

## **INOVASI APLIKATIF PEMANFAATAN PLATFORM KLAMPID NEW GENERATION DALAM MENJAMIN KUALITAS LAYANAN ADMINDUK DI KOTA SURABAYA**

**Roihatut Thoyyibah**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya  
[roihatutthoyyibah.20032@mhs.unesa.ac.id](mailto:roihatutthoyyibah.20032@mhs.unesa.ac.id)

**Deby Febriyan Eprilianto**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya  
[debyepriyanto@unesa.ac.id](mailto:debyepriyanto@unesa.ac.id)

### **Abstrak**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menciptakan inovasi Klampid *New Generation* untuk mempermudah pelayanan administrasi bagi masyarakat, yang dapat diakses secara mandiri maupun bantuan dari operator Kecamatan dan Kelurahan. Akan tetapi pengajuan mandiri masih cukup terbelang rendah dikarenakan masyarakat kurang memahami cara pengoperasiannya dan masyarakat masih nyaman untuk melakukan pengajuan melalui perantara operator Kecamatan dan Kelurahan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi KNG. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, berdasarkan enam dimensi kualitas layanan *e-Government* (E-GovQual) dari Papadomichelaki dan Mentzas (2012) yakni kemudahan penggunaan, kepercayaan, fungsi interaksi lingkungan, keandalan, konten dan penampilan, serta dukungan warga. Teknik analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan terpenuhi cukup baik dengan struktur *website* yang sederhana dan mudah diingat, meskipun informasi persyaratan dokumen belum tersedia. Kepercayaan terpenuhi cukup baik dengan perlindungan privasi dan keamanan yang memadai, meski tanpa adanya persetujuan tertulis. Fungsi interaksi lingkungan menunjukkan bantuan pengisian formulir yang memadai, namun format respon online belum ada. Keandalan pelayanan terpenuhi dengan aksesibilitas dan ketepatan waktu pengiriman yang baik. Konten dan penampilan *website* cukup sederhana dan mudah digunakan, meski informasi persyaratan belum tersedia di setiap menu. Dukungan warga menunjukkan pegawai yang responsif dan berpengetahuan, namun informasi kontak perlu diperbaiki. Penelitian menyarankan menambahkan informasi persyaratan dokumen di setiap menu dan informasi kontak, mendaftarkan aplikasi di playstore dan appstore, menyediakan persetujuan tertulis bagi pengguna, serta pembaruan tampilan aplikasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan KNG.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, E-GovQual, Pelayanan Klampid New Generation*

### **Abstract**

The Population and Civil Registration Office of Surabaya City created the Klampid New Generation innovation to facilitate administrative services for the community, which can be accessed independently or with assistance from District and Village operators. However, independent submissions are still quite low because people do not understand how to operate it and people are still comfortable making submissions through intermediaries of District and Village operators. This study aims to analyze the quality of population administration services through the KNG application. The research method used is descriptive with a qualitative approach, based on six dimensions of e-Government service quality (E-GovQual) from Papadomichelaki and Mentzas (2012) namely ease of use, trust, environmental interaction functions, reliability, content and appearance, and citizen support. Data analysis techniques include data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that ease of use was met quite well with a simple and memorable website structure, although information on document requirements was not yet available. Trust is fulfilled quite well with adequate privacy and security protection, although without written consent. The interaction function of the environment shows adequate form filling assistance, but the online response format is missing. Service reliability is met with good accessibility and timeliness of delivery. Website content and appearance are simple and easy to use, although information on requirements is not available in every menu. Citizen support showed responsive and knowledgeable staff, but contact information could be improved. The research suggests adding document requirement information in each menu and contact information, registering the application in the playstore and appstore, providing written consent for users, and updating the appearance of the application to improve the effectiveness and efficiency of KNG services.

**Keywords:** *Public Service, Service Quality, E-GovQual, Klampid New Generation Service*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik saat ini menjadi fokus yang tengah diperhatikan. Pelayanan publik sangat dibutuhkan oleh setiap warga dalam memenuhi kebutuhannya dalam masyarakat. Pelayanan publik adalah upaya yang dilakukan oleh sekelompok orang atau individu dalam birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat guna mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik adalah upaya yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam bentuk barang, jasa, dan kegiatan administratif, yang dilaksanakan berdasarkan prinsip dan tanggung jawab mereka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mematuhi peraturan yang berlaku (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003).

Pemerintah, sebagai penyedia jasa bagi masyarakat, dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik mencerminkan kualitas birokrasi pemerintah (Yogi dan M. Ikhsan, 2006). Memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat adalah tanggung jawab dan kewajiban semua pegawai. Oleh karena itu, setiap pegawai harus mempunyai ilmu pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan yang profesional, efektif, dan efisien. Dengan demikian, pegawai dapat menunjukkan bahwa mereka ahli dalam bidang pelayanan publik. Taufiqurokhman dan Saptisi (2018) menyebutkan bahwa pelayanan publik yang baik memiliki kriteria yakni: ramah dan komunikatif, responsif, proaktif, konfirmasi, tindak lanjut.

Namun dalam praktiknya pemerintah masih menghadapi sejumlah masalah terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Permasalahan tersebut mencakup kurangnya efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta kurangnya kualifikasi yang memadai pada sumber daya manusia yang terlibat. (Wahyuni, 2008) Dalam konteks ini, masih banyak keluhan dan pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media massa, yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk mengatasi masalah ini, instansi pemerintah sebagai penyedia layanan harus meningkatkan mutu pelayanan yang sangat dibutuhkan masyarakat. Mereka harus bertanggung jawab dan terus berupaya memberikan layanan terbaik untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Sehingga diperlukan reformasi administrasi sebagai langkah untuk mengatasi masalah ini dan mencari solusi yang tepat guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu bentuk reformasi birokrasi yang memberikan dampak yang baik dalam pelayanan publik adalah E-Gov (*Electronic Government*). Penerapan *Electronic Government* pada pemerintah dapat mengoptimalkan pelayanan publik, meningkatkan efisiensi dan efektivitas, serta mengurangi

ketidakefisienan dalam penyelenggaraan layanan publik. Inovasi seperti ini merupakan langkah penting dalam upaya menuju pelayanan publik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penerapan e- government di Indonesia pula menemukan sokongan dari kerangka hukum berbentuk Instruksi Presiden Nomor. 3 Tahun 2002 tentang kebijakan serta Strategi Nasional Pengembangan e- government, yang menampilkan intensitas pemerintah dalam melaksanakan guna pemerintahan dengan menggunakan teknologi data (TI). Lewat instruksi presiden tersebut, pemerintah memusatkan para pejabat lembaga pemerintahan buat mengambil langkah- langkah guna mewujudkan e- government secara nasional, merumuskan serta melakukan rencana tindak lanjut, dan berkoordinasi dengan Menteri Negeri Komunikasi serta Data, serta melakukan instruksi tersebut dengan sebaik-baiknya.

Salah satu contoh kota yang melakukan penerapan *e-Government* ialah Kota Surabaya. Kota Surabaya memberikan pelayanan publik yang efisien dan inovatif melalui penerapan *e-government* dan berbagai langkah strategis salah satunya dengan membuat inovasi program diantaranya membuat aplikasi layanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat secara mandiri maupun datang ke kecamatan atau kelurahan yakni Aplikasi Klampid *New Generation* yang selanjutnya disingkat KNG, merupakan salah satu inovasi program digital untuk mengurus pendataan serta berbagai berkas bagi masyarakat Surabaya. Melalui KNG, pemerintah Kota Surabaya telah menunjukkan komitmen yang kuat untuk terus meningkatkan kualitas layanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi. Dengan demikian, KNG tidak hanya memberikan kemudahan akses bagi masyarakat Surabaya dalam mengurus pendataan dan berkas administratif, tetapi juga mencerminkan upaya berkelanjutan dalam memperbaiki dan mengembangkan sistem pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan yang terus berkembang dari masyarakat yang semakin padat.

Melalui aplikasi Pelayanan Klampid *New Generation* ini Dalam penggunaannya, Masyarakat memiliki opsi untuk mengakses layanan secara mandiri atau menggunakan layanan yang tersedia di kantor kecamatan atau kelurahan. Namun, kebanyakan masyarakat lebih memilih menggunakan jasa layanan di kantor kecamatan atau kelurahan daripada mengaksesnya secara mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tersedia opsi mandiri, banyak masyarakat yang tetap memilih untuk menggunakan bantuan langsung dari petugas pemerintah dalam proses pengajuan administrasi kependudukan. Hal ini didukung pula dari paparan Bapak Rendy selaku Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mengatakan:

“KNG itu bisa di akses secara mandiri, akan tetapi masyarakat Kota Surabaya dengan jumlah penduduk 2 jt yang sudah memliki akun KNG hanya 149.900 kan terlalu jauh, jadi rata-rata sekarang mayarakat masih lebih nyaman datang ke kelurahan atau kecamatan”.

(Wawancara tanggal 20 februari 2024)

Tingkat kerendahan pengajuan yang dilakukan secara mandiri disebabkan karena proses pelayanan melalui aplikasi Klampid *New Generation* masih dianggap cukup rumit oleh sebagian masyarakat terutama bagi masyarakat yang kurang paham penggunaan teknologi informasi dan komunikasi misalnya saja ada beberapa tahapan pengajuan yang membutuhkan memindai hingga mengunggah berkas formulir sehingga masyarakat cenderung lebih memilih datang ke kecamatan ataupun kelurahan.

Dari Permasalahan diatas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya selaku penyelenggara inovasi pelayanan KNG perlu menanggapi dan menindak lanjuti terkait keluhan masyarakat pengguna aplikasi KNG secara mandiri. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Perlu Meningkatkan Kualitas Layanan KNG sehingga berimplikasi terhadap peningkatan kualitas *e-government*. Dengan meningkatnya kualitas *e-government* maka dapat mencapai tujuan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien. Sehingga peneliti mengambil judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi KNG (Klampid *New Generation*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya”.

**METODE**

Jenis penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Fokus penelitian ini adalah pada teori kualitas layanan elektronik (e-GovQual) menurut Papadomichelaki dan Mentzas (2012). Teknik pengumpulan Informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data menggunakan narrative Analysis dengan mengacu pada tahapan menurut analisis data kualitatif, sesuai dengan konsep yang disampaikan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013), yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini menganalisis kualitas layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Klampid *New Generation* dengan menggunakan teori kualitas layanan elektronik (e-GovQual) dari Papadomichelaki dan Mentzas (2012). Teori ini mencakup *ease of use* (kemudahan penggunaan), *trust* (kepercayaan), *functionality of interaction environment* (fungsi interaksi lingkungan),

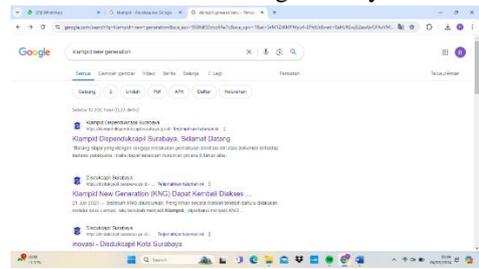
*reliability* (keandalan), *content and appearance* (konten dan penampilan). Berikut adalah penjelasan dari masing-masing indikator tersebut:

**1. Ease of use (kemudahan penggunaan)**

Menurut Jogiyanto (2019), persepsi kemudahan penggunaan adalah indikator yang menunjukkan keyakinan seseorang bahwa teknologi tertentu dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan banyak usaha. Ini mencakup kemudahan dalam penggunaan dan operasionalisasi teknologi tersebut. Persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu tidak memerlukan usaha yang berlebihan. Dalam konteks ini, kemudahan penggunaan menjadi faktor penting karena mempengaruhi sikap dan niat seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut.

Demensi kemudahan penggunaan didefinisikan pada seberapa mudahnya layanan dapat digunakan oleh pengguna, Didalam dimensi kemudahan penggunaan indikator yang menjadi acuan adalah navigasi dan personalisasi.

Pada indikator navigasi meliputi struktur *website* dan pengaturan link serta alamat website yang mudah diingat. Kemudahan penggunaan dalam segi navigasisudah cukup terpenuhi tetapi masih ada kekurangannya. Struktur dari situs *website* atau aplikasi Klampid *New Generation* ditampilkan dengan sederhana sehingga dapat mudah dipahami oleh pengguna. Di samping itu, Untuk *website* Klampid *New Generation* sudah menggunakan *domain website* go.id selayaknya *website* milik instansi pemerintah. pengaturan tautan dalam URL situs *website* dari Klampid *New Generation* mudah diingat. Serta hasil pencarian Klampid *New Generation* mudah dan langsung muncul di bagian paling atas, dalam hasil tampilan mesin pencari. Hal ini sesuai dengan penemuan peneliti tentang Klampid *New Generation* dalam mesin pencari, di mana hasil pencarian menampilkan Klampid *New Generation* untuk *login* di bagian teratas. Berikut adalah gambarnya:



**Gambar 1.1 Tampilan hasil pencarian KNG**  
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Kekurangan dari Klampid *New Generation* untuk struktur *websitenya* tidak di tampilkan persyaratan yang dibutuhkan sehingga pengguna harus mencari informasi dari sumber lain untuk

mempersiapkan berkas persyaratannya. Sehingga, hal ini bagi masyarakat awam dapat menghambat pengoperasiannya. Klampid *New Generation* sendiri masih belum ada didalam *playstore* atau *appstore* sehingga hal ini tidak memudahkan masyarakat dalam mengaksesnya.

Sedangkan indikator kedua dari kemudahan penggunaan yakni personalisasi, pada KNG belum terpenuhi didalamnya. Dari segi pemilihan bahasa yang ditampilkan pada Klampid *New Generation* hanya terdapat satu bahasa yakni Bahasa Indonesia dan tidak terdapat pilihan bahasa lain yang tersedia. Selain itu, mengenai bantuan bagi para difabel dalam penggunaan Klampid *New Generation* diberikan bantuan seperti halnya warga biasa. Bantuan tersebut berupa tanggapan atau respon dari petugas operator.

## 2. Trust (kepercayaan)

Menurut Kumala et al. (2020), kepercayaan terhadap layanan e-government merujuk pada keyakinan individu bahwa informasi pribadi mereka yang bersifat rahasia akan tetap aman, tidak akan diakses, disimpan, atau dimanipulasi oleh pihak lain yang tidak berwenang saat bertransaksi secara online. Kepercayaan didefinisikan sebagai keyakinan yang dimiliki oleh pengguna terhadap sebuah situs *website* dalam hal keamanan dan ketiadaan risiko atau kerugian selama penggunaan layanan *e-service*. Pada dimensi kepercayaan meliputi privasi (*privacy*) dan keamanan (*security*).

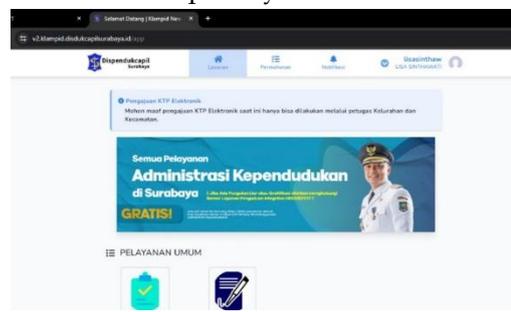
Privasi mencakup perlindungan data pribadi, tidak membagikan informasi pengguna kepada pihak lain, perlindungan keamanan arsip data pribadi dan menyediakan persetujuan dan ketentuan tertulis. Privasi ini terpenuhi dengan baik, dalam hal privasi dan perlindungan informasi pemohon Klampid *New Generation* petugas operator telah menjaga kerahasiaan informasi dengan tidak membagikannya kepada pihak lain, pada pada administrasi pelayanan masyarakat. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Mas Rendy selaku operator Dispendum Capil Surabaya, Sebagai berikut:

“Tidak bisa mbak, datanya tidak bisa di akses semua orang. Pada pengajuan mandiri hanya pengguna yang bisa melihat datanya dan pegawai Dispendum sesuai jobdescnya, kalau pengajuan di operator kelurahan atau kecamatan otomatis operator tersebut bisa mengakses datanya. Untuk data masyarakat dijamin aman mbak tidak

akan kita bagikan kepada pihak lain”.

Untuk kearsiapannya sendiri operator Klampid *New Generation* telah mengarsip data pribadi pemohon dalam berbagai format baik dalam bentuk *soft file* maupun *hard file*. Tetapi masih terdapat beberapa kekurangan, kekurangan yang dirasakan adalah kurangnya fitur persetujuan terhadap syarat dan ketentuan tertulis dari penggunaan Klampid *New Generation*. Masyarakat khawatir tentang penyebaran data akibat pelayanan online, mereka akan menanyakannya langsung kepada petugas operator.

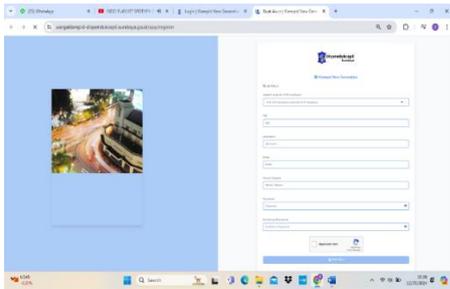
indikator kedua dari dimensi kepercayaan adalah keamanan. Indikator keamanan mencakup perlindungan terhadap penipuan dan kerugian finansial, serta informasi keuangan lainnya. Namun dalam hal ini, *website* KNG tidak terdapat pelayanan keuangan di dalamnya. karena semua pelayanan administratif lainnya dilakukan secara gratis. Dan didalam tampilan awal juga tersedia tulisan pelayanan gratis. Berikut tampilannya



**Gambar 1.2 Tampilan KNG menunjukkan pelayanan dilakukan secara gratis**

Sumber: Dokumntasi Peneliti, 2024

Selain aspek keuangan, keamanan juga menjadi prioritas dalam proses perolehan *username* dan *password* bagi pengguna ataupun operator Kelurahan atau Kecamatan. Prosedur untuk mendapatkan *username* dan *password* bagi pengguna cukup mudah bagi warga yang memiliki Nomor Induk Kependudukan Surabaya. Cara mendaftar dilakukan dengan menggunakan NIK Surabaya, diikuti dengan pengisian informasi seperti *username*, *password*, nomor telepon, email, dan lain-lain. Berikutnya, disajikan tampilan yang memperinci proses pembuatan *username* dan *password* pada layar.



**Gambar 1.3 Tampilan daftar akun KNG**

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

### 3. *Functionality of interaction environment (fungsi interaksi lingkungan)*

Fungsi interaksi lingkungan merupakan bentuk komunikasi dan interaksi antara pengguna dan Administrasi Publik. Ini memungkinkan pengumpulan informasi yang dibutuhkan, terutama dalam konteks pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Menurut Kozak (2018), fungsionalitas dan interaksi lingkungan merupakan faktor yang sangat penting karena dapat mempengaruhi kepercayaan pengguna terhadap aplikasi pada masa mendatang. Keberhasilan dalam meningkatkan kualitas layanan dapat diukur melalui kepuasan pelanggan, yang dievaluasi secara objektif terhadap layanan yang diberikan (Riyadin, 2019). Dalam konteks ini, masyarakat dapat mengakses proses pelayanan yang memerlukan interaksi antara pemohon dan penyedia layanan, yang berarti bahwa untuk menggunakan layanan tertentu, masyarakat harus berkomunikasi langsung dengan petugas atau sistem penyedia layanan untuk mendapatkan bantuan, informasi, atau menyelesaikan prosedur administratif. Dalam hal ini, interaksi antara pemohon dan penyedia layanan sangatlah penting untuk pelayanan KNG. Dimensi fungsi interaksi lingkungan mencakup beberapa indikator, seperti bantuan dalam pengisian formulir serta tersedianya format respon.

Indikator pertama dimensi fungsi interaksi lingkungan adalah adanya bantuan pengisian formulir, salah satunya seperti menyediakan menu bantuan atau *help menu* bagi pengguna pada aplikasi atau *website* KNG. Meskipun halaman bantuan untuk pengisian formulir tidak ditemukan dalam aplikasi atau *website* KNG, namun dalam menu KNG telah tersedia bantuan alur dari setiap permohonan. Selain itu, bantuan pengisian formulir bagi pengguna juga disediakan oleh operator yang bertugas. Bantuan tersebut berupa tanggapan atau respon dari operator yang membantu pengguna mengatasi kesulitan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Pak Rendy selaku operator DispendukCapil. Berikut wawancaranya:

“Pada websitenya tidak ada halaman bantuan mbak. Harus dieksekusi sendiri. Namun, jika ada yang perlu

ditanyakan, pengguna bisa langsung datang ke kelurahan atau kecamatan terdekat dari rumahnya”. (Wawancara tanggal 6 Mei 2024)

Meskipun halaman bantuan untuk pengisian formulir tidak ditemukan dalam aplikasi atau *website* KNG, namun dalam menu KNG telah tersedia bantuan alur dari setiap permohonan. Selain itu, bantuan pengisian formulir bagi pengguna juga disediakan oleh operator yang bertugas. Bantuan tersebut berupa tanggapan atau respon dari operator yang membantu pengguna mengatasi kesulitan. Berikut adalah gambar bantuan yang diberikan oleh petugas secara langsung.



**Gambar 1.4 Petugas memberikan bantuan kepada pemohon**

Sumber: Dokumentasi Operator, 2024

indikator kedua dimensi fungsi interaksi lingkungan adalah adanya format respon yang memadai di dalam *website* atau aplikasi KNG. Dalam hal ini, format respon berupa tersedianya kolom komentar pada *website* atau aplikasi KNG. Namun, dalam KNG sendiri, format respon tidak ditemukan. Sehingga, jika ada hal yang tidak diketahui mengenai pengoperasian KNG, pengguna menanyakan langsung kepada petugas atau operator yang menangani, dan petugas akan merespon secara langsung mengenai hal tersebut.

### 4. *Reliability (keandalan)*

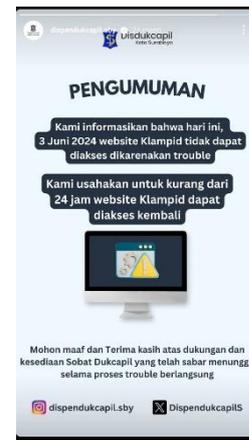
Kehandalan adalah kemampuan suatu lembaga atau instansi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, dengan tingkat ketepatan dan keandalan yang lebih baik daripada sebelum adanya inovasi tersebut. Dalam konteks ini, kehandalan atau *reliability* didefinisikan sebagai keyakinan masyarakat terhadap situs Pemerintah dalam hal kebenaran informasi (aksesibilitas dan ketersediaan) serta tepat waktu dalam memberikan layanan. Menurut Panjaitan et al. (2019), dimensi keandalan dapat dijelaskan sebagai kemampuan atau keahlian dalam memberikan layanan yang memuaskan. Indikator dalam dimensi kehandalan atau *reliability* dalam pelayanan Klampid

*New Generation* terdiri dari dua faktor, yaitu mengenai kebenaran dan ketepatan waktu pengiriman layanan.

Indikator kebenaran dalam dimensi reliability memperhatikan aspek aksesibilitas dan ketersediaan didalamnya. Aksesibilitas adalah istilah yang menggambarkan seberapa mudah suatu sistem digunakan oleh banyak orang tanpa perlu modifikasi. Sementara kesediaan mengacu pada seberapa sering sistem mengalami gangguan saat memberikan layanan kepada masyarakat. Sebagai pelayanan bagi masyarakat, KNG menawarkan aksesibilitas yang baik untuk digunakan, masyarakat dapat mengakses *website* sesuai dengan kebutuhan. Aksesibilitas ini didukung oleh adanya kestabilan jaringan internet saat digunakan. Selain itu, KNG juga dapat digunakan dengan berbagai macam mesin pencari atau situs Browser yang ada. Penjelasan ini sesuai dengan yang disampaikan Pak Rendy selaku operator Dispenduk Capil, sebagai berikut:

“KNG memang bisa digunakan oleh siapapun mbak, dan bisa diakses di manapun kapanpun itu asal mereka mempunyai jaringan internet yang stabil mbak. selain itu, KNG juga bisa diakses ke semua browsur mbak, tapi biasanya disini itu juga menggunakan chrome, mozila dan di sini menggunakan komputer sih mbak, kalau pakai hp juga bisa, Tapi saya lebih sering pakai komputer. Tapi kalau mbak memang butuh bukti monggo sampeyan coba cari dan gunakan sendiri”. (Wawancara tanggal 23 April 2024)

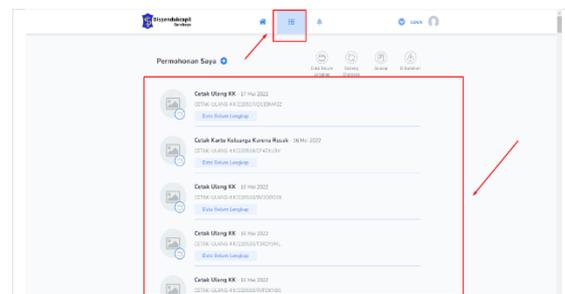
Selain aksesibilitas, ketersediaan juga merupakan indikator penting dalam layanan elektronik. Ketersediaan mengacu pada seberapa sering sistem mengalami gangguan saat melayani permintaan pengguna. Ketersediaan ini sangat dipengaruhi oleh kualitas jaringan internet yang digunakan, yang secara langsung memengaruhi kinerja sistem. Meskipun demikian, kadang-kadang ada gangguan dalam layanan tersebut karena adanya pembaruan pada sistem, meskipun gangguan tersebut hanya bersifat sementara dan tidak berlangsung lama. mengenai pemberitahuan bahwa *website* tidak dapat digunakan untuk melakukan permohonan, informasi tersebut disampaikan melalui akun *Instagram* Dispenduk Capil Surabaya. Berikut tampilan informasinya:



**Gambar 1. 5 Informasi bagi pemohon**

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Selain itu, dari segi ketepatan waktu pengiriman layanan dalam KNG sudah terpenuhi. Waktu pelayanan yang sudah berjalan selama ini menjadi lebih cepat dan efektif. Pemohon hanya perlu mengisi formulir pada Menu Pelayanan yang akan diajukan, kemudian mengunggah persyaratan yang diminta. Permohonan akan diproses untuk disetujui atau ditolak oleh operator sesuai dengan job desc mereka. Pergantian adanya tanda tangan online atau barcode dapat mempercepat proses penyelesaian. Waktu pelayanan dari segi lamanya loading untuk mengaksesnya tergantung pada kualitas jaringan internet yang digunakan. Dari segi waktu dalam pengiriman informasi kepada warga sebagai pemohon, juga terpenuhi dengan baik. Pemohon dapat melihat status permohonan mereka di halaman Permohonan saya. Pemberitahuan tersebut dapat berupa status sedang diproses, sedang menunggu, berkas ditolak, atau berkas sudah selesai. berikut adalah tampilannya:



**Gambar 1.6 Tampilan informasi status pada permohonan saya**

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

## 5. *Content and appearance* (konten dan penampilan)

Dimensi konten dan penampilan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan memperhatikan isi informasi (konten) dan cara penyajiannya (penampilan) dalam sebuah *website* atau aplikasi. Perhatian terhadap kedua aspek tersebut sangat

berpengaruh terhadap kenyamanan dan kemudahan penggunaan. Menurut Phung dan Trang (2018), kualitas informasi melibatkan konten yang dapat dipercaya, sesuai dengan kebutuhan, dan lengkap, yang berdampak pada manfaat dan nilai dari informasi yang disampaikan. Dalam konteks ini, informasi dalam *website* sebaiknya disajikan secara lengkap namun singkat. Selain itu, informasi tersebut juga perlu diperbarui secara berkala sesuai dengan kebutuhan. Tidak hanya dari segi konten, penampilan visual dari *website* juga berpengaruh terhadap kenyamanan pengguna saat menggunakan layanan.

Kelengkapan informasi atau konten mengenai layanan KNG telah tersaji di halaman utama setelah pengguna masuk ke dalam *website* atau aplikasi tersebut. Halaman utama menampilkan berbagai menu yang tersedia dalam layanan KNG, seperti gambar berikut:



**Gambar 1.7 Tampilan gambar pada menu pelayanan KNG**

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Tidak hanya itu di Setiap menu pelayanan dilengkapi dengan fitur yang berfungsi sebagai pemandu jalannya pemohon untuk melakukan pelayanan, Setelah melakukan permohonan, di dalam KNG juga tersedia fitur untuk memantau status berkas yang diajukan. Namun, dari sudut pandang pengguna, kelengkapan informasi di dalam KNG dirasakan kurang. Pengguna merasa bahwa tidak ada tampilan dokumen persyaratan yang diperlukan untuk melakukan permohonan di dalam KNG. Oleh karena itu, pemohon harus mencari informasi persyaratan dari sumber lain sebelum melakukan pelayanan agar bisa mempersiapkan berkas yang diperlukan terlebih dahulu. Penjelasan dari Bu Liani, salah satu pengguna KNG, juga menguatkan hal ini. Berikut wawancaranya:

“Menurut saya, informasinya belum lengkap. Di halaman awal, langsung terdapat menu-menu pelayanan mbak. Tidak ada informasi persyaratan dokumen di dalam KNGnya jadi harus cari terlebih dahulu”. (Wawancara tanggal 25 April 2024)

Dari segi *appearance* atau penampilan *website* KNG telah terpenuhi dengan baik. Dari segi penggunaan warna, grafis, atau animasi didalam KNG cukup sederhana, tidak berlebihan, warna di

setiap icon menunya cukup beragam sehingga tidak terkesan monoton dan sebagai pengguna juga mudah untuk menggunakan.

"Websitenya menurut saya biasa saja mbak sederhana dan gampang dipahami. Semua website kan memang begitu ya mbak. Menu pelayanannya terdapat gambar dan tulisan mbak. Berwarna juga pada menunya, jadi lumayan menarik mbak'. (Wawancara tanggal 25 April 2024)

Dengan demikian, pengguna dapat dengan mudah menjelajahi platform ini tanpa adanya kebingungan atau gangguan visual yang berlebihan.

## 6. Citizen Support (Pendukung)

*Citizen support* mengacu pada kemampuan layanan dalam membantu pengguna menyelesaikan permasalahan dan memberikan bantuan dalam mencari informasi. Menurut Kharima dan Fanida (2021), indikasi dukungan masyarakat dalam konteks penyediaan layanan aplikasi mencakup penyediaan sarana bantuan seperti kontak email dan telepon serta sumber daya bantuan online. Dalam dimensi ini, beberapa indikator yang menjadi perhatian adalah responsivitas pegawai terhadap masalah pengguna, pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan, serta tersedianya informasi kontak yang dapat diakses pengguna.

Sikap tanggap terhadap masalah pengguna merupakan salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh pegawai, termasuk petugas yang mengoperasikan layanan KNG. Selain itu daya tanggap dalam proses pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja pegawai. Sebab ketika proses pelayanan didasari oleh keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik (Isbandono & Pawastri, 2019). Dalam Pelayanan KNG ini, petugas berusaha untuk responsif terhadap kebutuhan pengguna. Mereka juga berupaya memberikan balasan yang cepat kepada publik jika terdapat permasalahan atau membutuhkan bantuan di dalamnya. Sikap tanggap petugas operator KNG didukung dengan adanya pelatihan sejak awal penerapannya. Pelatihan tersebut tidak hanya dilakukan sekali, namun beberapa kali diterapkan demi kelancaran penggunaan KNG dalam mempermudah pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan penjelasan dari Mas Rendy, selaku operator Dispenduk Capil, berikut wawancaranya:

"Kalau mengenai hal itu, insya Allah semua pegawai sudah

tanggap mbak. Sebelum KNG diterapkan, semua operator diberikan pelatihan terlebih dahulu. misalnya saja pelatihan kemarin itu dihadiri kurang lebih 300 orang dari perwakilan operator Dispendukcapil, kecamatan dan kelurahan yang ada di surabaya. Jadi, jika ada masyarakat yang mengalami keluhan atau kendala, insya Allah operator bisa mengatasinya atau menjawabnya.” (Wawancara tanggal 23 April 2024)

Berdasarkan penjelasan operator diatas tanggapnya pegawai operator KNG didukung dengan adanya pelatihan saat awal penerapannya. Pelatihan tersebut tidak hanya dilakukan sekali, namun beberapa kali demi kelancaran penggunaan KNG. Berikut dokumentasinya:



**Gambar 1.8 Dokumentasi Pelatihan Operator KNG**

Sumber: Dokumentasi Disdukcapil, 2024

*Citizen support* sebagai dimensi yang mengacu pada kemampuan layanan untuk membantu pengguna dalam menyelesaikan permasalahan, didukung pula dengan adanya informasi kontak di dalamnya. Ketersediaan saluran komunikasi mengacu pada bantuan yang diberikan oleh organisasi untuk membantu pengguna pelayanan, dalam hal ini, pelayanan KNG berupa *website* atau aplikasi tidak menyediakan informasi kontak di dalamnya. Informasi kontak yang diberikan oleh pihak Dispendukcapil dalam bentuk pengaduan di *Instagram*, email, dan *call center*. Sedangkan untuk informasi kontak kecamatan dan kelurahan, diberikan nomor *handphone* kantor. Untuk informasi kontak bagi operator, disediakan grup chat *whatsApp* yang berfungsi berbagi informasi dan saling bertanya jika ada permasalahan. Sehingga, diupayakan grup tersebut mempermudah petugas dalam menjalani tugasnya. mengenai informasi nomor *call center* yang berada di *Instagram* Dispenduk Surabaya berikut tampilannya:



**Gambar 1.8 Halaman informasi kontak**

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

kelengkapan informasi kontak yang mudah diakses oleh publik juga sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan demikian, meskipun aspek tanggap dan pengetahuan pegawai sudah terpenuhi dengan baik, perlu ada perbaikan dalam penyediaan informasi kontak yang jelas dan mudah diakses di *website* atau aplikasi KNG. Hal ini akan mempermudah pengguna dalam menghubungi petugas terkait kebutuhan mereka, sehingga meningkatkan keseluruhan pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan KNG.

### Ucapan Terima Kasih

Peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan jurnal ini, di antaranya:

1. Bapak Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos., MPA. selaku dosen pembimbing
2. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP. dan Bapak Tenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji
3. Terima kasih kepada semua orang yang terlibat yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu atas ketersediaannya membantu kelancaran dalam penelitian skripsi ini.

### PENUTUP

#### Simpulan

Pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Klampid *New Generation* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, merupakan inovasi yang memudahkan masyarakat dalam hal administrasi. Untuk mengkaji kualitas layanan yang ada dalam pelayanan elektronik Klampid *New Generation*, digunakan enam dimensi kualitas layanan elektronik menurut Papadomechelaki dan Metz (2012) yaitu sebagai berikut:

*Easy of use* (kemudahan penggunaan), dimensi ini mencakup navigasi dan personalisasi. Indikator navigasi meliputi struktur *website* dan pengaturan link serta alamat *website* yang mudah diingat. Dalam indikator navigasi terpenuhi cukup baik tetapi masih ada kekurangannya. Struktur *website* KNG sederhana dan

mudah dipahami, dan link situs mudah diingat, dan muncul di bagian atas hasil pencarian, serta menggunakan domain go.id. Namun, kekurangannya adalah KNG belum tersedia di playstore atau appstore, dan dalam *website* KNG tidak menampilkan persyaratan yang dibutuhkan, sehingga pengguna harus mencari informasi dari sumber lain. Pada indikator personalisasi, KNG belum terpenuhi karena hanya tersedia dalam Bahasa Indonesia tanpa ada opsi bahasa lain. Serta dari segi bantuan pada difabel, tidak ditemukan perbedaan antara warga biasa dan difabel.

*Trust* (kepercayaan), dimensi ini meliputi privasi dan keamanan. Pada indikator privasi, pelayanan KNG Dimensi kepercayaan mencakup privasi dan keamanan. Ditinjau dari indikator privasi, pelayanan KNG telah melindungi informasi pribadi dengan baik, dan hanya operator yang memiliki akses karena demi keperluan administrasi. Arsip data pribadi tersedia dalam bentuk fisik dan digital. Namun masih ada kekurangannya, yaitu pengguna KNG tidak terdapat persetujuan tertulis baik manual atau online sebagai persetujuan penggunaan agar dapat lebih memperkuat kepercayaan masyarakat. Pada indikator keamanan cukup baik akan tetapi masih ditemukan kekurangan. Dalam pelayanannya aman dari informasi finansial karena pelayanan dilakukan secara gratis, serta prosedur mendapatkan *username* dan *password* bagi pengguna ditampilkan pada halaman awal, akan tetapi dalam mendapatkan *username* dan *password* untuk masyarakat terkendala saat masuknya kode OTP sehingga terkandala saat registrasi awal dengan begitu akan menghambat masyarakat untuk melakukan permohonan secara mandiri. Sedangkan untuk para operator sudah ditentukan di awal penggunaannya.

*Functionality of interaction environment* (fungsi interaksi lingkungan), dimensi ini mencakup bantuan pengisian formulir dan format respon. Bantuan pengisian formulir belum terpenuhi semua, meskipun dengan adanya bantuan dari petugas operator dan fitur panduan dalam aplikasi KNG. Namun, format respon tidak ditemukan secara online dalam *website* KNG dan bantuan hanya diberikan oleh petugas operator saja.

*Reliability* (keandalan), dimensi ini mencakup kebenaran dan ketepatan waktu pengiriman. Dalam kebenaran mencakup indikator aksesibilitas dan ketersediaan. KNG sudah memenuhi indikator aksesibilitas dan ketersediaan, yakni dapat diakses kapanpun dan dimanapun melalui berbagai browser dan perangkat. Ketersediaan layanan tergantung pada jaringan internet yang digunakan. Indikator ketepatan waktu pengiriman juga terpenuhi, dengan pelayanan yang cepat dan efektif karena dilakukan secara online.

*Content and appearance* (konten dan penampilan), dimensi ini bertanggung jawab atas isi informasi dan penyajian. Pada dimensi ini belum optimal terpenuhi. Pada konten, kelengkapan informasi masih kurang memadai,

meskipun halaman awal menampilkan semua menu pelayanan. Di dalam menu pelayanan, terdapat fitur yang memandu pengguna dalam mengajukan permohonan pelayanan dan adanya fitur untuk mengetahui status proses berkas permohonan. Namun, di halaman awal tidak tersedia atau tidak ditampilkan informasi persyaratan di setiap menu, sehingga pengguna harus mencari informasi dari sumber lain dan tidak dapat menyiapkan persyaratan terlebih dahulu sebelum melakukan pelayanan. Hal tersebut dapat menghambat orang awam dalam pengoprasian KNG. Dari segi penampilan *website* KNG cukup terenuhi dengan tampilan yang sederhana dan tidak berlebihan, sehingga mudah digunakan tanpa gangguan visual.

*Citizen support* (pendukung), dimensi ini mencakup tanggapan pegawai terhadap masalah pengguna, pengetahuan pegawai, dan informasi kontak. Pegawai KNG telah diberikan pelatihan yang memadai, sehingga memiliki pemahaman yang cukup dan responsif terhadap masalah. Namun, informasi kontak belum terpenuhi dengan baik dan perlu perbaikan untuk meningkatkan aksesibilitas layanan.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Dari indikator *easy of use* (kemudahan penggunaan) ditemukan kekurangannya, bahwa aplikasi KNG masih berbasis *website* sehingga masih belum tersedia didalam playstore atau appstore, sehingga peneliti menyarankan untuk mendaftarkan aplikasi Klampid *New Generation* di playstore dan appstore agar dapat diunduh dengan mudah, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan tersebut.
2. Dari indikator *trust* (kepercayaan), ditemukan kekurangan didalamnya, tidak adanya lisensi pada aplikasi KNG, sehingga peneliti menyarankan untuk menambahkan lisensi pada aplikasi Klampid *New Generation* dengan begitu akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan online.
3. Dari indikator *content appearance* (konten dan penampilan), ditemukan kekurangan, dari segi konten tidak ada informasi persyaratan pengajuan di setiap menu pelayanan. Peneliti menyarankan untuk menambahkan informasi persyaratan dokumen di halaman awal atau di setiap menu pelayanan website atau aplikasi Klampid *New Generation*. Hal ini agar pemohon dapat menyiapkan berkas sebelum pengajuan sehingga pelayanan bisa berjalan lebih efektif dan efisien. Sedangkan dari segi tampilan dari diberlakukannya KNG sampai sekarang belum dilakukan pembaruan seperti tidak adanya lisensi pada KNG, peneliti menyarankan memperbaharui tampilan Klampid *New Generation*.

4. Indikator *citizen support* (pendukung), ditemukan kekurangan didalamnya, tidak adanya informasi kontak di dalam website atau aplikasi Klampid New Generation. Oleh karena itu, peneliti merekomendasikan untuk menambahkan informasi kontak di dalam *website* atau aplikasi tersebut, sehingga pengguna dapat menghubungi jika mengalami masalah dalam menggunakan Klampid New Generation.

## DAFTAR PUSTAKA

- Analdo Yoga Dwi Riskika, Meirinawati. "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Layanan SIMPATIK di Kabupaten Kediri : Studi Kasus Izin Mendirikan Bangunan." : 1–10.
- Arliftha Rakhmah, Meirinawati. 2014. "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-El ( Kartu Tanda Penduduk Elektronik ) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil ( Dispenduk Capil ) Surabaya." : 1–7.
- Bahrul, U. (2015). Kualitas Pelayanan Eletronic Samsat Pada Kantor Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Manyar Kertoarjo Surabaya Timur. *Publika.*, 01, 1–12.
- Isbandono, P., & Pawastri, D. A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 48. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p48-54>
- Jogiyanto, H. M. 2019. Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta: Erlangga.Kasiram,
- Kurniawan, Benni, Marlon Sihombing, and Hatta Ridho. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Padang Lawas Utara." *Perspektif* 12(2): 526–41. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif>.
- Kharima, K. D., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Aplikasi Transportasiku Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika*, 63, 199–214.
- Marwanah, S., & Shihab, M. S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan elektronik dan kepuasan terhadap kepercayaan konsumen serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(7), 2804–2822. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>
- Meirinawati, Miftahul. "Kualitas Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya." : 515–26.
- Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV. Alfabeta
- Nazira, A. (2021). *kualitas pelayanan publik menggunakan aplikasi temanggung gandum pol di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten temanggung*.
- Nielsen, Jakob. (2012). Usability 101: Introduction to Usability. All Usability.
- Nurrahmanto, Agus, P. (2015). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kenikmatan Berbelanja, Pengalaman Berbelanja Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Konsumen Di Situs Jual Beli Online Bukalapak.Com. *Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 1–78.
- Oktariyanda, Gali Artha Cendana. *Trenda Aktiva*. 2018. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang." : 1089–1100.
- Panjaitan, Erdipa. Dewi, Rosmala & Angelina, Nina. 2019. Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *Jurnal Prespektif*, 8(1), 32-38.
- Papadomichelaki, Xenia and Mentzas, Gregoris.(2012). E-Govqual: A MultipleItem Scale for Assessing E-Government Service Quality. (online) ([https://www.researchgate.net/profile/Xenia\\_Papadomichelaki/publication/221560954\\_A\\_Multiple-Item\\_Scale\\_for\\_Assessing\\_EGovernment\\_Service\\_Quality/links/0deec5166bfff49b100e000000/A-Multiple-ItemScale-for-Assessing-E-Government-ServiceQuality.pdf?origin=publication\\_detail](https://www.researchgate.net/profile/Xenia_Papadomichelaki/publication/221560954_A_Multiple-Item_Scale_for_Assessing_EGovernment_Service_Quality/links/0deec5166bfff49b100e000000/A-Multiple-ItemScale-for-Assessing-E-Government-ServiceQuality.pdf?origin=publication_detail),
- Parasuraman, A, Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12–40.
- Parasuraman A., Zeithaml V. A., dan Berry L. L. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, 49, 41- 50
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah bab II pasal 2C
- Pribadi, F. A., & Niswah, F. (2012). *Kualitas pelayanan elektronik cepet mule (cepat, tepat, mudah dan tidak bertele-tele) di kantor kecamatan tulangan kabupaten sidoarjo*.
- Rukmawati, S. N., Purnamasari, H., & Azizah, A. N. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Penerapan E-Government. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 10(2), 233–242. [https://www.researchgate.net/profile/Hanny-Purnamasari/publication/361581559\\_Kualitas\\_Pelayanan\\_Administrasi\\_Kependudukan\\_melalui\\_penerapan\\_E-government\\_Studi\\_Pada\\_Dinas\\_Kependudukan\\_dan\\_Pencatatan\\_Sipil\\_Kabupaten\\_Karawang/links/62baa3c2f9dee438e8c77a5f/K](https://www.researchgate.net/profile/Hanny-Purnamasari/publication/361581559_Kualitas_Pelayanan_Administrasi_Kependudukan_melalui_penerapan_E-government_Studi_Pada_Dinas_Kependudukan_dan_Pencatatan_Sipil_Kabupaten_Karawang/links/62baa3c2f9dee438e8c77a5f/K)
- Saputra, R. A., Suprpto, & Rachmadi, A. (2018). Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi EGovqual dan Importance

Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(5), 1794–1802.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV. Alfabeta

Sufianti, E. (2007). Kualitas Pelayanan Publik pada beberapa Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten di Indonesia *Application of E-Government to Improve the Local Governments ' Service Quality in Indonesia*. 370–387.

Setyowati, S., Meirinawati, M. (2021). Inovasi Program SAHAJA (Satu Hari Jadi) Keliling Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. *Publika*, 9.3.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Vira Pristikawati, T. A. O. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Manyar Sabarangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya

Vipriyanti, S., Meirinawati, M. (2021). Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan Untuk Meningkatkan Pendapatan Retribusi Parkir di Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban

Wijayanti, Sri Wahyuni. 2008, Inovasi Pada Sektor Pelayanan Publik: *Jurnal Administrasi Publik*, volume. 4, Nomor. 4, halaman 39-50 Sugiyono. 2012.

Wulandari, E. A., & Fanida, E. H. (2023). Kualitas Layanan Aplikasi Kai Access Oleh PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) (Studi Kasus Pada Pelanggan Kereta Api Lokal Penataran Dhoho di Stasiun Blitar DAOP VII. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 2137–2150. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/53106>

Zulmanda, Cita Amalia, and Meirinawati. 2020. “Kualitas Pelayanan E-LAMPID (Electronic Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ( Studi Pada Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Dan Kematian ).”

