

Lampiran 1

Surat Izin Observasi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi
♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi

Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 12 April 2023

Nomor : 1281/K/FISIP/IV/2023
Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal
Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : *Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Surabaya*
JL. Tunjungan No. 1-3. Genteng, Kota Surabaya.

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Azizah Fitri Azarah (1111900053)	Kedinding lor gang 3 tembusan 1/8a	82133193859

Guna melakukan pengambilan data di :

Kelurahan Sidotopo Wetan Kota Surabaya

Dengan judul Skripsi: **"Pengaruh Pelayanan Klampid New Generation (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Sidotopo Wetan Kota Surabaya"**

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.


Dekan
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP
N.P. 20120.87.0103

Lampiran 2

Angket Penelitian

Kuesioner Pengaruh Pelayanan Klampid New Generation (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Sidotopo Wetan Kota Surabaya

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia :
 - a. 17-25 tahun
 - b. 26-36 tahun
 - c. 36-45 tahun
 - d. \geq 45 tahun
3. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
4. Pekerjaan :
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai Swasta
 - c. Ibu Rumah Tangga
 - d. Lain-Lain

B. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda centang pada jawaban yang menurut Bapak/Ibu paling sesuai, dengan ketentuan sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju = 5

S : Setuju = 4

CS : Cukup Setuju = 3

TS : Tidak Setuju = 2

STS : Sangat Tidak Setuju = 1

Variabel (X1) Daya Tanggap (Responsiveness)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Petugas memberikan pelayanan administrasi cepat dan tepat					
2	Petugas bersedia membantu keperluan masyarakat					
3	Petugas merespon keluhan masyarakat dengan cepat					
4	Petugas memiliki kesediaan meminta maaf atas kesalahan yang terjadi dalam pelayanan					

Variabel (X2) Keandalan (Reability)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Petugas memberikan layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat					
2	Petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik.					
3	Petugas melayani masyarakat dengan baik dalam memberikan informasi.					
4	Petugas pelayanan menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada					

Variabel (X3) Jaminan (Assurance)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik.					
2	Petugas melaksanakan administrasi secara jujur.					
3	Petugas memiliki etika yang baik dalam melayani masyarakat.					
4	Petugas melaksanakan administrasi dan teknis secara akuntabel (yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai aturan yang berlaku)					

Variabel (X4) Perhatian (Emphaty)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Petugas memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminatif/tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender maupun status.					
2	Petugas bersikap ramah serta saling menghargai dan menghormati.					
3	Petugas mengutamakan kepentingan masyarakat.					
4	Petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian					

Variabel (X5) Kemampuan Fisik (Tangibles)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Ruang tunggu/loket di Kelurahan Sidotopo Wetan yang bersih dan nyaman.					
2	Adanya lahan parkir disertai keamanan yang baik untuk masyarakat.					
3	Penampilan petugas pelayanan rapi dan profesional.					
4	Petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian					

Variabel (Y) Kepuasan Masyarakat

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.					
2	Informasi mengenai prosedur pelayanan Di Kelurahan Sidoropo Wetan mudah dipahami					
3	Jangka waktu pelayanan sesuai dengan target waktu pelayanan yang telah ditentukan					
4	Kelurahan Sidotopo Wetan tidak memungut biaya/tarif dalam proses pelayanan					
5	Pemrosesan pelayanan administrasi sesuai dengan hasil yang didapatkan					
6	Petugas pelayanan memiliki keahlian dan kecakapan dalam memberikan pelayanan					
7	Petugas pelayanan bersikap ramah dan sopan saat memberikan pelayanan					
8	Kantor Kecamatan Muntilan memberikan fasilitas pengaduan jika saya merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.					
9	Sarana dan prasarana yang disediakan Kantor Kecamatan Muntilan sangat memudahkan proses pelayanan					

Lampiran 3

Dokumentasi Penelitian Kelurahan SidotoPO Wetan



Lampiran 4

Hasil Analisis Data

Uji Validitas Responsiveness (Daya Tanggap)

Correlations X1 (Daya Tanggap)

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.642**	.465**	.267	.706**
	Sig. (2-tailed)		.000	.010	.154	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.642**	1	.507**	.416*	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.022	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.465**	.507**	1	.738**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.010	.004		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.267	.416*	.738**	1	.798**
	Sig. (2-tailed)	.154	.022	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	.706**	.780**	.881**	.798**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Reability (Keandalan)

Correlations X2 (Keandala)

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.542**	.542**	.528**	.827**
	Sig. (2-tailed)		.002	.002	.003	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.542**	1	.770**	.352	.805**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.056	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.542**	.770**	1	.447*	.837**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.013	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.528**	.352	.447*	1	.747**
	Sig. (2-tailed)	.003	.056	.013		.000
	N	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.827**	.805**	.837**	.747**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Assurance (Jaminan)

Correlations X3 (Jaminan)

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.643**	.540**	.505**	.796**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.004	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.643**	1	.808**	.444*	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.014	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.540**	.808**	1	.478**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.008	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	.505**	.444*	.478**	1	.707**
	Sig. (2-tailed)	.004	.014	.008		.000
	N	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.796**	.905**	.877**	.707**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

Uji Validitas Emphaty (Perhatian)

Correlations X4 (Perhatian)

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.634**	.660**	.760**	.892**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X4.2	Pearson Correlation	.634**	1	.636**	.543**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30
X4.3	Pearson Correlation	.660**	.636**	1	.560**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
X4.4	Pearson Correlation	.760**	.543**	.560**	1	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.001		.000
	N	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.892**	.825**	.843**	.843**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Tangibles (Kemampuan Fisik)

Correlations X5 (Kemampuan Fisik)

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.527**	.571**	.532**	.806**
	Sig. (2-tailed)		.003	.001	.002	.000
	N	30	30	30	30	30
X5.2	Pearson Correlation	.527**	1	.777**	.480**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.003		.000	.007	.000
	N	30	30	30	30	30
X5.3	Pearson Correlation	.571**	.777**	1	.463**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.010	.000
	N	30	30	30	30	30
X5.4	Pearson Correlation	.532**	.480**	.463**	1	.727**
	Sig. (2-tailed)	.002	.007	.010		.000
	N	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.806**	.852**	.881**	.727**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Kepuasan

Correlations Y (Kepuasan Masyarakat)

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.829**	.387*	.355	.230	.524**	.299	.526**	.420*	.744**
	Sig. (2-tailed)		.000	.035	.054	.222	.003	.109	.003	.021	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.829**	1	.235	.298	.123	.390*	.198	.577**	.577**	.674**
	Sig. (2-tailed)	.000		.212	.109	.516	.033	.295	.001	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.387*	.235	1	.489**	.240	.415*	.316	.353	.353	.607**
	Sig. (2-tailed)	.035	.212		.006	.202	.022	.089	.055	.055	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.355	.298	.489**	1	.308	.298	.290	.556**	.556**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.054	.109	.006		.098	.109	.120	.001	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.230	.123	.240	.308	1	.494**	.668**	.475**	.345	.607**
	Sig. (2-tailed)	.222	.516	.202	.098		.006	.000	.008	.062	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	.524**	.390*	.415*	.298	.494**	1	.647**	.577**	.455*	.762**
	Sig. (2-tailed)	.003	.033	.022	.109	.006		.000	.001	.011	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y7	Pearson Correlation	.299	.198	.316	.290	.668**	.647**	1	.578**	.452*	.695**
	Sig. (2-tailed)	.109	.295	.089	.120	.000	.000		.001	.012	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y8	Pearson Correlation	.526**	.577**	.353	.556**	.475**	.577**	.578**	1	.830**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.055	.001	.008	.001	.001		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y9	Pearson Correlation	.420*	.577**	.353	.556**	.345	.455*	.452*	.830**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.021	.001	.055	.001	.062	.011	.012	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.744**	.674**	.607**	.655**	.607**	.762**	.695**	.840**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Uji Reabilitas Responsiveness (Daya Tanggap)

Reliability X1 (Daya Tanggap)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.802	4

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	12.3667	2.585	.530	.792
X1.2	12.3000	2.355	.620	.753
X1.3	12.4333	1.840	.740	.686
X1.4	12.4000	2.110	.603	.761

Uji Reabilitas Reability (Keandalan)

Reliability X2 (Keandala)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	4

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	12.3000	2.079	.654	.751
X2.2	12.3000	2.355	.660	.751
X2.3	12.3000	2.286	.712	.729
X2.4	12.3000	2.286	.520	.819

Uji Reabilitas Assurance (Jaminan)

Reliability X3 (Jaminan)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	4

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	12.0667	4.133	.666	.805
X3.2	11.9667	2.930	.782	.751
X3.3	12.0667	3.444	.761	.756
X3.4	11.9000	4.369	.531	.852

Uji Reabilitas Emphaty (Perhatian)

Reliability X4 (Perhatian)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	4

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	12.6333	2.447	.808	.805
X4.2	12.6667	2.506	.687	.849
X4.3	12.6000	2.386	.706	.842
X4.4	12.6000	2.386	.706	.842

Uji Reabilitas Tangibles (Kemampuan Fisik)

Reliability X5 (Kemampuan Fisik) Scale:

ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	4

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	12.1000	1.817	.640	.797
X5.2	12.2333	1.840	.738	.757
X5.3	12.1333	1.499	.737	.757
X5.4	12.1333	2.120	.565	.828

Uji Reabilitas Kepuasan

Reliability Y (Kepuasan Masyarakat)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	32.9667	10.516	.637	.847
Y2	32.8667	11.223	.565	.853
Y3	32.9000	11.610	.488	.860
Y4	32.9000	11.197	.534	.857
Y5	32.8333	11.661	.492	.860
Y6	32.8667	10.809	.676	.842
Y7	32.8000	11.200	.594	.850
Y8	32.9333	11.375	.799	.838
Y9	32.9333	11.651	.699	.845

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.03228446
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.046
	Negative	-.088
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.073 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Uji Linearitas

ANOVA TABLE					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)	373.346	89	4.195	3.356	.257
Linearity	.000	1	.000	.000	1.000
Deviation From Linearity	373.346	88	4.243	3.394	.254

(Sumber : Data Primer, 2023)

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	40.125	3.668		10.940	.000
	Responsiveness	.009	.141	.007	.065	.948
	Reability	.054	.127	.047	.431	.668
	Assurance	-.170	.122	-.152	-1.390	.168
	Emphaty	-.197	.129	-.167	-1.520	.132
	Tangibles	.009	.127	.008	.071	.943

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	40.125	3.668		10.940	.000
	Responsiveness	.009	.141	.007	.065	.948
	Reability	.054	.127	.047	.431	.668
	Assurance	-.170	.122	-.152	-1.390	.168
	Emphaty	-.197	.129	-.167	-1.520	.132
	Tangibles	.009	.127	.008	.071	.943

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.056	5	5.011	1.147	.342 ^b
	Residual	375.846	86	4.370		
	Total	400.902	91			
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						
b. Predictors: (Constant), Tangibles, Emphaty, Responsiveness, Reability, Assurance						


Uji Koefisien Determinan (Uji R2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.250 ^a	.062	.008	2.09053
a. Predictors: (Constant), Tangibles, Emphaty, Responsiveness, Reability, Assurance				

Lampiran 5

Kartu Bimbingan Skripsi

743



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi
♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Azizah Fitri Azarah
 NBI : 1111900053
 Program Studi : Administrasi Negara
 Dosen Pembimbing I : Drs. Supri Hartono, MS
 Dosen Pembimbing II : Dida Rahmatanik, S.AP., M.AP
 Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Klampid Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Sidotopo Wetan Kota Surabaya

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	2/2023 3	Perbaiki Bab 1. LBM.		f.
2	9/2023 3	Perbaiki bab 2. Bab 1 ACC		f.
3	16/2023 3	Bab 2 ACC Bab 3 perbaiki		f.
4	28/2023 3	Bab 3 ACC Susun Questioner		f.
5	3/4	Revisi. teski. kuesioner Bab 1/ Revisi Bab 1, 2	f.	
		Bab I, II see		
6	6/4	Bab III see Revisi	f.	



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : • Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi
• Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118) ☎
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fsiip@untag-sby.ac.id

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
7	15/2023 /5	ACC Bab 3 Turun Lapangan		4
8	9/1	Bab <u>IV</u> Deep	p	
9	15/2023 /6	ACC Bab 1-V Daftar Ujian		f.

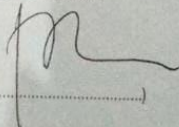
Catatan:

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai

Tanggal: 15 Juni 2023

Dosen Pembimbing I,


(.....)

Dosen Pembimbing II,


(Dita Rahmadani, M.AP.)
(.....)

Lampiran 6 Hasil Turnitin Skripsi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
LABORATORIUM OTONOMI DAERAH
Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor: 465/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Azizah Fitri Azarah

NBI : 1111900053

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 15 Juni 2023

Kepala Lab. Otda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Azizah Fitri Azarah

NIM : 1111900053

Hari/ Tanggal Ujian : Jumat, 23 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

- ① Perjelas lagi Regresi linier sederhana / Regresi linier berganda.
- ② Perhitungan sample salah → tingkat kesalahan berapa %?
- ③ Kesimpulan & Saran di sesuaikan dengan hasil.

Surabaya,

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji :


(Anggraeny P)


(Anggraeny P)

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Azizah Fitri Azarah

NIM : 1111900053

Hari/ Tanggal Ujian : Jumat, 23 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

Referensi disempurnakan
- kata pengantar. → kelter.

Surabaya, ^{3/6-2023}.....
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji:

[Signature]
[Signature]

Lampiran 8
Artikel Ilmiah (Jurnal)

Pengaruh Pelayanan Klampid New Generation (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Sidotopo Wetan Kota Surabaya

Azizah Fitri Azarah

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
azarahazizah@gmail.com

Supri Hartono

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

Dida Rahmadanik

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

ABSTRAK

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

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat diartikan melayani kebutuhan seseorang atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi tertentu menurut prinsip dan prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini memberikan pengertian bahwa segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan harus dilakukan dengan sebaik-baiknya agar penerima pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. (Anisa, 2018). Menurut UU RI No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atau suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih baik lagi agar masyarakat semakin puas dan tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor dispendukcapil untuk segala kepengurusan administrasi kependudukan. Pemerintah Kota Surabaya bekerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya meluncurkan inovasi yang baru yaitu Klampid New Generation (KNG). KNG merupakan inovasi terbaru dari program Klampid yang telah dilaksanakan sejak tahun 2015 dan telah membantu banyak warga kota Surabaya dalam mengelola kependudukannya. KNG merupakan inovasi online untuk pelayanan publik sekaligus pembentukan good governance, yang dapat memudahkan warga untuk menangani berbagai pelayanan pengurusan kependudukan terkait pengurusan akte kelahiran, akta kematian, pindah keluar, pindah masuk, pecah kk, cetak ulang kk, dsb secara mandiri dan dapat diakses dimanapun melalui handphone. KNG didukung oleh Peraturan Walikota Surabaya No.5 Tahun 2013 tentang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. KNG juga didukung dalam penyelenggaraan pemerintah daerah dan didukung oleh Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan yang didalamnya secara umum mengatur tentang tatacara, persyaratan masing-masing pelayanan administrasi kependudukan serta sanksi administrasi. KNG merupakan inovasi terbaru dari program Klampid yang telah dilaksanakan sejak tahun 2015 dan telah membantu banyak warga kota Surabaya dalam mengelola kependudukannya. Dengan adanya inovasi KNG, warga Surabaya dapat lebih mudah mengurus dokumen kependudukannya tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. KNG dapat menggantikan peran staf Kelurahan yang membantu warga untuk mendaftar sebagai pemohon.

Hasil dari wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap salah satu petugas Kelurahan bahwa telah diadakan sosialisasi untuk program KNG yang dihadiri oleh Rt dan Rw setempat. Saat sosialisasi berlangsung, beberapa Kader Surabaya Hebat

(KSH) juga ikut dalam kegiatan sosialisasi tersebut, namun ternyata masih banyak masyarakat yang belum memahami KNG ini. Selain itu, di akun Instagram jejaring sosial @dispendukcapil.sby, masih banyak keluhan masyarakat tentang minimnya mobilitas petugas Kelurahan dalam pelayanan KNG dan juga banyak keluhan masyarakat yang tidak berhasil melakukan pengurusan administrasi kependudukan ini dikarenakan ada data yang kurang saat mengunggah dokumen yang diminta di KNG, masyarakat menyalahkan petugas kelurahan karena kurang tanggap dan kurang kompeten dalam pelayanan KNG.

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

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

METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian menggunakan metode Kausal Komperatif (Causal-Comparative Research). Penelitian Kausal Komperatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui sebab-akibat pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme (memandang realitas/gejala/fenomena), digunakan untuk meneliti pada

populasi atau sampel tertentu. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner/angket, yaitu teknik pengambilan data dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden. Sebagai pelengkap data, juga dilakukan wawancara dan studi pustaka, dengan menelaah literatur terkait penelitian ini. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan sebagai pengukur sikap, pendapat, dan juga persepsi seseorang atau kelompok orang mengenai fenomena yang ada. Adapun lokasi yang dipilih peneliti adalah di Kelurahan Sidotopo Wetan Kota Surabaya yang beralamat di Jl. Sidotopo Wetan I Luar No.18, Sidotopo Wetan, Kec. Kenjeran, Kota Surabaya. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan secara simple random sampling. Menurut Sugiono (2005: 174), simple random sampling adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak pada anggota populasi tanpa memperhatikan strata yang ada. Responden yang akan dilibatkan adalah masyarakat Kelurahan Sidotopo Wetan yang menggunakan KNG. Peneliti menggunakan Rumus Slovin dalam pengambilan sampel dan ditemukan hasil perhitungan sampel yaitu 92 Sampel

PEMBAHASAN

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

1. Daya tanggap (*responsiveness*)

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

2. Keandalan (*reability*)

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

3. Jaminan (*assurance*)

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

4. Perhatian (*emphaty*)

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

5. Kemampuan fisik (*tangibles*)

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

KESIMPULAN

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

SARAN

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

Daftar Pustaka

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

<https://doi.org/10.30656/sawala.v9i2.3420>

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction 4th*. Penerbit ANDI.

Umayya, M., Adi, W., & Kurniawan, K. (2018). Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Sarana Transportasi Pulau Ketawai Kabupaten Bangka Tengah. *Akuatik: Jurnal Sumberdaya Perairan*, 11(2), 13–22.
<https://doi.org/10.33019/akuatik.v11i2.239>

Lampiran 9

LOA Bukti Upload Jurnal



COMMUNITY OF RESEARCH LABORATORY SURABAYA
DEPARTEMEN PENERBITAN

PRAJA Observer: JURNAL PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK

e-ISSN: 2797-0469, Jl. Nginden Intan Timur XV. No. 11 Surabaya, Indonesia

<https://www.aksiologi.org/index.php/praja/index>; e-mail: prajajurnal@gmail.com



PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

3/05/2023/#1144

L.o.A

15/06/2023

Kepada

AZIZAH FITRI AZARAH

azarahazizah@gmail.com;

SUPRI HARTONO

suprihartono@untag-sby.ac.id;

DIDA RAHMADANIK

didarahma@untag-sby.ac.id;

Di

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

INDONESIA

Sehubungan dengan naskah artikel ilmiah yang saudara kirimkan ke redaksi jurnal PRAJA Observer, maka dengan ini redaksi informasikan bahwa naskah anda telah diproses untuk publikasi di Jurnal PRAJA Observer. Redaksi sangat mengapresiasi kontribusi naskah anda ke jurnal PRAJA Observer. Dan redaksi telah mengambil keputusan mengenai pengajuan naskah berjudul: **PENGARUH PELAYANAN KLAMPID NEW GENERATION (KNG) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN SIDOTOPO WETAN KOTA SURABAYA**, yang diterbitkan pada bulan September Tahun 2023: Volume 3, No. 05 (2023).

Dengan keputusan redaksi adalah: "DITERIMA"

Hormat kami,

Editor in Chief,

Kusnan

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

<https://aksiologi.org/index.php/praja/index>



Lampiran 10

Hasil Turnitin Jurnal

1 Pengaruh Pelayanan Klampid New Generation (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Sidotopo Wetan Kota Surabaya

2 Azizah Fitri Azarah
Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
azarahazizah@gmail.com

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

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

ABSTRAK

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

3 PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat diartikan melayani kebutuhan seseorang atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi tertentu menurut prinsip dan prosedur yang telah ditetapkan.

ini. Selain itu, di akun Instagram jejaring sosial @dispendukcapil.sby, masih banyak keluhan masyarakat tentang minimnya mobilitas petugas Kelurahan dalam pelayanan KNG dan juga banyak keluhan masyarakat yang tidak berhasil melakukan pengurusan administrasi kependudukan ini dikarenakan ada data yang kurang saat mengunggah dokumen yang diminta di KNG, masyarakat menyalahkan petugas kelurahan karena kurang tanggap dan kurang kompeten dalam pelayanan KNG.

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

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

METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian menggunakan metode Kausal Komperatif (Causal-Comparative Research). Penelitian Kausal Komperatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui sebab-akibat pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme (memandang realitas/gejala/fenomena), digunakan

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

PEMBAHASAN

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

1. Daya tanggap (*responsiveness*)

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

2. Keandalan (*reability*)

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

3. Jaminan (*assurance*)

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

PEMBAHASAN

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

1. Daya tanggap (*responsiveness*)

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

2. Keandalan (*reability*)

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

3. Jaminan (*assurance*)

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

4. Perhatian (*emphaty*)

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

5. Kemampuan fisik (*tangibles*)

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

KESIMPULAN

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

SARAN

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

Daftar Pustaka

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. In Antonius Along/ *JHAP* (Vol. 6, Issue 1).
- Anisa, S. (2018). *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia*. 123.
- Harpy, M., Muchtolifah, M., & Nisa, F. L. (2022). The Klampid New Generation Application as a Support for the Quality of E-Government Based Public Services in the City of Surabaya. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 14(2), 189–203. <https://doi.org/10.15575/jpan.v14i2.21731>
- Hidayatulloh, K. S., & Basyar, M. R. (2023). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Kelurahan Pegirian , Kecamatan Semampir , Kota Surabaya*. 2(2), 733–740.
- Mubarok, A. A. (2021). *Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya*. 63.
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(September 2014), 28. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Robial, D. F. (2017). Peran Pemerintah Kelurahan Dalam Mewujudkan Kepemerintahan

Yang Baik. *Manajemen Ekonomi*, 1–15.

<https://www.neliti.com/id/publications/1137/peran-pemerintah-kelurahan-dalam-mewujudkan-kepemerintahan-yang-baik-studi-di-ke>

Septiandika, V., & Halima, N. (2021). Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Program Demang Dimmas (Kademangan Digital Melayani Masyarakat) di Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 125–140. <https://doi.org/10.30656/sawala.v9i2.3420>

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction 4th*. Penerbit ANDI.

Umayya, M., Adi, W., & Kurniawan, K. (2018). Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Sarana Transportasi Pulau Ketawai Kabupaten Bangka Tengah. *Akuatik: Jurnal Sumberdaya Perairan*, 11(2), 13–22. <https://doi.org/10.33019/akuatik.v11i2.239>

Jurnal

ORIGINALITY REPORT

20%
SIMILARITY INDEX

18%
INTERNET SOURCES

8%
PUBLICATIONS

16%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	11%
2	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	4%
3	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	1%
4	ejournal.umrah.ac.id Internet Source	1%
5	eprints.stikosa-aws.ac.id Internet Source	1%
6	www.scribd.com Internet Source	1%
7	aksiologi.org Internet Source	1%
8	issuu.com Internet Source	1%