

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

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata - 1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

YAKUB FISABILLILLAH

NBI : 1111900169

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

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

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh
YAKUB FISABILLILLAH
NBI 1111900169

**PROGRAM STRUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yakub Fisabillillah


NBI : 1111900169

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dengan Aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kebraon Kota Surabaya.

Surabaya, 16 Oktober 2023

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing I


Dr. Dra. Ayu Maduwinanti, M.P
NPP. 20120870103


Drs. Supri Hartono, M.S
NPP. 20110920238

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal:

Dewan Penguji

1. **Drs. Supri Hartono, M.S**
Ketua

2. **Dr. Endang Indartuti, M.Si**
Anggota I

3. **Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si**
Anggota II

()
()

()

Mengesahkan
Dekan FISIP Untag Surabaya,



Dr. Dra. Arun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Yakub Fisabillillah

NBI : 1111900169

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dengan Aplikasi
Klampid New Generation (KNG) Terhadap Kepuasan
Masyarakat Kelurahan Kebraon


Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar benar karya ilmiah saya sendiri atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil dari plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis Sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 03 Oktober 2023

Yang membuat Pernyataan



(Yakub Fisabillillah)



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : YAKUB FISABILLILLAH
 NBI/ NPM : 1111900169
 Fakultas : FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK
 Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA
 Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

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

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
 Pada tanggal :

Yang Menyatakan,


YAKUB FISABILLILLAH

*Coret yang tidak perlu

HALAMAN PERSEMBAHAN

Atas segala nikmat serta hidayah-Nya, Saya Persembahkan Skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Akhmad Hadi dan Ibu Sulani yang selalu memberi dukungan doa dan semangat yang tiada henti serta memberikan dukungan materil, sehingga saya dapat terdorong dan termotivasi untuk menyelesaikan Skripsi ini dengan baik serta berkat orang tua saya dapat berdiri sampai di titik ini.
2. Adik Kandung saya Ashar Ramdani yang selalu memberi semangat dan dukungan kepada saya untuk segera menyelesaikan Skripsi saya ini.
3. Sahabat saya Kunto Wibisono yang sudah memberikan dukungan doa dan semangat tiada henti.
4. Teman-teman Program Studi administrasi Publik Angkatan 2019 yang seperti keluargasendiri yang sudah menemani saya dari semester 1 sampai sekarang dan selalu memberikan dukungan, doa, motivasi dan semangat.
5. Kepada semua orang yang selalu bertanya Kapan Skripsimu Selesai ? Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukan pula sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai ? Karena mungkin ada suatu hal dibalik terlambatnya mereka lulus dan percayalah alasan saya disini merupakan alasan yang sepenuhnya baik.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Yakub Fisabilillah
2. Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 04 Mei 2001
3. Alamat Tempat Tinggal : Ds. Tanjung No.97 RT.02 RW.01 Kecamatan Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur
4. Nomor Telepon : 085895484810
5. Email : yakubfisabilillah@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan : 1. SD Negeri Tanjung
2. SMP Negeri 3 Lamongan
3. SMK Negeri 1 Lamongan
7. Riwayat Pekerjaan : -
8. Pengalaman Organisasi : 1. UKM Fordimapelar Untag Surabaya
2. Ikatan Pelajar Nahdlatul Ulama (IPNU) Kecamatan Lamongan
3. Paguyuban Duta Budaya Jawa Timur
9. Publikasi Ilmiah : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dengan Aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kebraon.
<https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1290>
10. Prestasi : 1. Juara 3 LKTI HIMAMETA
2. Juara 2 KDMI Se-UNTAG Surabaya
3. Finalis Duta Budaya Jawa Timur 2021
4. RU 2 Putera FISIP UNTAG Surabaya

RINGKASAN

Yakub Fisabillillah, 2023, **Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dengan Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kebraon**, Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Pembimbing 1 : Drs. Supri Hartono, M.S, Pembimbing 2: Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP.

Dengan kesadaran cepatnya perkembangan teknologi informasi, sehingga pentingnya peran teknologi informasi pada instansi pemerintahan yang dapat diaplikasikan melalui *e-government* dalam mendukung berjalannya fungsi pelayanan publik dengan standar yang lebih bagus, tidak mahal dan lebih cepat pada pemerintahan Kota Surabaya sudah memperkenalkan aplikasi e-government yang pula ialah aplikasi pengembangan berbasis website serta di HandPhone yang ada di playstore dengan nama “*Klampid New Generation (KNG)*”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: (1) Untuk mendeskripsikan pengaruh secara simultan (bersama-sama) dimensi kualitas pelayanan publik dengan aplikasi *Klampid New Generation (KNG)* terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya, (2) Untuk mendeskripsikan pengaruh secara parsial (individu) dimensi kualitas pelayanan publik dengan aplikasi *Klampid New Generation (KNG)* terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa melalui uji F simultan Kualitas Pelayanan Publik diukur dari 5 dimensi (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*) mempunyai pengaruh positif secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Sementara itu melalui uji-T parsial Kualitas Pelayanan Publik diukur dari 5 dimensi (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*) juga mempunyai pengaruh positif secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat

Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik dari 5 dimensi (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat baik secara simultan (bersama-sama) atau parsial (individu).

KATA KUNCI : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, KEPUASAN MASYARAKAT, KLAMPID NEW GENERATION (KNG)

SUMMARY

Yakub Fisabilillah, 2023, **The Influence of Public Service Quality Using the Klampid New Generation (KNG) Application on Community Satisfaction in Kebraon Village**, Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, University of 17 August 1945 Surabaya, Advisor 1st: Drs. Supri Hartono, M.S, Advisor 2nd: Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP

With awareness of the rapid development of information technology, the important role of information technology in government agencies which can be applied through e-government in supporting the running of public service functions with better standards, less expensive and faster, the Surabaya City government has introduced e-government applications that It is also a website-based and mobile development application available in the Playstore under the name "Klampid New Generation (KNG)".

The aims of this research are: (1) To describe the influence simultaneously (together) of dimensions of public service quality with the Klampid New Generation (KNG) application on community satisfaction in Kebraon Subdistrict, Surabaya City, (2) To describe the partial influence (individual) dimensions of public service quality with the Klampid New Generation (KNG) application on community satisfaction in Kebraon Village, Surabaya City.

The results of this research show that through the simultaneous F test, Public Service Quality measured from 5 dimensions (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles) has a significant positive influence on Community Satisfaction. Meanwhile, through the partial T-test, Public Service Quality measured from 5 dimensions (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles) also has a significant positive influence on Public Satisfaction

The conclusion obtained in this research is that the quality of public services from 5 dimensions (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles) has a significant influence on community satisfaction, either simultaneously (together) or partially (individually).

KEYWORDS: QUALITY OF PUBLIC SERVICES, COMMUNITY SATISFACTION, KLAMPID NEW GENERATION (KNG)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya sehingga saya dapat menyusun Skripsi dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi tahun ajaran 2023/2024 dengan sebaik-baiknya. Penyusunan Skripsi tahun ajaran 2023/2024 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi tahun ajaran 2023/2024 adalah di Kelurahan Kebraon, yang beralamatkan di Jl. Griya Kebraon Sel. Blok FA No.2, Kebraon, Kec. Karangpilang, Surabaya, Jawa Timur 60222

Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dukungan doa, dorongan, pengarahan, serta bimbingan dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih baik dan bermanfaat. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan banyak-banyak terima kasih antara lain kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Drs. Supri Hartono, M.S selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran, masukan, motivasi, dan dorongan kepada saya sampai dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik.
3. Ibu Dida Rahmadnik, S.AP., M.AP. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran, masukan, motivasi dan dorongan kepada saya sampai dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik.
4. Para dosen Program Studi Administrasi Publik yang sudah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan bimbingan selama perkuliahan
5. Kedua orang tua saya, Bapak Akhmad Hadi dan Ibu Sulani yang selalu memberidukung doa dan semangat yang tiada henti serta memberikan dukungan materil, sehingga saya dapat terdorong dan termotivasi untuk menyelesaikan Skripsi ini dengan baik serta berkat orang tua saya dapat berdiri sampai di titik ini.

6. Adik Kandung saya Ashar Ramdani yang selalu memberi semangat dan dukungan kepada saya untuk segera menyelesaikan Skripsi saya ini.
7. Sahabat saya Kunto Wibisono yang sudah memberikan dukungan doa dan semangat tiada henti.
8. Teman-teman Program Studi administrasi Publik Angkatan 2019 yang seperti keluarga sendiri yang sudah menemani saya dari semester 1 sampai sekarang dan selalu memberikan dukungan, doa, motivasi dan semangat
9. Teman saya Louisa Kristina, Inelika Astika Irada, Nisa Dwi yang sudah menemani penulis untuk melakukan bimbingan hingga persetujuan sidang selesai.
10. Seluruh teman-teman Ikatan Pelajar Nahdlatul Ulama & Ikatan Pelajar Putri Nahdlatul Ulama Kecamatan Lamongan yang sudah selalu menyemangati saya dalam mengerjakan skripsi.
11. Lurah sampai Staff Kelurahan kebraon yang telah memberi bimbingan, arahan, saran dan motivasi kepada saya.
12. Masyarakat Kelurahan Kebraon Kota Surabaya yang telah berkenan untuk dijadikan informan/narasumber dalam memberikan informasi kepada saya.
13. Tak lupa Kepada diri sendiri yang tak pernah menyerah dan mampu berjuang sejauh ini.

Penulis menyadari bahwa Penyusunan Skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu penulis berharap masukan dan saran dalam penulisan tersebut serta masih dapat dilakukan pengembangan untuk penyempurnaan dari apa yang penulis buat.

Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan pengetahuan bagi berbagai pihak yang membaca Skripsi.

Surabaya, 19 Oktober 2023

Penulis

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1. Manfaat Teoritis	4
1.4.2. Manfaat Praktis.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori	16
2.2.1. Administrasi Publik	16
2.2.2. Pelayanan Publik	18
2.2.3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	18
2.2.4. Standar Pelayanan Publik	19
2.2.5. Pelayanan Publik Berbasis IT (<i>Information Technology</i>)	20
2.2.6. Kualitas Pelayanan Publik	22
2.2.7. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	24
2.2.8. Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	24
2.2.9. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat	25
2.2.10. Unsur-unsur Penilaian dalam Survei Kepuasan Masyarakat	26
2.3. Kerangka Konseptual	27
Deskripsi Kerangka Konseptual	27

BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1. Jenis Penelitian	29
3.2. Lokasi Penelitian	29
3.3. Hipotesis.....	29
3.4. Variabel Penelitian dan Pengukuran	30
3.4.1. Variabel	30
3.4.2. Definisi Operasional	31
3.4.3. Pengukuran	33
3.5. Tipe dan Sumber Data	34
3.5.1. Tipe Data	34
3.5.2. Sumber Data	34
3.6. Populasi dan Sampel.....	35
3.6.1. Populasi	35
3.6.2. Sampel.....	35
3.7. Teknik Pengumpulan Data	36
3.8. Teknik Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. Hasil Penelitian.....	49
4.1.1. Deskripsi Gambaran Umum Obyek Penelitian	49
4.1.2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	52
4.1.3. Deskripsi Jawaban Responden.....	54
4.1.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	63
4.1.5. Hasil Uji Hipotesis.....	67
4.2. Pembahasan	72
4.2.1. Pengaruh Kelima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	72
4.2.2. Pengaruh Antar Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	74
BAB V PENUTUP.....	79
5.1. Kesimpulan.....	79
5.2. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Bebas.....	31
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Respon	32
Tabel 3. 3 Skala Likert.....	33
Tabel 3. 4 Intepretasi Nilai Reliabilitas Instrumen.....	39
Tabel 3.5 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel X.....	39
Tabel 3. 6 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Y	41
Tabel 3. 7 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) dan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	42
Tabel 4. 1 Jumlah Pegawai PNS dan Non PNS	50
Tabel 4. 2 Jam Kerja Pegawai Kelurahan Kebraon Kota Surabaya	50
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden	53
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden	53
Tabel 4. 6 Deskripsi Karakteristik Responden	53
Tabel 4. 7 Skala Likert.....	54
Tabel 4. 8 Tanggapan dan Penilaian Responden Tentang	54
Tabel 4. 9 Tanggapan dan Penilaian Responden Tentang	61
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas Data	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji Linieritas	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji Autokorelasi	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji Park).....	66
Tabel 4. 15 Hasil Uji-F Simultan.....	67
Tabel 4. 16 Hasil Uji-t Parsial	68
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	70
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Skema Kerangka Konseptual.....	27
Gambar 2. 2 Model Hipotesis	28
Gambar 4. 1 Data Penduduk Kelurahan Kebraon.....	49
Gambar 4. 2. Struktur Organisasi Kelurahan Kebraon Kota Surabaya.....	51