



## Tingkat Kepuasan Masyarakat Surabaya Terhadap Pengembangan E-Government Melalui Implementasi Klampid New Generation (KNG), Studi Kasus Kelurahan Medokan Semampir Kecamatan Sukolilo

<sup>1</sup>Della Sari, <sup>2</sup>Budi Prabowo

<sup>1,2</sup>Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Jalan Raya Rungkut Madya No. 1, Gunung Anyar, Surabaya, Jawa Timur, 60294, Indonesia  
E-mail: <sup>1</sup>21042010262@student.upnjatim.ac.id

### Abstrak

Perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi merupakan bagian dari era digitalisasi. Di dunia modern saat ini, era digitalisasi tidak bisa dilepaskan dari manusia. Kemajuan teknologi ini telah membawa perubahan besar dalam kehidupan manusia beserta segala peradaban dan kebudayaan. Sebagai wujud penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang baik dapat menggunakan sistem berbasis teknologi yang biasa disebut dengan e-Government. Tujuannya untuk mengetahui tingkat kepuasan dari teknologi yang canggih dan intuitif, oleh karena itu warga Surabaya dapat dengan mudah mengakses informasi, melakukan transaksi, dan memberikan masukan kepada pemerintah. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif dan praktik langsung, metode penelitian ini umumnya dilakukan dengan mengaplikasikan kombinasi wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta diharapkan pemahaman jika E-Government bukan sekadar digitalisasi layanan yang ada, tetapi merupakan transformasi menyeluruh untuk mengetahui proses interaksi dengan masyarakat.

**Kata Kunci :** E-Government, Pelayanan, Klampid New Generation.

### Abstract

*The development of technology, information and communication is part of the digitalization era. In today's modern world, the era of digitalization cannot be separated from humans. This technological progress has brought major changes to human life along with all civilizations and cultures. As a form of providing good government services, you can use a technology-based system which is usually called e-Government. The aim is to determine the level of satisfaction with sophisticated and intuitive technology, so that Surabaya residents can easily access information, carry out transactions and provide input to the government. Using descriptive qualitative methods and direct practice, this research method is generally carried out by applying a combination of interviews, observation and documentation, and it is hoped that an understanding will be gained that E-Government is not just the digitalization of existing services, but is a comprehensive transformation to understand the process of interaction with society*

**Keywords :** E-Government, Service, Klampid New Generation.

## PENDAHULUAN

Dalam era digital seperti sekarang, pelayanan publik yang efisien dan cepat menjadi kebutuhan utama masyarakat. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil sebagai lembaga yang berhubungan langsung dengan masyarakat, perlu terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya melalui implementasi e-government, memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Dengan sistem e-government, proses administrasi dapat lebih cepat, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat.

E-Government, atau pemerintahan elektronik, mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menyediakan layanan publik, berinteraksi dengan warga negara, dan mengelola operasi internal pemerintah secara lebih efisien dan transparan. Konsep ini melibatkan transformasi digital dalam cara pemerintah menyediakan layanan, memperluas

aksesibilitas melalui platform online, dan meningkatkan partisipasi serta keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Melalui e-Government, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan pemerintah seperti pembayaran pajak, pengurusan izin, registrasi kependudukan, dan pengaduan secara elektronik tanpa harus mengunjungi kantor-kantor pemerintahan. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, tetapi juga mengurangi hambatan administratif yang sering kali menghambat akses masyarakat terhadap layanan yang mereka butuhkan.

Implementasi *Klampid New Generation* (KNG) di Surabaya, termasuk di Kelurahan Medokan Semampir sebagai studi kasus, menunjukkan komitmen pemerintah dalam menghadirkan pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan menggunakan teknologi, proses administrasi menjadi lebih efisien dan minim kesalahan, sementara transparansi data meningkat sehingga masyarakat dapat lebih terlibat dalam proses pengambilan keputusan. E-Government *Klampid New Generation* (KNG) merupakan inisiatif modernisasi sistem pelayanan publik di Kota Surabaya yang bertujuan untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan pemerintah bagi masyarakat. Klampid sendiri merupakan singkatan dari "Klasifikasi dan Pencatatan Identitas Digital", yang mencerminkan fokus pada pengelolaan data dan identitas digital secara terintegrasi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan praktik langsung, metode penelitian ini umumnya dilakukan dengan mengaplikasikan kombinasi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan mengobservasi dan berkomunikasi langsung secara tatap muka antara praktik langsung dengan pembimbing, operator, ataupun karyawan lainnya dari Kelurahan Medokan Semampir. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pencarian fakta interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat, termasuk tentang hubungan, kegiatan, sikap, pandangan, serta proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena. Penelitian deskriptif kualitatif ini merupakan metode penelitian yang menggambarkan temuan variabel di lapangan yang tidak memerlukan skala menjabarkan temuan di lapangan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Pengimplementasian *Klampid New Generation* (KNG)

*Klampid New Generation* (KNG) adalah sebuah inisiatif pengembangan sistem e-government yang digunakan oleh Pemerintah Kota Surabaya. KNG dirancang untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan adopsi KNG, diharapkan bahwa proses administrasi dan layanan publik di Surabaya dapat menjadi lebih modern, responsif, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan adopsi *Klampid New Generation* (KNG), pemerintah berupaya untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi, serta memberikan kemudahan akses layanan kepada masyarakat. Langkah pertama dalam implementasi KNG adalah pengembangan infrastruktur teknologi yang handal dan aman. Pemerintah Surabaya berinvestasi dalam sistem informasi yang modern dan dapat menunjang berbagai kebutuhan layanan publik, mulai dari pendaftaran administrasi kependudukan hingga pelaporan data masyarakat.

Optimasi Pelaksanaan Program *Klampid New Generation* (KNG) merupakan sebuah inovasi pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang berfungsi untuk mempermudah semua jenis pelayanan administrasi kependudukan. Dalam hal

ini mahasiswa magang akan dipertugaskan untuk membantu pengoptimalan program KNG dengan berperan langsung maupun tidak langsung. Peran mahasiswa secara langsung yaitu ikut mensurvey langsung ke masyarakat dan mencocokkan data di database.

b. Pengembangan E-Government *Klamped New Generation* (KNG)

Pemerintah Surabaya telah melakukan berbagai upaya dalam pengembangan E-Government *Klamped New Generation* (KNG) dengan tujuan utama untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Melalui program KNG, pemerintah Surabaya berkomitmen untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna menyediakan layanan yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan warga. Menurut Rachmatullah, N., & Purwani, F. (2022) E-government diperlukan di Indonesia karena alasan berikut:

- Untuk membantu transisi pemerintah ke praktik pemerintahan yang demokratis.
- Membantu penerapan perimbangan kewenangan antara pemerintah pusat dan daerah.
- Memfasilitasi komunikasi antara pemerintah pusat dan daerah.
- Untuk mendapatkan keterbukaan.
- Dan membantu transformasi negara menuju era masyarakat informasi.

Salah satu upaya yang dilakukan adalah pengembangan platform E-Government yang *user-friendly* dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan adopsi teknologi yang canggih dan intuitif, warga Surabaya dapat dengan mudah mengakses informasi, melakukan transaksi, dan memberikan masukan kepada pemerintah secara online, tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Implementasi *Klamped New Generation* (KNG) di Surabaya, termasuk di Kelurahan Medokan Semampir sebagai studi kasus, menunjukkan komitmen pemerintah dalam menghadirkan pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan menggunakan teknologi, proses administrasi menjadi lebih efisien dan minim kesalahan, sementara transparansi data meningkat sehingga masyarakat dapat lebih terlibat dalam proses pengambilan keputusan.



**Gambar 1.** Web KNG Login Akun Mandiri Warga.

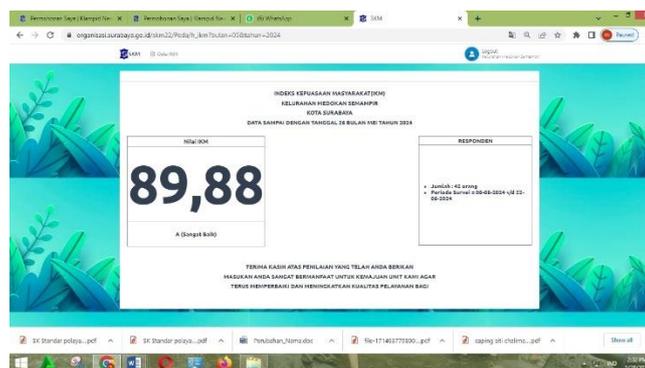
Masyarakat dapat melakukan pengajuan mandiri mereka melalui Web KNG, dengan melakukan login seperti yang tertera pada gambar. Dengan adopsi pengajuan mandiri E-Government KNG, masyarakat memiliki kemudahan untuk mengakses informasi, mengunggah dokumen, dan mengikuti prosedur administrasi yang dibutuhkan dengan menggunakan perangkat elektronik seperti komputer atau ponsel pintar. Proses ini tidak hanya mengurangi birokrasi dan waktu tunggu, tetapi juga meningkatkan kenyamanan serta efisiensi dalam mengurus berbagai keperluan administratif. Ini memberikan transparansi dan kontrol yang lebih besar kepada individu atau usaha dalam proses yang mereka ikuti, serta memfasilitasi interaksi yang lebih langsung antara pemerintah dan masyarakat. Secara keseluruhan, pengajuan mandiri

KNG tidak hanya mempercepat proses pelayanan publik, tetapi juga meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memberikan akses yang lebih mudah dan responsif terhadap kebutuhan administratif mereka.

c. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Klampid New Generation (KNG)

Melalui survei dan evaluasi secara berkala, pemerintah dapat memantau sejauh mana KNG telah memberikan manfaat dan memenuhi harapan masyarakat dalam hal pelayanan publik. Dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap KNG, beberapa aspek yang biasanya dievaluasi meliputi kemudahan akses, responsivitas layanan, kualitas informasi yang disediakan, kecepatan dalam penyelesaian administrasi, serta tingkat keamanan dan privasi data yang terjamin. Dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut, pemerintah dapat menilai sejauh mana KNG telah memberikan nilai tambah bagi masyarakat Surabaya.

Selain itu, feedback dan masukan pengguna KNG secara mandiri yang di akses masyarakat khususnya warga Kelurahan Medokan Semampir menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan pengembangan E-Government KNG. Berbagai mekanisme umpan balik, seperti form evaluasi, forum diskusi online, atau sesi tanya jawab, dapat digunakan untuk mengumpulkan pendapat dan saran dari pengguna KNG. Dengan demikian, pemerintah dapat merespons secara cepat terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat terkait pengembangan dan peningkatan sistem KNG. Dalam mengumpulkan pendapat di Kelurahan setempat telah di kembangkan melalui Web Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang nantinya akan muncul di akhir bulan.



**Gambar 2.** Hasil Kepuasan Masyarakat di Bulan Mei.

Survei Kepuasan Masyarakat di atas diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Nilai 89,88 dengan kategori A (Sangat Baik) mengindikasikan bahwa masyarakat sangat puas dengan prosedur dan pelayanan yang diterapkan dalam pelayanan publik. Dengan berbagai upaya yang dilakukan, diharapkan E-Government KNG dapat menjadi solusi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat Surabaya terhadap layanan publik. Pemerintah Surabaya terus berkomitmen untuk terus mengembangkan dan meningkatkan sistem E-Government guna menciptakan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan warga.

## SIMPULAN

Dengan adopsi pengajuan mandiri E-Government KNG, masyarakat memiliki kemudahan untuk mengakses informasi, mengunggah dokumen, dan mengikuti prosedur administrasi yang dibutuhkan dengan menggunakan perangkat elektronik seperti komputer atau ponsel pintar. Proses ini tidak hanya mengurangi birokrasi dan waktu tunggu, tetapi juga meningkatkan kenyamanan serta efisiensi dalam mengurus berbagai keperluan administratif.

Secara keseluruhan, pengajuan mandiri KNG tidak hanya mempercepat proses pelayanan publik, tetapi juga meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memberikan akses yang lebih mudah dan responsif terhadap kebutuhan administratif mereka. Dengan



meningkatkan literasi digital dan edukasi terkait teknologi informasi, diharapkan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan E-Government juga semakin meningkat.

### SARAN

Penting untuk terus meningkatkan aksesibilitas platform E-Government KNG agar lebih mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan akses teknologi. Memastikan tampilan yang responsif dan ramah pengguna akan membantu meningkatkan partisipasi dan kepuasan pengguna. Selain itu dapat dilakukannya pemberian arahan dan sosialisasi untuk pengurusan dokumennya secara mandiri karena teknologi yang sudah makin berkembang ini pengajuan dapat dilakukan secara mandiri oleh warga.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, N. N., & Ismail, H. (2022). Implementasi Program Kalimasada Dalam Peningkatan Tertib Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kutisari Kota Surabaya. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 2(03), 88-97.
- Dewi, B. B. K. (2022). Optimalisasi Kualitas Dalam Pelayanan Kalimasada Dengan Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Di Kantor Kelurahan Pacarkeling Kota Surabaya. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 2(05), 145-149.
- Maulana, Y. M. (2023). Tinjauan Naratif: Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis sebagai Perbaikan Proses Bisnis pada Organisasi. *Jurnal Teknologi dan Informasi*, 13(1), 1-16.
- Pratama, W. O., & Maulana, D. (2022). Implementasi Program Pelayanan KALIMASADA Adminduk Ditingkat RT Kota Surabaya. *Prosiding Patriot Mengabdi*, 1(01).
- Rachmatullah, N., & Purwani, F. (2022). Analisis pentingnya digitalisasi & infrastruktur teknologi informasi dalam institusi pemerintahan: E-Government. *Jurnal Fasilkom*, 12(1), 14-19.
- Trisna, E., & Meirinawati, M. (2023). ANALISIS PENERAPAN STRANDAR PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN KTP-EL (KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK) DI DINAS KEPENDUDUK DAN PENCATATAN SIPIL (DISPENDUK CAPIL) KOTA SURABAYA. *Publika*, 1461-1474.