Jurnal Multidisiplin Indonesia (JOUMI)
Volume 4 Nomor 3 September 2026
E-ISSN .: 2986-7541; P-ISSN .: 2986-7533, Hal 883-904
DOI: https://doi.org/10.62007/joumi.v4i2.962
Tersedia : https://ejournal.alhafiindonesia.co.id/index.php/JOUMI

ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS DIGITAL (KNG) DI KELURAHAN JAGIR SURABAYA

Nia Qusnul Qotymah
Universitas Negeri Surabaya, Indonesia
Triesninda Pahlevi
Universitas Negeri Surabaya, Indonesia.
Email :: nia.23262@mhs.unesa.ac.id[1], triesnindapahlevi@unesa.ac.id[2].
Korespondensi penulis : nia.23262@mhs.unesa.ac.id

Abstract. *Innovative public services have become a major concern today, particularly in the field of government administration. The development of digital technology has encouraged the government to introduce various application-based service innovations to improve the effectiveness and efficiency of services provided to the community. Digital-based population administration services through the Klampid New Generation (KNG) application in Jagir Subdistrict aim to enhance service effectiveness and convenience for the public. This study aims to identify public perceptions of the implementation of the KNG service. The research method used is descriptive, with data collected through observation and the distribution of questionnaires to KNG service users via Google Forms. The results indicate that the KNG service is perceived as facilitating and accelerating the process of managing population administration documents. However, several obstacles remain, including limited technological understanding among some members of the community and application system disruptions. Therefore, assistance and improved digital literacy are needed to optimize the utilization of the KNG service.*
Keywords: *Public Perception, Public Service, Population Administration, Digitalization, Klampid New Generation.*

Abstrak *Pelayanan publik yang inovatif saat ini menjadi perhatian utama, khususnya dalam bidang administrasi pemerintahan. Perkembangan teknologi digital mendorong pemerintah untuk menghadirkan berbagai inovasi layanan berbasis aplikasi guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat..Pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jagir bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap penerapan layanan KNG. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi dan penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan KNG menggunakan Google Form. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan KNG dinilai memudahkan dan mempercepat proses pengurusan dokumen kependudukan. Namun, masih terdapat kendala berupa keterbatasan pemahaman teknologi pada sebagian masyarakat serta gangguan sistem aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan pendampingan dan peningkatan literasi digital guna mengoptimalkan pemanfaatan layanan KNG.*
Kata Kunci: Persepsi Masyarakat, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Digitalisasi, Klampid New Generation

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi pada era digital telah memberikan dampak signifikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai sektor

pemerintahan. Kelurahan sebagai unit pemerintahan paling dekat dengan masyarakat dituntut mampu beradaptasi agar proses pelayanan menjadi lebih cepat, efektif, dan efisien. Digitalisasi menjadi salah satu strategi utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, termasuk pelayanan kependudukan seperti pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), serta layanan konsolidasi Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Namun pada praktiknya, tidak semua kelurahan memiliki kesiapan yang sama dalam menerapkan sistem digital. Berbagai tantangan seperti keterbatasan sarana prasarana, literasi teknologi masyarakat, hingga kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem digital menjadi faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Kelurahan Jagir sebagai salah satu instansi pelayanan publik di Kota Surabaya juga telah berupaya menerapkan digitalisasi, namun kemampuan penerapan tersebut perlu dianalisis untuk mengetahui sejauh mana digitalisasi memberikan dampak terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan.

Penelitian ini dilakukan melalui program magang yang berlangsung pada 01 September – 31 Desember 2025. Selama kegiatan magang, penulis terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan dan menemukan berbagai fenomena terkait efektivitas digitalisasi, mulai dari kecepatan pelayanan, ketepatan data, kualitas komunikasi petugas kepada masyarakat, hingga kendala teknis yang terjadi. Kondisi ini menjadi alasan diperlukannya analisis lebih lanjut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Jagir berdasarkan persepsi dan pengalaman petugas kelurahan yang menjadi narasumber wawancara. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak kelurahan dan pemerintah kota, sekaligus memberikan rekomendasi strategis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi seluruh warga negara dan penduduk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan tersebut mencakup penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik. Dalam konteks Kelurahan Jagir, pengelolaan administrasi kependudukan menjadi salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat vital, karena berkaitan langsung dengan kebutuhan dasar

masyarakat, seperti pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Pengelolaan administrasi kependudukan di Kelurahan Jagir melibatkan berbagai aktivitas, antara lain pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pemutakhiran data kependudukan, serta pengelolaan informasi administrasi kependudukan melalui sistem digital KNG. Penerapan digitalisasi ini bertujuan untuk mewujudkan prinsip pelayanan publik yang transparan, akuntabel, efisien, dan berkeadilan. Oleh karena itu, reformasi birokrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan persoalan yang kompleks dan dinamis, karena kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan terjangkau terus meningkat. Di Kelurahan Jagir, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang tidak berbelit-belit menjadi salah satu alasan utama diterapkannya sistem pelayanan berbasis digital. Sebelum adanya digitalisasi, pelayanan administrasi kependudukan sering kali dipersepsikan lamban dan prosedural, sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Penerapan teknologi informasi melalui aplikasi KNG di Kelurahan Jagir memberikan sejumlah manfaat, di antaranya meningkatkan efisiensi kerja petugas melalui otomatisasi proses administrasi, meningkatkan keterbukaan dan transparansi pelayanan, memperluas akses masyarakat terhadap layanan kependudukan secara daring, serta meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyediaan informasi yang cepat dan akurat. Selain itu, digitalisasi pelayanan juga membuka ruang partisipasi masyarakat untuk lebih aktif dalam proses pelayanan dan memberikan umpan balik terhadap kinerja pelayanan publik. Namun demikian, penerapan teknologi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Jagir juga menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterbatasan pemahaman teknologi pada sebagian masyarakat, gangguan sistem, serta perlunya perhatian lebih terhadap aspek keamanan data dan pemerataan akses teknologi. Oleh karena itu, pemerintah kelurahan perlu terus melakukan pendampingan, sosialisasi, dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar penerapan digitalisasi pelayanan benar-benar dapat dirasakan manfaatnya oleh seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan berbagai permasalahan pelayanan publik yang masih terjadi secara nasional, termasuk keluhan masyarakat terkait prosedur yang rumit, waktu pelayanan yang lambat, dan kurangnya transparansi, penerapan Electronic

Government (E-Government) menjadi salah satu solusi strategis. Kota Surabaya, termasuk Kelurahan Jagir, merupakan salah satu daerah yang telah menerapkan inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi KNG. Inovasi ini menjadi bentuk komitmen pemerintah kota dalam menjawab tantangan tingginya kepadatan penduduk dan mobilitas masyarakat di wilayah perkotaan. Sebelum diterapkannya aplikasi Klampid New Generation (KNG), pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya, termasuk yang dirasakan oleh masyarakat Kelurahan Jagir, Kecamatan Wonokromo, telah melalui beberapa tahapan inovasi digital. Sistem awal yang digunakan adalah e-LAMPID dan kemudian berkembang menjadi e-KLAMPID. Pengembangan ini merupakan bagian dari upaya Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) dalam menerapkan konsep Electronic Government (E-Government) guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan.

Program **e-LAMPID (electronic–Lahir, Mati, Pindah, Datang)** pertama kali dikembangkan pada tahun 2014 sebagai sistem pendaftaran administrasi kependudukan secara elektronik yang terintegrasi. Pada tahap awal, masyarakat Surabaya, termasuk warga di wilayah Kecamatan Wonokromo, mengakses layanan ini melalui mesin **e**-Kios, situs web, serta aplikasi Surabaya Single Window (SSW). Seiring berjalannya waktu, sistem ini mengalami pengembangan menjadi e-KLAMPID dengan penambahan fitur layanan kependudukan yang lebih lengkap, sehingga masyarakat dapat mengurus berbagai dokumen kependudukan secara daring.

Pada tahun 2015, e-KLAMPID dikembangkan sebagai situs web independen karena keterbatasan mobilitas e-Kios. Awalnya, layanan yang tersedia meliputi pengurusan akta kelahiran, akta kematian, surat pindah datang, dan surat pindah keluar. Selanjutnya, pada tahun 2019, layanan diperluas dengan penambahan pengurusan akta perkawinan dan akta perceraian. Perkembangan tersebut menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kemudahan akses layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat, termasuk warga Kelurahan Jagir yang memiliki kebutuhan administrasi cukup tinggi.

Sebagai bentuk penyempurnaan layanan digital, Pemerintah Kota Surabaya pada 1 Juli 2022 meluncurkan aplikasi Klampid New Generation (KNG) sebagai evolusi dari sistem e-KLAMPID berbasis website. Aplikasi KNG dirancang untuk memberikan pengalaman pelayanan yang lebih praktis, cepat, dan mudah diakses

melalui perangkat telepon pintar berbasis Android. Di Kelurahan Jagir, Kecamatan Wonokromo, penerapan aplikasi KNG menjadi salah satu instrumen utama dalam pelayanan administrasi kependudukan, mulai dari pengurusan dokumen kelahiran, kematian, perkawinan, perpindahan, hingga kedatangan penduduk.

Dari sudut pandang persepsi masyarakat Kelurahan Jagir, penggunaan aplikasi KNG dinilai memberikan kemudahan dibandingkan sistem sebelumnya, terutama karena dapat diakses secara mandiri tanpa harus selalu datang ke kantor kelurahan. Salah satu fitur yang banyak mendapat perhatian masyarakat adalah fitur chatbot "Cak Takon", yang berfungsi sebagai asisten virtual untuk memberikan panduan dalam proses pengurusan dokumen.



Gambar 1. Tampilan aplikasi Klampid New Generation Melalui *Playstore*

Sumber: Tangkapan layar penulis

Keberadaan fitur ini membantu masyarakat memahami alur pelayanan, terutama bagi warga yang baru pertama kali menggunakan layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Namun demikian, berdasarkan pengalaman masyarakat dan petugas di Kelurahan Jagir, masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi KNG. Kendala tersebut antara lain keterbatasan pemahaman teknologi pada sebagian masyarakat, gangguan sistem yang bersifat teknis, serta perubahan tampilan dan menu aplikasi yang terkadang membingungkan pengguna. Kondisi ini memengaruhi persepsi masyarakat terhadap efektivitas pelayanan digital, di mana meskipun dianggap membantu, aplikasi KNG masih memerlukan pendampingan dari pihak kelurahan maupun RT setempat.

Secara regulatif, penerapan aplikasi Klampid New Generation di Kelurahan Jagir didasarkan pada Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 139

Tahun 2022 tentang Daftar Inovasi Daerah. Aplikasi ini merupakan salah satu dari ratusan inovasi pelayanan publik yang dikembangkan Pemerintah Kota Surabaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di seluruh kecamatan dan kelurahan. Sebagai bagian dari Kecamatan Wonokromo yang memiliki jumlah penduduk cukup besar, Kelurahan Jagir menjadi wilayah yang strategis dalam implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Dengan jumlah penduduk Kecamatan Wonokromo yang mencapai ratusan ribu jiwa, desentralisasi pelayanan ke tingkat kelurahan melalui pemanfaatan aplikasi KNG menjadi langkah yang relevan dan dibutuhkan. Di Kelurahan Jagir, penerapan aplikasi KNG diharapkan mampu mengurangi antrean pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, analisis terhadap persepsi masyarakat Kelurahan Jagir menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana aplikasi KNG telah diterima, dimanfaatkan, serta dirasakan manfaatnya dalam pelayanan administrasi.

KAJIAN TEORITIS

Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik merupakan upaya pembaruan yang dilakukan pemerintah melalui penerapan ide, metode, maupun teknologi baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Inovasi ini muncul sebagai respons atas meningkatnya kebutuhan masyarakat serta tuntutan akan pelayanan yang cepat, efektif, dan transparan. Menurut Hartley (2018), inovasi dalam sektor publik berperan penting dalam meningkatkan kinerja organisasi pemerintahan dan kepuasan masyarakat. Sejalan dengan itu, De Vries et al. (2019) menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis teknologi mampu menciptakan layanan yang lebih adaptif terhadap perkembangan zaman.

Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan

Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan adalah pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan dokumen kependudukan, seperti KTP, Kartu Keluarga, serta akta pencatatan sipil. Digitalisasi bertujuan untuk menyederhanakan prosedur birokrasi, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan akurasi data kependudukan. Lips (2020) menjelaskan bahwa digitalisasi layanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan, meskipun dalam pelaksanaannya masih menghadapi tantangan berupa

kesiapan sistem dan sumber daya manusia. Penelitian Mergel et al. (2021) juga menegaskan bahwa keberhasilan layanan digital sangat bergantung pada kesiapan organisasi dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Digital

Persepsi masyarakat merupakan penilaian subjektif yang terbentuk berdasarkan pengalaman dan interaksi masyarakat dengan suatu layanan. Persepsi ini menjadi faktor penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik berbasis digital. Reddick dan Anthopoulos (2019) menyebutkan bahwa persepsi positif masyarakat terhadap layanan digital umumnya dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, kecepatan pelayanan, dan keandalan sistem. Sebaliknya, persepsi negatif dapat muncul akibat kurangnya pemahaman teknologi, minimnya pendampingan, serta gangguan sistem pelayanan. Oleh karena itu, pemahaman terhadap persepsi masyarakat diperlukan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan layanan publik digital.

Literasi Digital dan Kesiapan Masyarakat

Literasi digital mengacu pada kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital secara efektif dan bertanggung jawab. Tingkat literasi digital yang baik akan memudahkan masyarakat dalam mengakses serta memanfaatkan pelayanan publik berbasis digital. Van Dijk (2020) menyatakan bahwa rendahnya literasi digital dapat menjadi hambatan utama dalam implementasi layanan publik digital. Oleh sebab itu, Gil-Garcia et al. (2023) menekankan pentingnya peran pemerintah dalam memberikan pendampingan, edukasi, serta penyediaan sistem yang mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

Klampid New Generation (KNG) sebagai Layanan Administrasi Kependudukan Digital

Klampid New Generation (KNG) merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Menurut Pratama dan Nugroho (2021), penerapan KNG mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi antrean masyarakat. Namun, penelitian Sari et al. (2024) menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan

stabilitas sistem serta pendampingan bagi masyarakat agar layanan KNG dapat dimanfaatkan secara optimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG) berdasarkan data numerik yang diperoleh dari hasil kuesioner.Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Jagir, Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya, dengan fokus pada pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi Klampid New Generation (KNG). Adapun fokus penelitian diarahkan pada persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan layanan KNG, termasuk kecepatan penggunaan, kendala penggunaan dan juga kendala yang dihadapi.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara daring melalui Google Form kepada masyarakat Kelurahan Jagir, Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya, yang telah menggunakan aplikasi KNG. Data yang diperoleh kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk **persentase dan diagram**, sehingga dapat memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kemudahan penggunaan, kecepatan pelayanan, serta kendala yang dialami masyarakat dalam menggunakan aplikasi KNG.

Metode deskriptif kuantitatif ini digunakan untuk menganalisis dan menjelaskan hasil penelitian secara sistematis, faktual, dan akurat berdasarkan temuan data di lapangan, tanpa melakukan pengujian hipotesis, sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi nyata persepsi masyarakat terhadap implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Administrasi Kependudukan saat ini yang ada di pemerintah Kota Surabaya sudah menggunakan sistem digitalisasi yang mana bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam proses pelayanan publik ataupun kekelurahan dan warga bisa mengakses sistem berbasis digitalasisasi yaitu Klampid dimana pun

berada. Adanya sistem digitalisasi untuk pelayanan Administrasi kependudukan, persepsi, masyarakat pun beragam sehingga bagian ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh melalui proses pengumpulan dan analisis data lapangan secara sistematis. Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap 15 responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan berbasis digital Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jagir, Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya. Pembahasan difokuskan pada persepsi masyarakat terhadap penggunaan layanan KNG yang meliputi aspek kemudahan, keunggulan layanan, kendala yang dihadapi, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Kelurahan Jagir merupakan salah satu kelurahan di Kecamatan Wonokromo yang telah mengimplementasikan layanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG). Penerapan layanan ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, khususnya dalam merespons kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi yang cepat, praktis, dan transparan. Hal ini sejalan dengan karakteristik masyarakat Kelurahan Jagir yang sebagian besar memiliki aktivitas ekonomi di sektor wirausaha dan UMKM, sehingga membutuhkan pelayanan administrasi yang tidak memakan banyak waktu.

Penelitian ini juga melibatkan 118 responden masyarakat Kelurahan Jagir, Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya yang telah memanfaatkan layanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG). Pembahasan hasil penelitian difokuskan pada tiga indikator utama, yaitu kemudahan penggunaan, kecepatan pelayanan, serta kendala penggunaan aplikasi sebagai bentuk evaluasi penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat kelurahan.

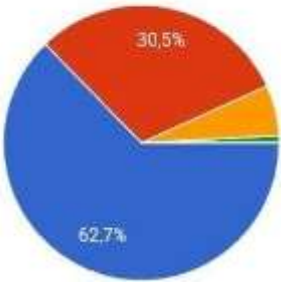
Dalam penelitian ini, persepsi masyarakat terhadap penggunaan aplikasi KNG dianalisis melalui beberapa indikator, yaitu:

1. Kemudahan penggunaan

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kemudahan penggunaan aplikasi KNG. Hal ini ditunjukkan oleh persentase responden yang menyatakan sangat setuju sebesar 62,7% dan setuju sebesar 30,5% bahwa aplikasi KNG mudah dipahami saat pertama kali digunakan. Sementara itu, hanya

sebagian kecil responden yang menyatakan netral dan hampir tidak ditemukan responden yang menyatakan ketidaksetujuan.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa desain antarmuka serta alur pelayanan dalam aplikasi KNG telah cukup sederhana dan mudah dioperasikan oleh masyarakat. Kemudahan ini turut didukung oleh adanya fitur e-kitir yang dilengkapi barcode, sehingga masyarakat dapat memantau status pengajuan dokumen secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Dengan demikian, penerapan aplikasi KNG dinilai mampu memberikan kemudahan nyata dalam proses pelayanan administrasi kependudukan serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih praktis dan efisien.



Gambar 2.

Persentase Tingkat Kemudahan Penggunaan Aplikasi (KNG) oleh Masyarakat Kelurahan Jagir

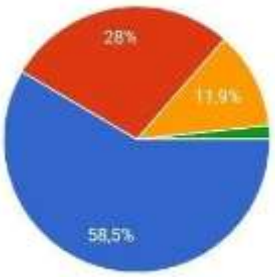
Sumber : data diolah oleh peneliti 2025

2. Kecepatan penggunaan melalui Aplikasi KNG

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pada indikator kecepatan penggunaan, mayoritas responden menilai bahwa pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG) memiliki waktu proses yang lebih singkat dibandingkan dengan mekanisme pelayanan manual. Diagram hasil kuesioner menunjukkan bahwa 58,5% responden menyatakan sangat setuju dan 28% responden menyatakan setuju bahwa pengajuan dokumen melalui aplikasi KNG dapat diselesaikan dengan lebih cepat. Sementara itu, 11,9% responden menyatakan sikap netral, dan hanya sebagian kecil responden yang menyatakan ketidaksetujuan.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi KNG memberikan efisiensi waktu bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Proses pengajuan yang dilakukan secara daring memungkinkan masyarakat untuk mengurangi waktu tunggu serta frekuensi

kunjungan langsung ke kantor kelurahan. Dengan demikian, kecepatan layanan yang ditawarkan melalui aplikasi KNG menjadi salah satu faktor pendukung dalam peningkatan efektivitas pelayanan publik, terutama dalam mewujudkan pelayanan yang lebih responsif, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan mobilitas masyarakat.



Gambar 3.
Persentase Tingkat Kecepatan penggunaan melalui Aplikasi (KNG) oleh Masyarakat Kelurahan Jagir
Sumber : data diolah oleh peneliti 2025

Penggunaan aplikasi KNG juga didukung oleh pemanfaatan kode QR pada kitir bukti layanan. Kode QR tersebut memungkinkan masyarakat melakukan pemindaian secara mandiri untuk memantau status pengajuan dokumen pada tahap akhir pemrosesan. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menyatakan puas terhadap layanan KNG dari aspek kecepatan penggunaan, karena proses pemantauan menjadi lebih cepat dan praktis. Dengan adanya fasilitas pemindaian kode QR, masyarakat tidak perlu lagi bolak-balik datang ke kantor kelurahan hanya untuk mengetahui perkembangan atau mencetak dokumen, mengingat dokumen kependudukan dapat diunduh dan dicetak secara mandiri setelah permohonan dinyatakan selesai. Kondisi ini menjadikan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui aplikasi KNG lebih efisien, fleksibel, transparan, serta mudah dipantau.



Gambar 4. Contoh tampilan e-kitir

Sumber: Arsip Dispenduk Kota Surabaya

Gambar di atas merupakan contoh tampilan e-kitir yang terdapat barcode yang dapat discan dan kemudian diarahkan menuju dokumen yang sudah jadi dan siap cetak. Hal tersebut di atas merupakan proses penggunaan aplikasi KNG untuk melakukan pengurusan dokumen yang diperlukan. Melalui aplikasi KNG ini dapat dilihat bahwa pengurusan dokumen kependudukan menjadi lebih praktis serta efisien.

3. Kendala Penggunaan Aplikasi (KNG) dalam Akses Akun, seperti Lupa Kata Sandi atau PIN, Keterbatasan Kepemilikan Perangkat, serta Rendahnya Pemahaman Penggunaan Aplikasi.

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan kepada 118 responden masyarakat Kelurahan Jagir, Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya, diperoleh gambaran mengenai kendala penggunaan aplikasi Klampid New Generation (KNG) sebagaimana ditunjukkan pada diagram hasil penelitian. Diagram tersebut memperlihatkan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengakses dan menggunakan aplikasi KNG.

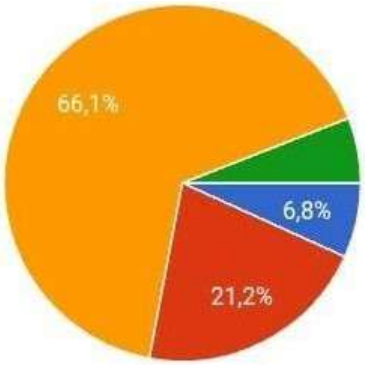
Hasil kuesioner menunjukkan bahwa 6,8% responden menyatakan sangat setuju dan 21,2% responden menyatakan setuju pernah mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi KNG, seperti lupa kata sandi (password) atau PIN, tidak memiliki perangkat (handphone), serta keterbatasan pengetahuan dalam pengoperasian aplikasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa sekitar 28% responden secara nyata merasakan adanya hambatan dalam penggunaan layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Sementara itu, 66,1% responden berada pada kategori netral, yang menunjukkan bahwa kendala penggunaan tidak dialami secara konsisten oleh seluruh responden, melainkan hanya dirasakan oleh kelompok tertentu. Sikap netral ini dapat diartikan bahwa sebagian masyarakat pernah mengalami kendala namun tidak bersifat dominan atau masih dapat diatasi dengan bantuan pendampingan dari petugas kelurahan.

Adapun persentase responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju relatif kecil, yang menunjukkan bahwa kendala penggunaan aplikasi KNG tidak bersifat menyeluruh, namun tetap perlu mendapatkan perhatian. Kendala tersebut terutama berkaitan dengan aspek literasi digital dan manajemen akun pengguna, khususnya bagi masyarakat yang jarang menggunakan aplikasi atau belum terbiasa dengan teknologi digital.

Secara keseluruhan, berdasarkan data kuesioner dan diagram hasil penelitian,

dapat disimpulkan bahwa kendala penggunaan aplikasi KNG masih dialami oleh sebagian masyarakat, meskipun tidak menjadi hambatan utama bagi mayoritas responden. Oleh karena itu, diperlukan upaya pendampingan, edukasi digital, serta penyederhanaan mekanisme pemulihan akun agar pemanfaatan aplikasi KNG dapat lebih optimal dan inklusif bagi seluruh lapisan Masyarakat.



Gambar 5.

Persentase Tingkat Kendala Penggunaan Aplikasi (KNG) dalam Akses Akun, seperti Lupa Kata Sandi atau PIN, Keterbatasan Kepemilikan Perangkat, serta Rendahnya Pemahaman Penggunaan Aplikasi oleh Masyarakat Kelurahan Jagir

Sumber : data diolah oleh peneliti 2025

Klampid New Generation (KNG) ini juga merupakan salah satu inovasi aplikasi yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya untuk mendukung pengurusan administrasi kependudukan secara daring. Aplikasi ini telah terintegrasi dengan sistem data kependudukan nasional dan hanya dapat digunakan oleh masyarakat yang memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) Kota Surabaya. Masyarakat yang berasal dari luar Kota Surabaya dapat mengakses aplikasi KNG menggunakan NIK non-Surabaya untuk kepengurusan pindah datang, dan untuk pengurusan domisili tempat tinggal.

Aplikasi KNG dapat diunduh melalui Play Store bagi pengguna telepon pintar berbasis Android. Namun, pada sistem operasi iOS, aplikasi ini belum sepenuhnya dapat digunakan secara mandiri. Sebagai alternatif, masyarakat Kelurahan Jagir masih dapat mengakses layanan KNG melalui laman resmi Dispendukcapil Kota Surabaya atau bisa diakses di https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id.

Akan tetapi, akses aplikasi ini dibatasi hanya pada hari dan jam kerja, yaitu Senin hingga Jumat pukul 08.00–16.00 WIB, sehingga masyarakat perlu

menyesuaikan waktu pengurusan administrasi kependudukan. Adapun alur pengurusan administrasi kependudukan melalui aplikasi Klampid New Generation adalah sebagai berikut:



Gambar 6. Tahapan alur pengurusan dokumen melalui aplikasi KNG Mandiri

Sumber: wawancara 12 November 2025

Dalam pelaksanaannya, masyarakat Kelurahan Jagir dapat mengajukan permohonan dokumen secara mandiri. Peran Ketua RT sangat penting, terutama bagi masyarakat yang mengalami keterbatasan dalam penggunaan teknologi digital. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Bapak Ketua RT 001 dan sekretaris RW 001 Kelurahan Jagir, yang menyampaikan bahwa *"warga di sini lebih memilih menyerahkan dokumen kepada RT atau Dasawisma karena dianggap lebih mudah dan praktis, namun selaku Ketua RT atau Dasawisma tidak serta merta menguruskan administrasi kependudukan, saya mendampingi warga dalam pembuatan aplikasi KNG agar warga lebih mandiri"* (wawancara, 20 November 2025). Lebih lanjut, Ketua RT bersama Dasawisma berperan sebagai perantara antara masyarakat dan sistem pelayanan digital KNG dalam mendampingi melakukan input data, serta mengunggah berkas ke dalam aplikasi warga tersebut. Pola pelayanan ini membentuk persepsi positif di kalangan masyarakat Kelurahan Jagir karena dinilai mampu mengurangi hambatan teknis dalam penggunaan layanan administrasi kependudukan berbasis digital, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap peran Ketua RT sebagai garda terdepan pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, mayoritas masyarakat menilai bahwa keberadaan layanan KNG memberikan kemudahan dalam pengurusan dokumen kependudukan karena proses dapat dilakukan tanpa harus datang langsung ke Kantor Kelurahan Jagir. Persepsi ini muncul karena layanan KNG dinilai lebih praktis, efisien waktu, serta mampu mengurangi antrean pelayanan secara tatap muka. Namun demikian, persepsi masyarakat terhadap layanan KNG

tidak sepenuhnya seragam. Sebagian masyarakat, khususnya warga lanjut usia dan masyarakat dengan keterbatasan pemahaman teknologi, masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi KNG secara mandiri. Kondisi ini menyebabkan masyarakat lebih memilih mengurus administrasi kependudukan melalui Ketua RT atau meminta bantuan petugas di Kantor Kelurahan Jagir. Kedekatan sosial antara warga dengan RT serta jarak balai RT/RW yang lebih dekat dibandingkan kantor kelurahan turut memengaruhi persepsi masyarakat bahwa pengurusan melalui RT terasa lebih mudah dan nyaman.

Masyarakat juga menilai bahwa perbedaan akses akun dalam aplikasi KNG berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan. Akun pengguna umum memiliki menu yang terbatas, sehingga untuk pengurusan dokumen tertentu masyarakat

masih memerlukan bantuan Ketua RT atau petugas kelurahan yang memiliki akun dengan akses lebih luas. Kondisi ini menimbulkan persepsi bahwa layanan KNG belum sepenuhnya dapat diakses secara mandiri oleh seluruh lapisan masyarakat.



Gambar 7. Pelayanan melalui aplikasi KNG secara langsung dengan petugas kelurahan

Sumber: dokumentasi penulis

Berdasarkan jenis akun pengguna aplikasi Klampid New Generation (KNG) menyediakan berbagai layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara daring yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, meliputi pendaftaran penduduk seperti cetak ulang dan pemecahan Kartu Keluarga, pindah datang dan pindah keluar, pengajuan dan perubahan data KTP elektronik, perubahan biodata penduduk, serta layanan penduduk orang asing, pelayanan umum berupa pengesahan dan legalisir dokumen, serta

pencatatan sipil yang mencakup akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, pengesahan dan pengangkatan anak, perubahan nama dan biodata pada akta, penerbitan kutipan kedua akta, hingga pelaporan peristiwa penting di dalam maupun luar negeri; namun dalam implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kelurahan Jagir, Kecamatan Wonokromo, terdapat perbedaan hak akses dan fitur menu pada aplikasi KNG berdasarkan jenis akun pengguna, di mana akun milik masyarakat umum hanya diberikan akses terbatas pada menu tertentu seperti pengurusan akta perkawinan, akta perceraian, akta kelahiran, akta kematian, pemutakhiran biodata, pemutakhiran data keluarga, serta pemutakhiran gelar, yang disesuaikan dengan kebutuhan dasar pelayanan administrasi kependudukan agar tetap dapat dilakukan secara mandiri oleh masyarakat.

Setelah seluruh tahapan pengurusan dokumen dinyatakan selesai, pemohon akan menerima e-kitir yang dilengkapi dengan kode QR sebagai identitas digital layanan. Kode QR tersebut berfungsi untuk mengakses dokumen kependudukan yang telah selesai diproses, sehingga masyarakat dapat melakukan pemindaian untuk mengunduh dan mencetak dokumen secara mandiri maupun melalui bantuan pelayanan di Kantor Kelurahan Jagir.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat Kelurahan Jagir, Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya, dapat disimpulkan bahwa penerapan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG) secara umum memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini tercermin dari hasil kuesioner yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kemudahan penggunaan dan kecepatan pelayanan melalui aplikasi KNG.

Berdasarkan indikator kemudahan penggunaan, hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa aplikasi KNG mudah dipahami dan digunakan, termasuk dalam pemantauan status pengajuan dokumen melalui e-kitir yang dilengkapi kode QR.

Fitur tersebut dinilai mampu membantu masyarakat dalam memantau proses layanan secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan.

Pada indikator kecepatan pelayanan, mayoritas responden juga menilai bahwa proses pengajuan dokumen melalui aplikasi KNG lebih cepat dibandingkan pelayanan administrasi secara manual. Digitalisasi pelayanan ini dinilai mampu mengurangi waktu tunggu serta frekuensi kunjungan masyarakat ke kantor kelurahan, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien, transparan, dan fleksibel.

Namun demikian, berdasarkan indikator kendala penggunaan, hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian responden masih mengalami hambatan dalam penggunaan aplikasi KNG. Kendala tersebut meliputi kesulitan mengakses akun akibat lupa kata sandi atau PIN, keterbatasan kepemilikan perangkat, serta rendahnya pemahaman dalam pengoperasian aplikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sistem KNG telah berjalan dengan baik, masih diperlukan pendampingan dan peningkatan literasi digital agar layanan dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Klampid New Generation (KNG) telah berkontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Jagir. Namun, optimalisasi pelayanan berbasis digital masih memerlukan penguatan sosialisasi, pendampingan berkelanjutan, serta perbaikan sistem agar dapat diakses secara lebih inklusif dan berkelanjutan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut. Pertama, Kelurahan Jagir bersama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya diharapkan dapat meningkatkan intensitas sosialisasi aplikasi Klampid New Generation (KNG) kepada masyarakat, khususnya melalui pendekatan langsung di tingkat RT/RW, agar seluruh lapisan masyarakat memiliki pemahaman yang merata mengenai penggunaan layanan digital.

Kedua, pemerintah daerah perlu memperkuat sarana dan prasarana pendukung digital, seperti penyediaan jaringan internet yang stabil serta perangkat pelayanan yang memadai di lingkungan Kelurahan Jagir, guna menunjang kelancaran pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi.

Ketiga, perlu dipertimbangkan pemberian insentif atau bentuk apresiasi lainnya kepada pihak-pihak yang terlibat langsung dalam membantu masyarakat selama proses pelayanan administrasi kependudukan digital, sebagai upaya menjaga motivasi dan keberlanjutan dukungan layanan.

Keempat, diperlukan peningkatan kapasitas serta pembaruan sistem aplikasi KNG secara berkala agar lebih ramah pengguna, meminimalkan gangguan teknis, dan mampu menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kelurahan Jagir dapat semakin optimal dan diterima secara positif oleh masyarakat.

.

Jurnal Multidisiplin Indonesia (JOUMI)
Vol.4, No.3 SEPTEMBER 2026
e-ISSN: 2986-7541; p-ISSN: 2986-7533, Hal 883-904

DAFTAR PUSTAKA

Agung Yulianti, N., Illahi, R. N., & Cantika, B. (2025). Model Penerimaan Teknologi dalam Layanan Kependudukan: Studi Empiris terhadap Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Garut. *Jurnal Administrasi Publik*, *21*(1), 62–86. https://doi.org/10.52316/jap.v21i1.588

Agustina, D. (2026). PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, *4*(2).

Antasya, V., Putri, N. S., Fathiyah, N. T., Padmarini, M. R., & Damayanti, S. (2025). GAP generasi dalam adaptasi teknologi di sektor publik: Kajian literatur terhadap tantangan dan strategi transformasi digital. *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, *2*(5), 413-425.

Argawandani, F. A., Wijaya, R. S., & Marseto, M. (2024). UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI ERA DIGITALISASI. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *10*(20), 345-349.

Azarah, A. F., Supri, H., & Dinda. (2023). *Pelayanan Klampid New Generation (KNG) terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Sidotopo Wetan Kota Surabaya*. **Jurnal Penelitian Administrasi Publik**, 3(5).

Bella, V. S., & Widodo, D. (2024). *Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat di Kecamatan Tambaksari*. **Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik**, 6(1).

Bowo, P. H. (2025). Pengaruh Sistem Pelayanan Kependudukan Klampid New Generation Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Kecamatan Sawahan Kota Surabaya. *Manajemen Kreatif Jurnal*, *3*(2), 80-88.

Casalini, F., & Zavolokina, L. (2025). From private platforms to public value: An exploratory analysis of privately-owned public service digital platforms in Italy. *Government Information Quarterly*, *42*(4), 102090. https://doi.org/10.1016/j.giq.2025.102090

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Dalilah, C., & Fanida, E. H. (2024). TRANSFORMASI LAYANAN ADMINISTRASI DIGITAL: SEBUAH KAJIAN INOVASI TEKNOLOGI PENCATATAN SIPIL "KNG" KLAMPID NEW GENERATION DI KOTA SURABAYA. *Publika*, 879-890. experience with ICT-driven public services in smart urbanism. *Sustainable Cities and Society*, *134*(May), 106899. https://doi.org/10.1016/j.scs.2025.106899

Fauziah, R., Kusnandar, I., & Miati, I. (2026). *Efektivitas Implementasi Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Layanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya*. **Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan**, 10(1).

Handayani, T. D., & Rodiyah, I. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan : Aplikasi Plavon Dukcapil di Pemerintah Desa Gempolsari.

Hidayati, S. N., & Hariyoko, Y. (2022). *Implementasi Klampid New Generation (KNG) terhadap pelayanan administrasi kependudukan dalam rangka menciptakan tertib administrasi di Kelurahan Gading Kota Surabaya*. **PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik**, 2(6), 46–54.

Hidayatulloh, K. S., & Basyar, M. R. B. (2023). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Kelurahan Pegirian Kecamatan Semampir Kota Surabaya*. **ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin**, 2(2), 733–740.

Iranda, A. D., & Rahmawati, D. (2023). Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia. *Pendidikan Akuntasi Indonesia*, *21*(1), 19–40. https://journal.uny.ac.id/index.php/jpakun/article/view/57747/19824

Manshuri, S., & Rahaju, T. (2023). Implementasi Program Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG). *Publika*, *11 No.4*, 2491–2504.

Mawardi, C., Purwantini, N. D., Nadiro, A., Efendi, M. E., & Wahjunianto, H. (2024). Pengaruh Pelayanan ADMINDUK yang Cepat dan Tepat Oleh Petugas Melalui Aplikasi KLAMPID New Generation Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pakal. *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, *7*(02), 183-194.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.

Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Munandar, A., Muhtar, E. A., & Wikandaru, R. (2026). *Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Elektronik dalam Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang*. **SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah**, 5(1), 1119–1124. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *6*(1), 57–74. https://doi.org/10.52423/neores.v6i1.836

Păunescu, V., Iliescu, A. I., Sălăgean, T., Şuba, E. E., & Nap, M. E. (2024). An analysis of strategic goals and public procurement strategy regarding the implementation of The National Program for Land Registration in Romania. *Land Use Policy*, *146*(September 2023). https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2024.107334

Pradita, R. H. (2025, July). IMPLEMENTASI KUALITAS LAYANAN DAN INOVASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN PACARKELING PADA APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG). In *Seminar Nasional Manajemen* (Vol. 10, No. 1).

Puput, E. L. (2026). *ANALISIS FAKTOR PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN FITUR TERHADAP MINAT PENGGUNAAN SEABANK PADA GENERASI Z DI KOTA BANDAR LAMPUNG* (Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG).

Rahmatia, A. R. (2025). *IMPLEMENTASI STRATEGI KOMUNIKASI UNTUK MENINGKATKAN PEMANFAATAN WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION (KNG) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA* (Doctoral dissertation, Universitas Bhayangkara Surabaya).

Retu, M. K., Mustafa, I., Blandina, M. E., & Kedoh, L. N. (2026). *Identitas*

Kependudukan Digital (IKD) sebagai Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sikka. **Arus Jurnal Sosial dan Humaniora**, 6(1), 130–136.

Rintaka, M. I. N. I. (2026). IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DALAM PELAYANAN PUBLIK. *Trajectories of Public Administration*, *3*(1), 1-11.

Rizki, A. V., & Brahmasta, N. S. (2024). *Menuju Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Terintegrasi pada Implementasi Klampid New Generation (KNG) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*. **Terang: Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik dan Hukum**, 1(3), 112–123.

Rizkiyah, A., & Lestari, Y. (2025). Analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya (studi pada bagian pindah datang Kelurahan Kebraon). *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan*, *3*(3).

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson.

Sari, D., & Prabowo, B. (2024). Tingkat Kepuasan Masyarakat Surabaya Terhadap Pengembangan E-Government Melalui Implementasi Klampid New Generation (KNG), Studi Kasus Kelurahan Medokan Semampir Kecamatan Sukolilo. *Economics And Business Management Journal (EBMJ)*, *1*(02), 73-77.Zhuang, Y., Yang, D., & Han, Q. (2025). Technological transformation and digital inclusion: A scoping review of marginalized groups' access to and