

## PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA

Oleh:

**Dita Agustina**

Universitas Negeri Surabaya

Alamat: Jl. Ketintang No.i8, Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur (60231).

Korespondensi Penulis: [ditaagustina.22037@mhs.unesa.ac.id](mailto:ditaagustina.22037@mhs.unesa.ac.id).

**Abstract.** *The development of digitalization of public services has encouraged the Surabaya City Government to develop the Klampid New Generation (KNG) application as an innovative electronic-based population administration service. This study is based on various obstacles to KNG implementation in Wonocolo District, such as system disruptions, limited operating hours, slow verification, and low digital literacy, which have the potential to shape negative public perceptions of the application's usefulness. The method used is descriptive quantitative with a population of 80,034 people and a sample of 100 respondents determined using the Slovin formula with a purposive sampling technique. Statistical calculations were processed using the SPSS version 25 application. The results show that public perception of KNG is in the good category, with clarity of information and suitability of the application to needs as the most dominant indicators. Simultaneously, public perception has a positive and significant effect on the application's usefulness ( $r = 0.892$ ;  $R^2 = 0.796$ ) as seen through five dimensions: work acceleration, performance improvement, productivity, effectiveness, and ease of work. These findings emphasize the importance of strengthening functional aspects and continuous socialization to optimize the use of KNG as a digital instrument for population services.*

**Keywords:** *Klampid New Generation, Public Perception, Application Usefulness, TAM, Digital Public Services.*

# PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA

**Abstrak.** Perkembangan digitalisasi pelayanan publik mendorong Pemerintah Kota Surabaya mengembangkan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) sebagai inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis elektronik. Penelitian ini didasari oleh berbagai kendala implementasi KNG di Kecamatan Wonocolo, seperti gangguan sistem, keterbatasan jam operasional, lambatnya verifikasi, serta rendahnya literasi digital yang berpotensi membentuk persepsi negatif masyarakat terhadap kemanfaatan aplikasi. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan populasi 80.034 jiwa dan sampel 100 responden yang ditentukan melalui rumus Slovin dengan teknik *purposive sampling*. Penghitungan angka statistik diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap KNG berada pada kategori baik, dengan kejelasan informasi dan kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan sebagai indikator paling dominan. Secara simultan, persepsi masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemanfaatan aplikasi ( $r = 0,892$ ;  $R^2 = 0,796$ ) dilihat melalui lima dimensi yaitu percepatan pekerjaan, peningkatan kinerja, produktivitas, efektivitas, dan kemudahan pekerjaan. Temuan ini menegaskan pentingnya penguatan aspek fungsional dan sosialisasi berkelanjutan untuk mengoptimalkan pemanfaatan KNG sebagai instrumen digital pelayanan kependudukan.

**Kata Kunci:** *Klampid New Generation*, Persepsi Masyarakat, Kemanfaatan Aplikasi, TAM, Pelayanan Publik Digital.

## LATAR BELAKANG

Perkembangan dalam bidang teknologi informasi telah menjadi pendorong utama terhadap perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama dalam ranah administrasi kependudukan. Melalui implementasi digitalisasi yang berbasis aplikasi dan sistem informasi terintegrasi, pemerintah berupaya mewujudkan peningkatan efisiensi operasional, transparansi dalam proses pelayanan, serta kemudahan akses yang lebih luas bagi masyarakat sebagai pengguna layanan (Fauzi, 2023). Dalam konteks administrasi kependudukan, pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan proses perekaman dan pengelolaan data penduduk dilakukan dengan kecepatan yang lebih tinggi, akurasi yang meningkat, serta pertanggungjawaban data yang lebih terjamin, sehingga dapat mengeliminasi berbagai bentuk inefisiensi yang selama ini ditemui dalam

sistem manual. Transformasi pelayanan berbasis manual menuju digital menuntut adaptasi dan integrasi teknologi informasi secara optimal dalam praktik pelayanan publik, yang mencakup penggunaan platform seperti situs web dan aplikasi mobile sebagai media utama dalam penyampaian layanan administrasi kepada masyarakat. Pendekatan ini tidak hanya menghadirkan kemudahan, tetapi juga mendukung akuntabilitas dan keberlanjutan dalam pengelolaan pelayanan publik.

Penerapan teknologi informasi di sektor publik telah melahirkan berbagai inovasi pelayanan yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara mandiri melalui aplikasi digital. Inovasi ini mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara cepat, efisien, dan transparan. *Teori Technology Acceptance Model (TAM)* yang diperkenalkan oleh Davis (1989) merupakan kerangka teoritis yang banyak digunakan dalam penelitian tentang penerimaan teknologi. Menurut Venkatesh dan Bala (2023), keberhasilan dalam menerapkan aplikasi berbasis teknologi sangat dipengaruhi oleh bagaimana pengguna mempersepsikan kemudahan dalam mengoperasikannya serta manfaat yang mereka peroleh dari aplikasi tersebut. Selain itu, teori partisipasi pengguna dalam pelayanan publik digital juga menekankan bahwa masyarakat yang terlibat aktif dalam penggunaan aplikasi sangat menentukan tingkat kepuasan terhadap layanan tersebut (Sarwohadi, 2022).

Kepuasan masyarakat terhadap layanan publik, terutama di bidang administrasi kependudukan, menjadi salah satu indikator dasar untuk menilai sejauh mana inovasi teknologi berhasil diimplementasikan di sektor tersebut. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sering dijadikan ukuran yang mencakup aspek kuantitatif dan kualitatif untuk mengevaluasi kualitas layanan, sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 (Permenpan RB No. 14 Tahun 2017). Sehubungan dengan itu, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses administrasi, melainkan juga diharapkan dapat memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan kepuasan masyarakat yang merupakan salah satu elemen penting dalam penilaian mutu layanan publik. Hal ini terlihat dari berbagai inovasi teknologi yang telah diimplementasikan di sejumlah daerah, termasuk Kota Surabaya, dimana penerapan solusi digital ikut berperan dalam memfasilitasi akses

## **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA**

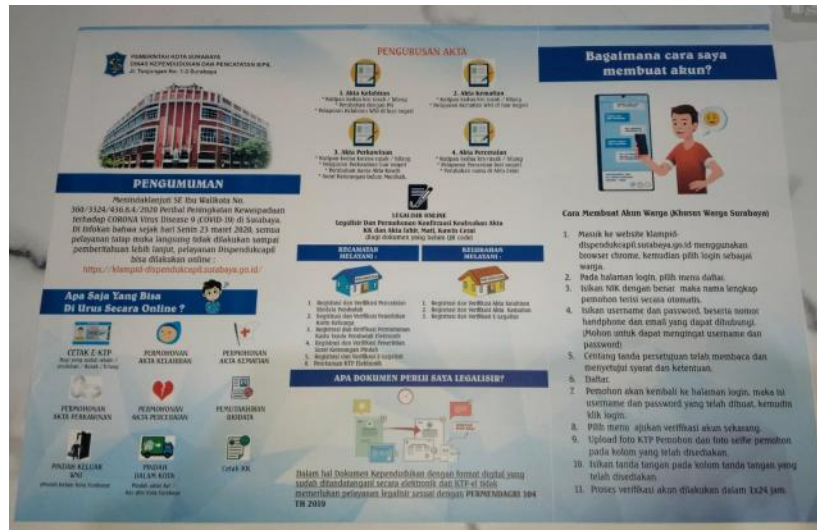
layanan yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel, sehingga mampu memenuhi ekspektasi pengguna layanan secara optimal.

Di Kota Surabaya, khusus pada bidang administrasi kependudukan, Pemerintah Kota Surabaya menjadi salah satu daerah yang paling progresif dalam menerapkan transformasi digital. Implementasi teknologi informasi pada layanan seperti perekaman data kependudukan, penerbitan dokumen identitas, dan integrasi data daring menunjukkan komitmen pemerintah kota dalam menciptakan pelayanan yang cepat, akurat, dan transparan. Keberhasilan ini menjadikan Surabaya menarik untuk dikaji, karena selain memiliki jumlah penduduk yang besar dan heterogen, kota ini juga menjadi percontohan nasional dalam penerapan sistem administrasi kependudukan berbasis digital yang efisien dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah terus menerus melakukan inovasi pada pelayanan publik guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini mendapatkan dukungan dari telaah dalam Jurnal Desentralisasi Fiskal dan Laporan Kinerja Badan Kebijakan Fiskal, yang menegaskan bahwa inovasi serta digitalisasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja pemerintahan daerah dan mutu layanan publik (Jurnal Budget, DPR RI, 2022). Hingga kini, Surabaya telah mengembangkan sekitar 342 inovasi layanan publik yang mencakup berbagai sektor seperti ekonomi, teknologi informasi, kesehatan, sosial, dan administrasi kependudukan.

Pada tahun 2020, Kementerian Dalam Negeri melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya meresmikan peluncuran Klampid untuk pertama kalinya, yang pada saat itu berupa website dengan tujuan memberikan pelayanan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring ini semakin diperluas selama masa pandemi Covid-19. Pengenalan website Klampid sebagai inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan Kota Surabaya dilakukan dengan cara yang terstruktur melalui kegiatan sosialisasi yang digagas Dispendukcapil bagi pegawai kecamatan dan kelurahan, yang selanjutnya bertanggung jawab menyampaikan informasi tersebut kepada pihak RT/RW di wilayah masing-masing. Proses sosialisasi ini merupakan strategi penting untuk menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, sehingga masyarakat dapat memahami keberadaan dan fungsi aplikasi Klampid secara menyeluruh. Selain sosialisasi

verbal dan tatap muka, upaya komunikasi juga didukung dengan pencetakan brosur yang didistribusikan langsung kepada warga, guna memberikan informasi tertulis yang mudah diakses dan dipahami, serta memperkuat penyebaran informasi secara masif dan konsisten.

**Gambar 1.** Brosur Pengenalan Aplikasi Klampid Pada Masyarakat



(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025)

Dalam implementasinya, pengguna layanan yang ingin melakukan pelacakan status pengajuan administrasi pelayanan melalui website Klampid diwajibkan mengunduh aplikasi tambahan, yaitu SURABAYA e-ID, yang memfungsikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) atau nomor elektronik (e-kitir) sebagai media autentikasi dan pelacakan. Pendekatan ini mengintegrasikan teknologi digital dalam pelacakan layanan publik, meningkatkan transparansi dan kemudahan akses, serta menunjukkan komitmen pemerintah dalam menerapkan inovasi teknologi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Namun, mekanisme ini juga menuntut masyarakat untuk memiliki literasi digital yang memadai serta akses ke perangkat dan jaringan yang mendukung penggunaan aplikasi tersebut secara optimal.

## PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA

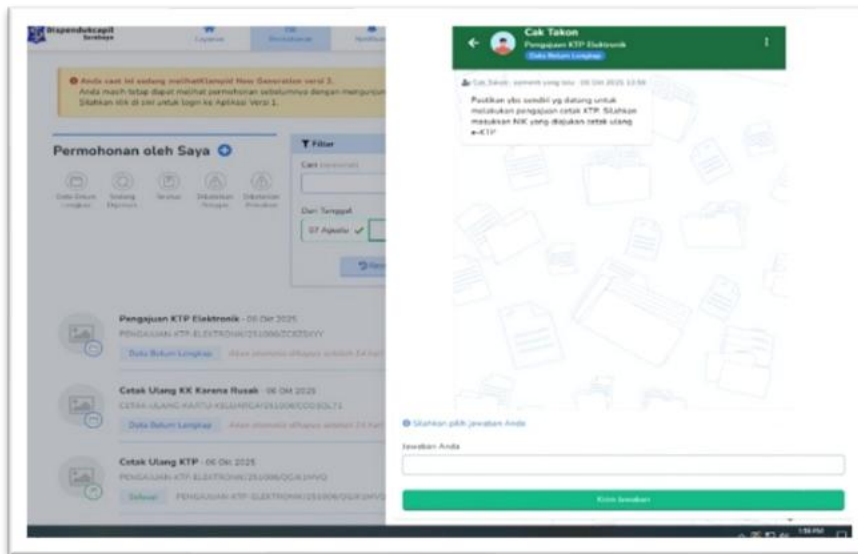
**Gambar 2.** Brosur Pelacakan Layanan Setelah Menggunakan Klampid



*(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025)*

Kemudian seiring berjalannya waktu dibuatlah inovasi dari Klampid menjadi *Klampid New Generation* (KNG). Pengembangan inovasi ini merupakan langkah strategis pemerintah Kota Surabaya dalam memodernisasi dan memperluas cakupan layanan administrasi kependudukan yang dihadirkan secara digital. KNG diluncurkan secara resmi pada tahun 2022 dan dapat diunduh melalui *PlayStore* pada perangkat telepon seluler. KNG didesain untuk memberikan layanan administrasi kependudukan yang lebih lengkap dan komprehensif dibandingkan versi sebelumnya yang berbasis website. Legalitas dan dukungan pemerintah terhadap inovasi ini ditunjukkan melalui Peraturan Walikota (Perwali) Surabaya No. 139 tahun 2022, yang menjadikan KNG sebagai inovasi daerah resmi. Aplikasi ini menyediakan lebih dari 20 jenis layanan administrasi kependudukan, antara lain pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan surat pindah. Hal ini memudahkan masyarakat untuk mengakses berbagai keperluan administrasi tanpa perlu datang ke kantor secara langsung. Salah satu fitur unggulan dalam KNG adalah keberadaan chatbot yang berfungsi sebagai asisten virtual untuk memberikan informasi, panduan penggunaan aplikasi, dan menjawab pertanyaan masyarakat secara real-time dengan cara interaktif.

**Gambar 3.** Tampilan Chatbot Aplikasi Klampid New Generation

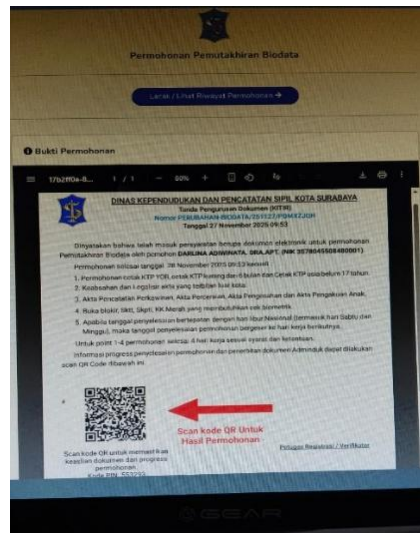


*(Sumber: Aplikasi KNG Petugas Kecamatan Wonocolo, 2025)*

Chatbot ini menjadi salah satu fitur unggulan aplikasi KNG karena berfungsi sebagai asisten virtual untuk memberikan informasi, panduan penggunaan aplikasi, dan menjawab pertanyaan masyarakat secara real-time dengan cara interaktif. Fitur chatbot ini meningkatkan efektivitas layanan karena memungkinkan pengguna memperoleh bantuan cepat dan responsif sepanjang waktu tanpa keterbatasan jam operasional petugas. Selain itu, akses pelacakan status layanan juga dipermudah dengan penggunaan *QR code*, sehingga pengguna dapat mengetahui perkembangan pengajuan layanan mereka secara praktis tanpa perlu mengunduh aplikasi tambahan, berbeda dengan model sebelumnya yang mengharuskan penggunaan aplikasi SURABAYA e-ID.

## PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA

**Gambar 4.** Tampilan QR Code Pelacakan Layanan KNG



*(Sumber: Tampilan Aplikasi KNG Petugas Kecamatan Wonocolo, 2025)*

Aplikasi KNG yang berbasis teknologi internet menawarkan kemudahan akses layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, memungkinkan mereka untuk memperoleh layanan tanpa harus secara fisik mengunjungi kantor pelayanan maupun melakukan interaksi tatap muka dengan petugas. Dengan mengintegrasikan teknologi dan fitur inovatif tersebut, KNG berpotensi menjadi solusi digital yang mendukung peningkatan kualitas serta kemudahan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya, sekaligus mendorong terwujudnya layanan publik yang efektif, transparan, dan dapat menanggapi kebutuhan masyarakat dengan baik. Namun, dalam proses pelaksanaannya terdapat berbagai tantangan yang memerlukan perhatian yang serius. Salah satu hambatan utama adalah masih rendahnya tingkat pemahaman dan literasi digital di antara masyarakat, yang menghambat pemanfaatan teknologi secara maksimal. Selain itu, ketidakstabilan koneksi internet juga berpengaruh terhadap kualitas akses layanan, sementara seringkali terjadi error pada aplikasi juga memberikan dampak negatif terhadap pengalaman pengguna. Kondisi-kondisi tersebut berimplikasi pada variabilitas tingkat adopsi aplikasi serta persepsi pengguna terhadap efektivitas dan kemudahan penggunaan, sebagaimana diungkapkan oleh Hidayati (2022). Oleh karena itu, upaya peningkatan kapasitas literasi digital dan perbaikan infrastruktur teknologi informasi menjadi aspek penting untuk mendukung keberhasilan implementasi aplikasi KNG.



**Gambar 5.** Papan Informasi Aplikasi KNG



(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025)

Kecamatan Wonocolo termasuk salah satu kecamatan di Surabaya yang telah mengadopsi KNG sebagai aplikasi pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan. Penggunaan aplikasi ini bertujuan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas, efisien, serta transparan, sekaligus meningkatkan kinerja aparat pelayanan publik. Implementasi ini selaras dengan konsep *E-Government* yang menekankan pada digitalisasi layanan publik guna mempersingkat proses administratif serta meningkatkan kepuasan masyarakat (Thoha, 2018). Selain itu, teori partisipasi pengguna dalam pelayanan publik digital juga menegaskan bahwa keterlibatan aktif masyarakat dalam penggunaan aplikasi sangat menentukan tingkat kepuasan terhadap layanan (Sarwohadi, 2022). Meskipun aplikasi KNG diharapkan mampu meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan publik sesuai dengan prinsip E-Government, tingkat penerimannya oleh masyarakat sangat dipengaruhi dengan persepsi akan manfaat yang diperoleh (*perceived usefulness*) dan kemudahan dalam penggunaannya (*perceived ease of use*), sebagaimana diuraikan dalam teori *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989). Namun, dalam praktiknya, kendala teknis masih sering terjadi sehingga menghambat optimalisasi penggunaan aplikasi dan tercapainya tujuan pelayanan yang lebih efektif.

Permasalahan utama yang diidentifikasi dalam implementasi aplikasi KNG di Kecamatan Wonocolo adalah seperti terjadinya gangguan sistem berupa error dan juga *maintenance* yang mengakibatkan pengguna harus menunggu dalam waktu tertentu sebelum aplikasi dapat beroperasi kembali secara optimal. Fenomena ini secara signifikan

## **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA**

bertentangan dengan tujuan mendasar dari pengembangan aplikasi tersebut, yakni untuk meningkatkan kecepatan dan kemudahan dalam proses pelayanan publik. Sebagai contoh, pada beberapa bagian fitur aplikasi, seharusnya masyarakat bisa mengurus layanan secara mandiri, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) baru untuk menggantikan yang mengalami kerusakan atau hilang, tanpa perlu melakukan kunjungan langsung ke kantor kecamatan maupun kelurahan. Namun demikian, kendala teknis yang sering muncul justru berdampak negatif pada efektivitas dan efisiensi pelayanan, sehingga masyarakat harus tetap menunggu sampai aplikasi tersebut bisa beroperasi kembali. Hal ini tentu saja menimbulkan hambatan dalam pencapaian tujuan reformasi birokrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Seperti yang dikatakan oleh Maya Elvirayanti selaku petugas pelayanan di Kecamatan Wonocolo: “Kalau kendala aplikasi selain eror biasanya maintenance yang bisa sampai 2 hari, kan otomatis berpengaruh ke pelayanan, karena sekarang pelayanan adminduk udah gak bisa manual tapi harus diajukan di aplikasi KNG dulu. Jadi pegawai di sini terpaksa menolak pemohon yang mengajukan layanan kalau aplikasi eror atau maintenance, kami juga gak bisa kerja seperti biasa selama aplikasinya belum bisa beroperasi”. (wawancara pada 27 November 2025). Sesuai dengan pernyataan Riska Amaliah selaku salah satu warga Kelurahan Jemursari Kecamatan Wonocolo tentang aplikasi KNG: “Iya tau mbak, saya sudah pakai KNG tapi kalau pas eror atau maintenance jadi gak bisa mengajukan pelayanan padahal kadang ada kebutuhan mendesak yang harus selesai saat itu juga”. (wawancara pada 27 November 2025).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kendala teknis berupa error serta proses perawatan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) berpengaruh secara signifikan terhadap kelancaran pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Wonocolo, Kota Surabaya. *Maintenance* yang dapat berlangsung hingga dua hari menyebabkan penghentian sementara pelayanan administrasi yang telah beralih dari sistem manual ke aplikasi digital, sehingga petugas terpaksa menolak pengajuan layanan selama aplikasi tidak dapat dioperasikan. Jika tidak mendapat penanganan perbaikan yang serius maka mayoritas masyarakat dan pegawai pelayanan akan memiliki persepsi yang negatif terhadap aplikasi KNG. Hal ini berimplikasi pada ketidakmampuan masyarakat, seperti yang diungkapkan oleh Riska Amaliah untuk mengakses layanan administrasi ketika

menghadapi kebutuhan mendesak. Fenomena ini menunjukkan bahwa walaupun aplikasi KNG memberikan kemudahan untuk mengakses layanan, aspek teknis serta kestabilan sistem menjadi faktor penting yang berpengaruh terhadap persepsi masyarakat mengenai kemanfaatan aplikasi dalam meningkatkan efektivitas layanan publik.

Di samping itu, kurangnya pemahaman serta literasi digital di kalangan masyarakat merupakan faktor penghambat lain, di mana tidak semua pengguna menyadari keberadaan aplikasi KNG. Terutama bagi sebagian kelompok seperti orang tua, yang mengalami kesulitan dalam menggunakan perangkat teknologi dan aplikasi digital, sehingga mereka cenderung lebih memilih metode konvensional dengan datang langsung ke kantor kelurahan atau kecamatan untuk memperoleh layanan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Lilik Mariana selaku salah satu warga Kelurahan Margorejo yang meminta layanan di kantor Kecamatan Wonocolo: “Kalau aplikasi KNG saya sebatas tau aja mbak, tapi gak punya dan gak pernah pakai. Gak ada sosialisasi juga dari RT atau RW setempat, atau mungkin saya yang gak tau karena pas gak di rumah”. (wawancara pada 27 November 2025).

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan belum semua masyarakat menggunakan aplikasi KNG sebagai media pelayanan mandiri dalam pengelolaan administrasi kependudukan. Penyebabnya yaitu kurangnya sosialisasi pada masyarakat sehingga hal ini juga menjadi kendala yang signifikan dalam pemanfaatan aplikasi KNG di Kecamatan Wonocolo. Terlebih lagi kelompok usia tua yang sering mengalami kesulitan dalam mengoperasikan perangkat teknologi dan aplikasi digital, sehingga mereka cenderung memilih metode konvensional dengan datang langsung ke kantor pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa selain aspek teknis, faktor sosialisasi dan pendidikan digital menjadi krusial dalam meningkatkan adopsi dan kemanfaatan aplikasi KNG oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kendala lain dalam penggunaan aplikasi KNG juga terjadi pada proses verifikasi yang lama dan jam operasional aplikasi yang terbatas, seperti yang dikatakan oleh Bapak Tri Bagus Wahyudi selaku Ketua RT 1 Kelurahan Bendul Merisi Kecamatan Wonocolo: “Rata-rata masyarakat ini tidak mau ribet mbak. Untuk buat akun di KNG itu kadang verifikasinya cepet kadang lama, mungkin tergantung operator pusat dispenduknya ya kadang lagi banyak kerjaan jadi gak sempet verifikasi di hari yang sama. Terus kalau udah diverifikasi juga penggunaan KNG ini ada batas jam operasionalnya dari jam 07.00

## **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA**

– 16.00 aja, sedangkan waktu luang orang kan beda-beda ya, jadi pembatasan jam operasional aplikasi ini pun cukup mengganggu sebenarnya”. (wawancara pada 27 November 2025)

Permasalahan tersebut mencerminkan tantangan lain dalam penerapan layanan digital pemerintahan, di mana ketergantungan pada proses verifikasi manual oleh operator pusat sering kali menghasilkan variabilitas waktu respons yang tidak dapat diprediksi, sehingga menciptakan hambatan bagi pengguna yang mengharapkan kemudahan dan efisiensi. Pembatasan jam operasional aplikasi KNG yang terikat pada jam kerja administratif juga menunjukkan ketidaksesuaian antara desain sistem dengan dinamika kehidupan masyarakat, khususnya bagi pekerja informal atau kelompok dengan jadwal fleksibel, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat partisipasi dan kepercayaan terhadap inovasi teknologi publik.

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa digitalisasi layanan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dengan catatan adanya prosedur yang transparan, akses yang mudah, dan responsivitas dari petugas pelayanan (Sulistiyowati et. at., 2022). Namun, kajian yang secara khusus meneliti persepsi masyarakat mengenai penggunaan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) di Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya masih terbatas jumlahnya. Hal ini mungkin disebabkan karena program KNG merupakan inovasi terbaru yang masih dalam tahap adaptasi pengguna, serta penerapannya belum merata di seluruh daerah Surabaya. Maka dari itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna menganalisis bagaimana penggunaan KNG memberikan kontribusi tidak hanya pada kelancaran dan tertib administrasi kependudukan, namun juga memberikan dampak langsung yang paling dirasakan oleh masyarakat yaitu peningkatan kepuasan terhadap layanan publik. Alasan mendasar penelitian ini yaitu untuk melihat kondisi nyata dari hasil inovasi kebijakan berbasis teknologi serta dampaknya terhadap masyarakat sekitar. Kawasan Kecamatan Wonocolo dipilih karena memiliki keragaman demografi dan dinamika sosial-ekonomi yang representatif untuk umum. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang nyata untuk penyempurnaan sistem pelayanan publik, tidak hanya pada tingkat lokal namun juga dapat diterapkan dalam konteks yang lebih luas.

## KAJIAN TEORITIS

### Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berperan penting sebagai bahan perbandingan dalam mengembangkan penelitian saat ini. Dengan mengkaji penelitian sebelumnya, peneliti memahami berbagai sudut pandang dan pendekatan topik serupa, serta mengenali kelemahan dan keterbatasannya. Hal ini membantu menghindari pengulangan dan plagiarisme, sekaligus memberikan arahan sistematis dalam menyusun kerangka teori dan konsep penelitian. Adapun penelitiannya adalah sebagai berikut:

#### 1. Budi Santoso, Edwin Zusrony (2020)

Studi ini mengusung judul "Analisis Persepsi Pengguna Aplikasi Payment Berbasis Fintech Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)". Berdasarkan pelaksanaannya, penelitian bersifat deskriptif kuantitatif dengan pendekatan studi kasus pada mahasiswa di Kota Salatiga. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa yang berada di seluruh kecamatan kota tersebut, dengan sampel yang digunakan berjumlah 40 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan non probability sampling dengan metode convenience sampling, yaitu cara memilih responden yang mudah ditemui. Data dikumpulkan menggunakan data primer melalui kuesioner dan wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pengguna aplikasi payment berbasis Fintech, yang ditinjau dari lima konsep Technology Acceptance Model (TAM) yaitu *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude towards using*, *behavioral intention to use*, dan *actual system use*, memiliki rata-rata prosentase sangat setuju di atas 50%. Hal ini membuktikan bahwa sebagian besar mahasiswa merasakan kemudahan, kenyamanan, serta manfaat yang diperoleh dari teknologi pembayaran berbasis Fintech. Penelitian tersebut dengan topik yang saya teliti sama-sama menggunakan model TAM untuk menganalisis persepsi pengguna terhadap teknologi digital namun memiliki perbedaan pada objek penelitiannya. Objek penelitian yang digunakan oleh Budi Santoso, Edwin Zusrony yaitu aplikasi keuangan (*Fintech*), sedangkan penelitian ini meneliti tentang aplikasi pelayanan publik KNG (*Klampid New Generation*) di bidang administrasi kependudukan.

## **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA**

### **2. Dinar Dhea Safitri, Nur Diana (2022)**

Judul penelitian ini adalah "Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Pengguna Pada Minat Penggunaan Dompot Elektronik (Ovo) Dalam Transaksi Keuangan". Fokus utama penelitian ini adalah mengungkapkan apakah persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan OVO oleh mahasiswa akuntansi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan bentuk penelitian deskriptif untuk mendeskripsikan fenomena sesuai dengan rumusan masalah yang ditentukan peneliti. Pengukuran pengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi OVO oleh mahasiswa akuntansi dilakukan dengan menggunakan variabel persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan.

Hasil penelitian ini menghasilkan tiga kesimpulan: 1.) Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Pengguna memiliki pengaruh simultan dan signifikan terhadap Minat Penggunaan OVO; 2.) Persepsi Kegunaan berpengaruh parsial positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan OVO; serta 3.) Persepsi Kemudahan Pengguna juga berpengaruh parsial positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan OVO. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dibuat oleh Dinar Dhea Safitri dan Nur Diana, persamaannya terletak pada penggunaan variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* seperti dalam penelitian ini. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian terdahulu berfokus pada minat penggunaan aplikasi keuangan (OVO) oleh mahasiswa, sementara penelitian ini meneliti persepsi masyarakat umum terhadap aplikasi KNG dalam pelayanan publik..

### **3. Choirotus Sa'adah, Ghea Sekar Palupi (2023)**

Penelitian ini berjudul "Gabungan E-Government Adoption Model dan UTAUT untuk Mengetahui Faktor-faktor yang Mempengaruhi Adopsi Aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) Dispendukcapil Kota Surabaya". Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat penerimaan serta faktor-faktor yang membuat warga Kota Surabaya mengadopsi aplikasi *Klampid New Generation* (KNG), dengan menggunakan gabungan model E-Government Adoption Model dan UTAUT. Proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis PLS-SEM, dan perangkat lunak yang digunakan adalah Smart PLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat penerimaan terhadap aplikasi *Klampid New Generation* tergolong cukup rendah. Dalam penelitian ini, ada empat belas hipotesis yang diuji; sebanyak enam hipotesis diterima dan delapan hipotesis lainnya ditolak. Selain itu, terdapat beberapa faktor yang berpengaruh terhadap penerimaan aplikasi *Klampid New Generation*, yaitu: Perceived Service Response, Perceived Awareness, Perceived Information Quality, Social Influence, Facilitating Conditions, dan Perceived Functional Benefits. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Choirotus Sa'adah dan Ghea Sekar Palupi juga meneliti aplikasi KNG sebagai inovasi digital dalam pelayanan publik. Namun, terdapat perbedaan pada penggunaan model UTAUT dan E-Government Adoption Model dengan lokasi penelitian di seluruh wilayah Kota Surabaya. Sementara itu, penelitian saat ini menggunakan model TAM yang telah dimodifikasi dengan variabel perceived usefulness, perceived ease of use, dan acceptance of IT, dengan lokasi penelitian di Kecamatan Wonocolo.

4. Yakub et al. (2023)

Penelitian yang dilakukan oleh Yakub et al. berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dengan Aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kebraon Kota Surabaya”. Hasil observasi yang dilakukan di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih belum maksimal dan belum mampu memuaskan masyarakat. Kondisi ini juga sesuai dengan berita terkini yang ditulis oleh Manna (2023) dan Aji (2023), yang menjelaskan bahwa pelayanan di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya kurang baik karena tidak sesuai dengan harapan publik, sehingga masyarakat merasa kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang disampaikan belum berjalan secara optimal. Dalam penelitian tersebut, mutu pelayanan menjadi fokus utama untuk menguji pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan lokasi di Kelurahan Kebraon, Kecamatan Karang Pilang, Kota Surabaya. Pengukuran dilakukan dengan skala Likert, dan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan toleransi kesalahan 10%. Sehingga diperoleh 100 sampel dari total populasi sebanyak 28.915 jiwa di Kelurahan Kebraon. Berdasarkan hasil pengolahan dan pembahasan data yang diperoleh, pengujian dilakukan secara simultan maupun parsial. Dari

## **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA**

hasilnya dapat disimpulkan bahwa kelima variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai uji determinasi sebesar 0,982 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 98,2% terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat), sedangkan sisanya sebesar 1,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti.

Penelitian oleh Yakub et al. memiliki kesamaan dengan penelitian ini terkait topik aplikasi KNG dan pelayanan publik digital di Surabaya. Namun, terdapat perbedaan pada fokus penelitian: penelitian Yakub dkk. berfokus pada kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, sedangkan penelitian ini berfokus pada persepsi masyarakat terhadap penerimaan serta kemudahan penggunaan aplikasi KNG di Kecamatan Wonocolo.

### **5. Bermansyah, L. D., dan Meirinawati.(2024)**

Penelitian karya Bermansyah dan Meirinawati (2024) berjudul “Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Klampid untuk Pengurusan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, dan Datang di Kelurahan Kapasan Kecamatan Simokerto Kota Surabaya”. Penelitian tersebut membahas tentang layanan administrasi kependudukan yang dapat diurus melalui aplikasi Klampid, khususnya untuk pengurusan dokumen terkait pernikahan, kelahiran, kematian, pemindahan, dan kedatangan penduduk di Kelurahan Kapasan, Kecamatan Simokerto, Kota Surabaya. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan menggunakan teori DeLone dan McLean yang mencakup enam indikator, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna, serta keuntungan bersih.

Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan narasumber kepala kelurahan, staf pelayanan, serta masyarakat. Setelah dianalisis dengan model interaktif Miles dan Huberman, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan aplikasi Klampid efektif dalam mengoptimalkan pelayanan publik, meskipun masih terdapat kendala terkait pemahaman masyarakat terhadap penggunaannya. Penelitian tersebut sangat relevan dengan penelitian ini karena kedua kajian sama-sama mengkaji inovasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Hal ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah



dalam melakukan transformasi layanan publik melalui teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas bagi masyarakat. Relevansi tersebut semakin kuat karena kedua studi berada dalam konteks yang sama, yaitu mengenai aplikasi berbasis digital yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya. Sehingga, penelitian tersebut dapat menjadi acuan empiris untuk memahami perkembangan serta tantangan dalam implementasi layanan serupa di wilayah yang berbeda.

Namun, terdapat perbedaan signifikan yang membedakan kedua penelitian, yaitu pada versi aplikasi yang diteliti (Klampid versi lama versus Klampid *New Generation*/KNG yang lebih advanced dengan fitur seperti chatbot dan *QR code*), lokasi studi (Kelurahan Kapasan, Kecamatan Simokerto versus Kecamatan Wonocolo), metode penelitian (kualitatif deskriptif dengan model DeLone dan McLean versus kuantitatif berbasis *Technology Acceptance Model*/TAM), serta fokus utama (efektivitas sistem secara keseluruhan versus persepsi kemanfaatan dari perspektif masyarakat). Perbedaan ini memungkinkan skripsi ini untuk mengisi celah penelitian dengan pendekatan yang lebih spesifik pada persepsi pengguna akhir di era KNG, sambil memanfaatkan temuan efektivitas dari versi sebelumnya sebagai benchmark.

6. Abas, Ardiansyah et al. (2024)

Penelitian ini berjudul “*Public Perception of Population Service Mobile Services in Increasing the Effectiveness of Public Services*”. Tujuan penelitian adalah mengevaluasi sejauh mana Pelayanan Keliling yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Gorontalo dapat diterima dan dipahami oleh masyarakat, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, *Focus Group Discussion* (FGD), dan observasi partisipatif. Peneliti mendalami pengalaman, pandangan, serta harapan masyarakat terkait layanan keliling dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa terbantu dengan keberadaan layanan ini, terutama dalam hal kemudahan akses dan pengurangan waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh layanan administrasi kependudukan.

# **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA**

Penelitian yang dilakukan oleh Abas, Ardiansyah et al. (2024) menjadi kajian terdahulu yang relevan dengan penelitian skripsi ini karena sama-sama mengkaji persepsi masyarakat terhadap layanan publik administrasi kependudukan dengan tujuan meningkatkan efektivitas layanan. Namun, keduanya berbeda dalam pendekatan dan fokus objek penelitian. Penelitian Abas dkk. menggunakan metode kualitatif untuk mengevaluasi Pelayanan Keliling Dispendukcapil di Gorontalo dengan fokus pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model TAM untuk menilai persepsi masyarakat terhadap manfaat aplikasi digital *Klampid New Generation* di Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya.

## **Landasan Teori**

### **1. Persepsi**

Menurut Martono (2010), persepsi adalah cara seseorang memandang suatu permasalahan serta sudut pandang tertentu yang dipakai untuk mengamati suatu fenomena. Persepsi berupa kerangka konseptual, kumpulan asumsi, nilai, dan gagasan yang akhirnya berpengaruh terhadap tindakan dalam suatu situasi. Persepsi muncul pertama kali akibat rangsangan indera dan didukung oleh pengalaman. Karena setiap orang memiliki pengalaman yang berbeda, tentunya akan muncul berbagai macam persepsi dan makna terhadap sesuatu yang diamati.

Triana (2015) mendefinisikan persepsi sebagai proses yang terjadi pada diri individu ketika merespon lingkungannya melalui pemikiran dan perasaan, yang kemudian menjadi dasar pertimbangan dalam bersikap dan bertindak. Persepsi juga bisa diartikan sebagai pandangan seseorang terhadap lingkungannya yang dipengaruhi oleh kepribadian serta karakteristik yang dimilikinya di dalam lingkungan tersebut. Jika objek yang menjadi sasaran persepsi seseorang memiliki nilai positif terhadap lingkungan, hal itu mampu memengaruhi nilai diri orang yang mempersepsi, baik secara fisik maupun psikologis. Cara pandang akan menentukan kesan yang dihasilkan dari proses persepsi. Proses interaksi tidak dapat dilepaskan dari cara pandang seseorang terhadap pihak lain, sehingga muncul persepsi masyarakat. Persepsi masyarakat akan menghasilkan penilaian terhadap sesuatu atau

sikap di dalam suatu lingkungan berdasarkan pengalaman yang pernah dialami sebelumnya.

Menurut Wulandari (2023), persepsi adalah proses seseorang dalam memilih, mengatur, dan menafsirkan informasi dari lingkungan untuk membentuk makna yang berpengaruh terhadap sikap dan perilaku. Persepsi juga merupakan hasil interaksi antara individu dengan rangsangan dari lingkungan yang dipengaruhi oleh faktor internal seperti pengalaman, kebutuhan, dan motivasi, serta faktor eksternal seperti rangsangan fisik dan konteks situasi yang terjadi.

Dari berbagai pendapat para ahli yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah pandangan yang diberikan oleh masyarakat dalam merespon suatu fenomena yang terjadi di lingkungan sekitar tempat mereka tinggal. Dengan demikian, persepsi masyarakat merupakan tanggapan dan pemahaman terhadap lingkungan yang berasal dari kumpulan individu yang saling berinteraksi satu sama lain. Hal ini karena mereka memiliki nilai-nilai, norma-norma, serta cara atau prosedur yang menjadi kebutuhan bersama dalam bentuk sistem adat-istiadat yang bersifat berkelanjutan dan diikat oleh identitas bersama, yang diperoleh melalui interpretasi data yang diterima oleh indera. Dalam proses persepsi, meskipun rangsangannya sama, namun karena perbedaan pengalaman, kemampuan berpikir, serta kerangka acuan yang dimiliki setiap orang, maka hasil persepsi antar individu berpotensi berbeda satu sama lain.

Ada dua teori utama yang digunakan untuk memahami bagaimana persepsi terbentuk. Pertama adalah teori persepsi konstruktif, yang menyatakan bahwa manusia secara aktif “membangun” persepsi dengan memilih rangsangan dan menggabungkan informasi yang diterima melalui indera dengan memori yang dimiliki. Kedua adalah teori persepsi langsung, yang menyatakan bahwa persepsi terbentuk dari informasi yang diperoleh secara langsung dari lingkungan sekitar (Solso, 2017).

#### 1) Teori Persepsi Konstruktif

Teori ini dirumuskan berdasarkan pandangan bahwa selama proses persepsi berlangsung, kita membentuk dan menguji hipotesis yang berkaitan dengan apa yang kita persepsikan, berdasarkan informasi yang diterima melalui indera. Dengan demikian, persepsi merupakan hasil kombinasi antara informasi

## **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA**

yang diperoleh sistem sensorik dengan pengalaman serta pengetahuan tentang dunia yang telah dipelajari sebelumnya.

### **2) Teori Persepsi Langsung**

Teori ini menyatakan bahwa informasi yang terkandung dalam rangsangan merupakan elemen penting dalam persepsi, dan bahwa pembelajaran serta proses kognitif tidak menjadi hal utama dalam persepsi karena lingkungan telah menyediakan cukup informasi untuk dilakukan interpretasi (Solso, 2017). Persepsi langsung mengandaikan bahwa keragaman lapisan optik sesuai dengan keragaman yang ada di dunia nyata. Para ahli psikologi yang berorientasi ekologis dan mendukung pandangan ini menyatakan bahwa rangsangan itu sendiri telah memiliki informasi yang cukup untuk menghasilkan persepsi yang akurat, sehingga tidak memerlukan adanya representasi internal dalam diri individu.

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap persepsi dibagi menjadi dua kelompok, yaitu faktor dalam dan faktor luar. Faktor dalam meliputi perasaan, pengalaman, kemampuan berpikir, motivasi, serta kerangka acuan. Sedangkan faktor luar mencakup rangsangan itu sendiri atau kondisi lingkungan di mana proses persepsi berlangsung. Oleh karena itu, kejelasan rangsangan akan sangat berpengaruh terhadap hasil persepsi. Apabila rangsangan berupa benda bukan manusia, maka ketepatan persepsi lebih ditentukan oleh individu yang melakukan persepsi, karena benda yang dipersepsikan tidak melakukan upaya untuk memengaruhi pihak yang mempersepsikannya.

Menurut Robbins (dalam Khaliq Syukhairi, 2015), terdapat tiga faktor yang memengaruhi persepsi seseorang, yaitu:

- 1) Pelaku persepsi, ketika seseorang memandang suatu objek atau menafsirkan apa yang dilihatnya, penafsiran tersebut sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi dari orang yang melakukan persepsi.
- 2) Target atau objek, karakteristik dari target yang akan diamati dapat berpengaruh terhadap apa yang dipersepsikan. Target tidak dilihat secara terpisah; hubungan antara target dengan latar belakangnya akan memengaruhi persepsi, seperti kecenderungan kita untuk mengelompokkan benda-benda yang berdekatan dan dianggap memiliki kemiripan.

- 3) Situasi, memperhatikan konteks di mana objek atau peristiwa berada sangat penting, karena unsur-unsur dalam lingkungan akan memengaruhi persepsi kita.

Dalam konteks penelitian ini, persepsi masyarakat terhadap aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) dapat diukur melalui indikator menurut Prayogi dan Purwanti (2023) yaitu:

- 1) Kejelasan informasi yang diterima
  - 2) Daya tarik aplikasi
  - 3) Kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan
  - 4) Kepuasan masyarakat saat menggunakan aplikasi tersebut
2. Pelayanan Publik

Moenir (2002) dalam karyanya menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hak yang dimilikinya, yang dapat dilaksanakan oleh individu atau kelompok orang. Pelayanan publik memiliki hubungan erat dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab utama pemerintah adalah menyediakan layanan bagi masyarakat (Putra dkk., 2020). Hal ini didasarkan pada sejumlah faktor material dan dilakukan melalui prosedur atau metode tertentu. Tujuan dari pelayanan ini adalah memberikan layanan kepada masyarakat secara efisien, menyampaikan informasi yang akurat mengenai pilihan kebutuhan serta panduan cara memperolehnya, sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan (Manado, 2019).

Penyelenggara layanan publik bertanggung jawab atas seluruh aspek penyelenggaraan layanan, mulai dari ketidakmampuan, pelanggaran, hingga kegagalan dalam memberikan layanan. Mereka berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan, membuat informasi mengenai layanan yang tersedia, menyediakan sarana dan prasarana pendukung, serta memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memiliki kualitas dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Penyelenggara juga wajib melaksanakan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan menyediakan layanan yang adil, terjangkau, cepat, serta berkualitas baik (Ombudsman RI, 2022).

## **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA**

Pelayanan publik harus mencerminkan layanan prima yang ditandai dengan adanya standar pelayanan yang jelas, ketepatan waktu, keamanan, keterbukaan, efisiensi, keadilan, serta kepuasan pengguna layanan (Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018). Prinsip pelayanan publik berfungsi sebagai pedoman untuk memastikan bahwa layanan diselenggarakan dengan cara yang efisien, efektif, dan adil. Beberapa prinsip utama pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, pelayanan harus mudah dilakukan dan dipahami oleh masyarakat.
- 2) Kejelasan, prosedur pelayanan harus jelas baik dari sisi teknis maupun administratif.
- 3) Kepastian Waktu, waktu untuk menyelesaikan pelayanan telah ditentukan dan harus dipatuhi secara ketat.
- 4) Akurasi, pelayanan diberikan berdasarkan prosedur yang benar dan menghasilkan hasil yang sah.
- 5) Keamanan, memberikan kepastian hukum dan rasa aman bagi seluruh masyarakat.

Berdasarkan Kepmenpan Nomor 58 Tahun 2002, jenis-jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD dikelompokkan menjadi tiga kategori. Pengelompokan ini didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

### **1) Pelayanan Administratif**

Pelayanan administratif adalah jenis layanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, serta kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Contohnya antara lain pelayanan sertifikat tanah, izin mendirikan bangunan (IMB), dan pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, NTCR, akta kelahiran, serta akta kematian.

### **2) Pelayanan Barang**

Jenis pelayanan barang adalah layanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan/atau pengelolaan bahan yang memiliki bentuk

fisik, termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen secara langsung (baik sebagai unit maupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan ini menghasilkan produk akhir berwujud fisik atau yang dianggap sebagai benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Contohnya pelayanan pasokan listrik, air bersih, dan layanan telepon.

### 3) Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan jasa adalah layanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana beserta penunjangnya, yang dioperasikan berdasarkan sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhir dari layanan ini berupa jasa yang memberikan manfaat secara langsung bagi penerimanya dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contohnya pelayanan transportasi darat, laut, dan udara; pelayanan kesehatan; pelayanan perbankan; pelayanan pos; serta pelayanan pemadam kebakaran.

Ketiga peraturan yang diterbitkan pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara terkait pelayanan publik memiliki orientasi pada pelanggan atau publik (masyarakat) yang menjadi objek layanan. Hal ini dinyatakan secara jelas dalam isi ketiga peraturan tersebut.

### 3. Digitalisasi Pelayanan Publik

Seiring perkembangan digitalisasi yang pesat, transformasi pelayanan publik menjadi hal yang tak bisa diabaikan – terutama untuk menjawab tuntutan masyarakat yang kini lebih terhubung melalui platform digital. Dari proses manual yang dulu rumit dan memakan waktu lama, pelayanan kini mulai beralih ke sistem berbasis digital. Konsep digitalisasi pelayanan publik sendiri memiliki visi utama: menyederhanakan alur kerja, mempercepat proses, dan meningkatkan aksesibilitas layanan bagi setiap warga negara. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah memiliki kesempatan untuk menyediakan layanan yang lebih efisien, transparan, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Terlizzi, 2022).

Melalui digitalisasi, penyimpanan, pemrosesan, dan pertukaran data dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien. Selain itu, peluang untuk menciptakan layanan baru dan inovatif yang mempermudah kehidupan juga terbuka lebar. Akibatnya, penerapan konsep ini memberikan berbagai keuntungan: peningkatan

## **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA**

produktivitas, pengurangan biaya operasional, dan peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa penerapannya juga menghadapi sejumlah tantangan, seperti kebutuhan akan pengembangan teknologi yang sesuai, proses adaptasi bagi pengguna, serta upaya untuk mengatasi masalah keamanan dan privasi data (Indah Mawarni dalam Basyo dan Anirwan, 2023).

Istilah "*E-Government*" kerap digunakan untuk menggambarkan jenis layanan yang tumbuh seiring dengan perkembangan dunia digital. Setelah konsep ini masuk ke Indonesia, berbagai instansi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah telah mengadopsinya secara luas. Selama bertahun-tahun, *E-Government* telah membuktikan manfaatnya bagi masyarakat dan bahkan menjadi inspirasi bagi negara-negara berkembang lainnya, termasuk Indonesia. Saat ini, seluruh struktur pemerintahan daerah mulai dari kantor gubernur, walikota, sekretaris daerah, dinas, badan, organisasi, hingga lembaga teknologi harus memahami konsep ini. Menurut Sulfiana dkk. (2022), teknologi informasi memiliki hubungan erat dengan penyediaan layanan karena kecepatan – sebagai aspek utama kualitas layanan – dapat ditingkatkan melalui penggunaannya. Kehadiran teknologi informasi menjamin bahwa layanan di organisasi pelayanan publik menjadi lebih cepat dan akurat, sehingga pemerintah pusat dan daerah wajib memanfaatkannya.

Engvall dan Flak (dalam Maulani dan Setiawan, 2024) menjelaskan bahwa governansi digital adalah konsep yang berfokus pada interaksi antara warga negara, pemerintah, dan pemangku kepentingan lainnya. Inti dari konsep ini adalah bagaimana teknologi dapat mengubah sistem pemerintahan dan tata kelola negara. Pelayanan publik berbasis *E-Government* tidak hanya mengikuti tren global, melainkan lebih penting lagi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik meliputi transparansi, akuntabilitas, dan proses pemerintahan yang terstruktur. Selain itu, Indrajit (2002) menyatakan bahwa *E-Government* merupakan cara baru bagi pemerintah untuk berinteraksi dengan masyarakat dan pihak berkepentingan melalui teknologi informasi (khususnya internet) dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan.



#### 4. *Technology Acceptance Model (TAM)*

*Technology Acceptance Model (TAM)* diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 sebagai adaptasi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang difokuskan untuk memodelkan penerimaan pengguna terhadap teknologi. Model ini kemudian dikembangkan kembali oleh beberapa peneliti seperti Szajna (1994), Igbaria dkk. (1995), serta Venkatesh dan Davis (dalam Jogiyanto 2007). Venkatesh melakukan modifikasi dengan menambahkan variabel kepercayaan (trust), yang diberi judul *Trust-enhanced Technology Acceptance Model*, untuk mengkaji hubungan antar variabel TAM dan kepercayaan. Modifikasi lain bernama *Trust and Risk in Technology Acceptance Model (TRITAM)* dilakukan oleh Lui dan Jamieson (dalam Jogiyanto 2007) dengan menggunakan variabel kepercayaan, risiko, serta variabel dasar TAM.

Beberapa model telah digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan penggunaan teknologi komputer. Di antaranya yang tercatat dalam literatur dan referensi riset bidang teknologi informasi adalah TRA, *Theory of Planned Behaviour (TPB)*, dan TAM yang dikembangkan oleh Davis dkk. (dalam Jogiyanto 2007). TAM menjadi salah satu model yang paling banyak digunakan karena strukturnya lebih sederhana dan mudah untuk diterapkan. Model TAM dikembangkan dari berbagai perspektif teori. Pada awalnya, teori difusi inovasi mendominasi kajian tentang penerimaan teknologi. Tujuan utama TAM adalah menjelaskan dan memprediksi bagaimana pengguna menerima suatu teknologi. Sebagai pengembangan dari TRA, TAM berfungsi untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi. Menurut Davis (dalam Jogiyanto 2007), TAM adalah teori yang dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna memahami dan menggunakan teknologi informasi.

Seiring berjalannya waktu, model TAM mengalami berbagai modifikasi. Venkatesh dan Davis (dalam Atika 2024) menyatakan bahwa variabel sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) pada TAM versi asli telah dihilangkan. Menurut Jogiyanto (2007), konstruk sikap terhadap penggunaan tidak dimasukkan karena tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku. Akibatnya, alur kerja TAM berubah menjadi persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan (*Perceived Ease Of Use*) yang secara langsung memengaruhi niat

## **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA**

perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention To Use*). Namun, menurut Gahtani (dalam Oktavianti 2007), niat perilaku untuk menggunakan dan penggunaan nyata sistem (*Actual System Use*) dapat digantikan oleh variabel penerimaan terhadap IT (*Acceptance Of IT*).

Persepsi manfaat dan persepsi kemudahan memiliki hubungan yang digunakan untuk memprediksi sikap penerimaan pengguna (*Acceptance of IT*) terhadap teknologi informasi (Oktavianti, 2007). Model TAM telah digunakan dan diuji oleh Surachman (2008). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa faktor kemudahan dan manfaat mampu memprediksi penerimaan pengguna terhadap Sistem Informasi Perpustakaan. Davis (dalam Joan dan Sitinjak 2019) menjelaskan bahwa persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) merupakan pandangan subjektif dari pengguna mengenai tingkat manfaat yang akan diperoleh melalui penggunaan sebuah sistem. Pengguna menganggap bahwa sistem tersebut akan membantu meningkatkan kinerja mereka serta mempermudah pelaksanaan pekerjaan dalam aktivitas sehari-hari.

Menurut Davis (dalam Joan dan Sitinjak 2019), indikator untuk mengukur persepsi kemanfaatan adalah sebagai berikut:

- 1) Dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan
- 2) Berperan dalam meningkatkan produktivitas
- 3) Mendukung keberhasilan dalam mencapai tujuan kerja
- 4) Memberikan dampak yang positif bagi pengguna
- 5) Menghasilkan penghematan biaya dan tenaga kerja

Untuk keperluan penelitian ini, indikator variabel *perceived usefulness* diambil dari kerangka kerja yang dikembangkan oleh Hidayat dan Naufal (2022), yang telah mengadaptasi konstruksi model TAM. Indikator yang dipakai meliputi:

- 1) Mempercepat Pekerjaan (*Work More Quickly*)
- 2) Meningkatkan Kinerja (*Job Performance*)
- 3) Meningkatkan Produktivitas (*Increase Productivity*)
- 4) Efektivitas (*Effectiveness*)
- 5) Mempermudah Pekerjaan (*Makes Job Easier*)

## 5. Modifikasi Model TAM

Penelitian yang dilakukan oleh Adams et al. (dalam Jogiyanto 2007) merupakan replikasi dan pengembangan dari penelitian Davis (1989). Hasilnya menunjukkan bahwa pengukuran konstruk persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness/PU*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use/PEOU*) memiliki validitas dan reliabilitas yang baik untuk berbagai situasi dan sistem informasi. Hal serupa juga ditemukan oleh Hendrikson dkk. (dalam Jogiyanto 2007), yang menyatakan bahwa instrumen pengukuran PU dan PEOU dari model TAM dinyatakan valid melalui analisis uji ulang (*test-retest*). Pada skema TAM asli, manfaat dan kemudahan penggunaan memengaruhi penggunaan sistem yang sebenarnya (*actual system use*) melalui variabel perantara yaitu intensitas penggunaan (*behavioural intention to use*). Namun, menurut Gahtani (dalam Oktavianti 2007), kedua variabel tersebut dapat digantikan dengan variabel penerimaan terhadap teknologi informasi (Acceptance of IT).

Terdapat 3 konstruk TAM yang telah dimodifikasi, antara lain:

### 1) Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*)

Nasri dan Charfeddine (dalam Rajendra Prasada Bangkara dan Ni Putu Sria Harta Mimba, 2016) menjelaskan bahwa persepsi manfaat adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem baru akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Desmayanti (dalam Ni Putu Bella Novindra dan Ni Ketut Rasmini 2017) mendefinisikannya sebagai bagaimana penggunaan sistem baru dapat memberikan kegunaan bagi penggunanya. Sementara itu, Rahmatsyah (dalam Setyo Ferry Wibowo dkk., 2015) mengemukakan bahwa persepsi manfaat adalah probabilitas subyektif dari calon pengguna bahwa aplikasi tertentu akan mempermudah pelaksanaan pekerjaannya. Dari berbagai definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi manfaat adalah keyakinan seseorang bahwa penggunaan sistem baru akan memberikan manfaat, baik berupa kemudahan maupun peningkatan kinerja dalam pekerjaan.

### 2) Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Romadloniyah dan Prayitno (2018) mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi tertentu tidak akan memerlukan usaha yang banyak. Andrean Septa Yogananda

## **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA**

dan I Made Bayu Dirgantara (2017) menjelaskan bahwa konsep ini merujuk pada seberapa besar penggunaan sistem baru dirasakan mudah untuk dipahami dan digunakan. Nasri dan Charfeddine (dalam Rajendra Prasada Bangkara dan Ni Putu Sria Harta Mimba 2016) juga menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan adalah kepercayaan seseorang bahwa sistem baru dapat dengan mudah digunakan dan dipahami. Berdasarkan paparan tersebut dapat diketahui bahwa persepsi kemudahan penggunaan berkaitan dengan kepercayaan dalam proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa sistem informasi mudah digunakan, maka dia akan cenderung untuk menggunakannya.

### **3) Penerimaan Pengguna (*Acceptance of IT*)**

Penerimaan pengguna terhadap sistem informasi dipengaruhi oleh tingkat kemudahan dan kemanfaatan yang diberikan oleh sistem tersebut. Kedua faktor ini menjadi hal penting bagi pengguna untuk menerima dan menggunakan sistem informasi yang ditawarkan, sebagaimana dikemukakan oleh Davis (dalam Dalimunthe dan Mustofa 2016). Pada penelitian ini, variabel kemanfaatan aplikasi diambil berdasarkan tujuan pembuatan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) yang dipaparkan oleh Dispendukcapil Surabaya (2025). Aplikasi KNG hadir dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, terutama dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan secara cepat dan efisien.

### **Hubungan Antar Variabel**

Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas (X) adalah variabel independen yang memiliki kemampuan untuk memengaruhi atau menjadi penyebab perubahan pada variabel terikat (Y). Sebaliknya, variabel terikat atau dependen adalah variabel yang mengalami perubahan sebagai akibat dari pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas.

Pada penelitian ini, variabel bebas adalah persepsi masyarakat (X), sedangkan variabel terikat adalah kemanfaatan aplikasi (Y). Hubungan yang terjadi antara kedua variabel tersebut dapat digambarkan secara grafis sebagai berikut:

**Gambar 6.** Hubungan Antar Variabel



(Sumber: Data Sekunder Diolah Peneliti, 2025)

Secara konseptual, hubungan variabel dalam penelitian ini bersifat satu arah dan positif, dengan asumsi bahwa peningkatan persepsi positif masyarakat terhadap kemanfaatan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) akan meningkatkan adopsi atau pemanfaatan aplikasi tersebut oleh publik. Seiring dengan semakin selarasnya operasional aplikasi dengan prinsip-prinsip pelayanan publik, maka tujuan inovasi layanan berbasis digital di Surabaya akan tercapai.

### **Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir dalam penelitian ini disusun dengan landasan pada teori yang telah ada. Oleh karena itu, fokus penelitian akan diberikan pada pengukuran persepsi masyarakat terhadap kemanfaatan aplikasi KNG. Variabel yang digunakan meliputi persepsi masyarakat sebagai variabel independen (X) dan kemanfaatan aplikasi sebagai variabel dependen (Y), yang berdasarkan pada teori konstruk *Technology Acceptance Model* (TAM) . Persepsi masyarakat diukur melalui empat dimensi yang diadaptasi dari kerangka kerja Prayogi dan Purwanti (2023) yang meliputi kejelasan informasi, daya tarik aplikasi, kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan, dan kepuasan masyarakat saat menggunakan aplikasi. Maka secara konseptual dapat disusun kerangka berpikir untuk penelitian seperti gambar 2.2 di bawah ini:

# PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA

Gambar 7. Kerangka Berpikir



Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir

## Hipotesis Penelitian

Pada dasarnya, hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara terhadap suatu masalah penelitian. Sebelumnya, rumusan masalah penelitian tersebut telah disajikan dalam bentuk kalimat pernyataan yang terstruktur. Adapun hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1.  $H_1$ : Persepsi masyarakat terhadap kemanfaatan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kemanfaatan aplikasi di Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya.
2.  $H_0$ : Persepsi masyarakat terhadap kemanfaatan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) tidak berpengaruh atau berpengaruh negatif terhadap tingkat kemanfaatan aplikasi di Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan serta menjelaskan karakteristik sampel yang dipilih dan pola-pola yang muncul dari hubungan antar variabel yang telah diukur. Pendekatan kuantitatif diterapkan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data melalui instrumen penelitian dan analisis data menggunakan angka statistik. Tujuan utama dari penerapan metode ini adalah untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Penelitian kuantitatif adalah metode yang dilakukan secara sistematis, terencana, dan memiliki struktur yang jelas – mulai dari penetapan tujuan penelitian, pemilihan subjek dan objek penelitian, hingga pemilihan metodologi yang sesuai. Pendekatan ini berfokus pada pengumpulan dan analisis data berupa angka yang dapat diukur secara objektif, dengan tujuan untuk menjelaskan fenomena yang diamati melalui analisis statistik yang menitikberatkan pada hubungan signifikan antar variabel.

Metode kuantitatif dipilih dalam penelitian ini karena bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan indikator yang relevan untuk masing-masing variabel, sehingga diharapkan dapat memperoleh pembuktian hipotesis yang valid sebagai hasil penelitian yang akurat. Melalui penelitian kuantitatif ini, peneliti akan memperoleh gambaran yang jelas mengenai bagaimana masyarakat mempersepsikan kemanfaatan aplikasi KNG di Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data ialah metode yang digunakan untuk mengumpulkan seluruh data dari responden penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yaitu:

#### **1. Kuesioner**

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan menyebarkan serangkaian pertanyaan yang telah disusun sesuai dengan kebutuhan data penelitian kepada responden yang telah ditentukan sebagai sampel. Daftar pertanyaan akan diberikan kepada responden dalam bentuk formulir daring (Google Form), di mana setiap butir

# **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA**

pertanyaan menyertakan pilihan poin yang harus dipilih oleh responden sesuai dengan persepsi yang dimilikinya.

## **2. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengumpulan dan analisis dokumen tertulis, gambar atau foto, arsip resmi, serta surat-surat terkait. Dalam penelitian ini, data dokumentasi terutama bersumber dari dokumen resmi, arsip institusi, brosur pengenalan aplikasi KNG, serta foto yang menunjukkan tampilan menu aplikasi tersebut.

## **3. Studi Literatur**

Studi literatur adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencari, mengumpulkan, dan mempelajari sumber bacaan yang relevan. Sumber bacaan tersebut meliputi buku referensi, teori yang berkaitan dengan topik penelitian, serta hasil penelitian terdahulu yang dapat dijadikan dasar dan referensi untuk penelitian ini.

## **Sumber Data**

### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang secara langsung didapatkan dari subjek maupun objek yang akan diteliti (sampel maupun responden) dan tanpa adanya perantara. Data primer berbentuk sebuah opini untuk diajukan baik secara individual maupun kelompok. Dalam penelitian ini yang didapat dari kuisioner yang dibagikan kepada responden.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, biasanya melalui berbagai sumber informasi seperti media atau dokumen yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan penelitian, serta layak dijadikan rujukan. Data jenis ini umumnya masih bersifat mentah karena belum melalui proses pengolahan atau analisis lebih lanjut. Dalam penelitian ini, data sekunder dikumpulkan melalui teknik dokumentasi dan studi kepustakaan.



## Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Pada dasarnya, populasi merupakan kumpulan subjek atau objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga dari kumpulan tersebut dapat ditarik kesimpulan yang tepat sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2012). Berdasarkan pemahaman tersebut, peneliti menetapkan populasi penelitian dari seluruh penduduk yang tinggal di Kecamatan Wonocolo. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2025, jumlah penduduk di wilayah tersebut mencapai 80.034 jiwa. Berikut adalah rincian jumlah penduduk menurut kelurahan:

**Tabel 1.** Jumlah Penduduk Kecamatan Wonocolo Tahun 2025

| <b>Desa/Kelurahan</b>     | <b>Laki-Laki</b> | <b>Perempuan</b> | <b>Jumlah</b> |
|---------------------------|------------------|------------------|---------------|
| Siwalankerto              | 8.581            | 8.756            | 17.337        |
| Jemurwonosari             | 10.308           | 10.658           | 20.966        |
| Margorejo                 | 5.241            | 5.387            | 10.628        |
| Bendul Merisi             | 8.434            | 8.838            | 17.272        |
| Sidosermo                 | 6.921            | 6.910            | 13.831        |
| <b>Kecamatan Wonocolo</b> | <b>39.485</b>    | <b>40.549</b>    | <b>80.034</b> |

*(Sumber: Data Sekunder Diolah Peneliti, 2025)*

### 2. Sampel

Pada penelitian ini, sampel ditetapkan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik ini merupakan metode pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan pertimbangan khusus dan kriteria tertentu yang telah ditentukan, serta memperhatikan kesiapan subjek di lokasi penelitian untuk menjadi responden sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Untuk menghitung jumlah sampel yang dibutuhkan, peneliti menggunakan rumus Slovin, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N.(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Margin of error (e = 10%)

# PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA

Dari rumus di atas, dapat dihitung jumlah sampel yang akan diteliti yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N.(e)^2} = \frac{80.034}{1+80.034.(10\%)^2} = \frac{80.034}{1+62.208.0,01} = \frac{80.034}{801,34} = 99,87 = 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus slovin, jumlah sampel yang diperoleh sebesar 99,87 dan dibulatkan menjadi 100. Oleh karena itu, peneliti menetapkan jumlah responden sebanyak 100 orang yang merupakan representasi dari penduduk dan berusia mulai dari 16 tahun di wilayah Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya.

## Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian merupakan elemen atau sesuatu yang menjadi fokus kajian dalam penelitian, sekaligus sebagai faktor-faktor yang memiliki pengaruh terhadap peristiwa atau gejala yang akan diteliti. Pada penelitian ini, variabel yang digunakan terdiri dari dua jenis, yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), yang diuraikan sebagai berikut:

1. Variabel bebas (independent) = Persepsi masyarakat (X)
2. Variabel terikat (dependent) = Kemanfaatan aplikasi (Y)

**Tabel 2.** Penjelasan Variabel

| Variabel | Aspek               | Definisi   |
|----------|---------------------|--|
| X        | Persepsi masyarakat | <p>Dalam konteks penelitian ini, persepsi masyarakat terhadap aplikasi <i>Klampid New Generation</i> (KNG) dapat diukur melalui indikator menurut Prayogi dan Purwanti (2023) yaitu:</p> <p>Kejelasan informasi</p> <p>Daya tarik aplikasi</p> <p>Kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan</p> <p>Kepuasan masyarakat saat menggunakan aplikasi tersebut</p> |

|   |                      |   |
|---|----------------------|---|
| Y | Kemanfaatan aplikasi | <p>Indikator variabel <i>perceived usefulness</i> yang digunakan dalam penelitian ini diadaptasi dari indikator dari Hidayat dan Naufal (2022) yang mengadaptasi konstruksi TAM, meliputi:</p> <p>Mempercepat pekerjaan<br/>Meningkatkan kinerja<br/>Meningkatkan produktivitas<br/>Efektivitas<br/>Mempermudah pekerjaan</p> |
|---|----------------------|---|

(Sumber: Data Sekunder Diolah Peneliti, 2025)

Definisi operasional variabel dalam penelitian dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 2.** Definisi Operasional Variabel X

| Konsep              | Poin Analisis       | Definisi  | Poin Aspek                      | Pertanyaan/<br>Kategorisasi                                |
|---------------------|---------------------|---|---------------------------------|--|
| Persepsi masyarakat | Kejelasan Informasi | Penilaian masyarakat terhadap kejelasan informasi penggunaan aplikasi KNG meliputi informasi yang lengkap, serta fitur pencarian mudah digunakan. | Informasi yang lengkap          | Aplikasi KNG memiliki informasi yang lengkap               |
|                     |                     |   | Fitur pencarian mudah digunakan | Aplikasi KNG memiliki fitur pencarian yang mudah digunakan |

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN  
APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA  
KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA**

|  |                                      |   |                                       |   |
|--|--------------------------------------|---|---------------------------------------|---|
|  | Daya tarik aplikasi                  | Penilaian masyarakat terhadap daya tarik aplikasi meliputi desain antarmuka yang menarik dan pengalaman pengguna yang menyenangkan  | Desain antarmuka yang menarik         | Aplikasi KNG menawarkan desain antarmuka yang menarik dan mudah dimengerti                              |
|  |                                      |   | Pengalaman pengguna yang menyenangkan | Aplikasi KNG memberikan pengalaman yang menyenangkan dalam penggunaannya                                |
|  | Kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan | Penilaian masyarakat terhadap kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan meliputi pelayanan yang relevan dan menu pilihan layanan lengkap | Pelayanan yang relevan                | Aplikasi KNG memberikan pelayanan yang relevan dalam administrasi kependudukan yang dibutuhkan pengguna |
|  |                                      |   | Pilihan layanan lengkap               | Aplikasi KNG memiliki layanan yang lengkap mencakup semua jenis administrasi kependudukan               |
|  | Kepuasan masyarakat saat             | Penilaian masyarakat terhadap kepuasan umum dalam penggunaan  | Mudah digunakan                       | Aplikasi KNG secara umum mudah untuk digunakan  |

|  |                      |   |                 |  |
|--|----------------------|---|-----------------|--|
|  | menggunakan aplikasi | aplikasi meliputi mudah digunakan dan hasil memuaskan | Hasil memuaskan | Aplikasi KNG memiliki out put atau hasil yang membuat pengguna merasa puas |
|--|----------------------|---|-----------------|--|

**Tabel 3.** Definisi Operasional Variabel Y

| Konsep      | Poin Analisis         | Definisi  | Poin Aspek                    | Pertanyaan/<br>Kategorisasi  |
|-------------|-----------------------|---|-------------------------------|--|
| Kemanfaatan | Mempercepat pekerjaan | Aplikasi KNG memiliki manfaat mempercepat pekerjaan yakni pelayanan selesai tepat waktu   | Pelayanan selesai tepat waktu | Aplikasi KNG membuat pelayanan administrasi kependudukan dapat diakses lebih cepat dan selesai tepat waktu |
|             | Meningkatkan kinerja  | Aplikasi KNG memiliki manfaat meningkatkan kinerja yakni meningkatkan kualitas hasil pengurusan dokumen (ketepatan dan akurasi) | Hasil tepat dan akurat        | Aplikasi KNG membuat kualitas hasil pengurusan dokumen lebih tepat dan akurat                              |

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN  
APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA  
KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA**

|  |                            |  |                        |  |
|--|----------------------------|--|------------------------|--|
|  |                            |  |                        |  |
|  | Meningkatkan produktivitas | Aplikasi KNG memiliki manfaat meningkatkan produktifitas terhadap penggunaanya yakni memungkinkan pengguna melakukan hal lain dengan efisiensi waktu | Efisiensi waktu        | Aplikasi KNG membuat pengguna dapat mengurus dokumen tanpa harus meninggalkan pekerjaan utama dengan lebih efisien |
|  | Efektivitas                | Aplikasi KNG memiliki manfaat efektivitas yakni bisa menjawab kebutuhan administrasi pengguna melalui fitur yang tersedia                            | Ketepatan fungsi fitur | Aplikasi KNG memiliki fitur-fitur yang dapat memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan pengguna                 |

|  |                       |  |                        |   |
|--|-----------------------|--|------------------------|---|
|  | Mempermudah pekerjaan | Aplikasi KNG memiliki manfaat mempermudah pekerjaan yakni proses layanan lebih praktis | Proses layanan praktis | Aplikasi KNG membuat proses layanan lebih praktis daripada pelayanan konvensional |
|--|-----------------------|--|------------------------|---|

### Instrumen Penelitian

Untuk mendapatkan data yang valid dan akurat, peneliti menggunakan kuesioner dengan menerapkan skala Likert. Menurut Sugiyono (2014), skala Likert berfungsi sebagai alat ukur untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi individu terhadap fenomena sosial tertentu – dalam hal ini berkaitan dengan variabel yang menjadi objek penelitian. Melalui penerapan skala ini, setiap variabel penelitian dapat diuraikan menjadi beberapa indikator yang selanjutnya dijadikan dasar dalam menyusun item instrumen berupa pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono, 2019). Dalam tahap pengujian instrumen penelitian, peneliti akan menggunakan pendekatan statistik parametrik yang diolah dengan bantuan perangkat lunak SPSS Statistics versi 25. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan memiliki tingkat keandalan dan validitas yang memenuhi standar penelitian.

**Tabel 4.** Skor dan Kategori Instrumen Penelitian

| No. | Keterangan Penilaian | Skor |
|-----|----------------------|------|
| 1.  | Sangat Setuju        | 5    |
| 2.  | Setuju               | 4    |
| 3.  | Cukup Setuju         | 3    |
| 4.  | Tidak                | 2    |
| 5.  | Sangat Tidak Setuju  | 1    |

(Sumber: Data Sekunder Diolah Peneliti, 2025)

## **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA**

Berdasarkan Tabel diatas bahwa, instrumen yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu angket atau kuisioner. Dalam membuat instrument maka peneliti akan menggunakan instrumen penelitian terkait persepsi masyarakat terhadap penggunaan aplikasi KNG di Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya.

### **Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian kuantitatif, instrumen yang digunakan untuk pengukuran wajib memenuhi dua aspek krusial, yakni uji validitas dan uji reliabilitas. Hal ini bertujuan agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Validitas mengacu pada tingkat akurasi instrumen dalam mengukur konstruk yang dituju, atau dengan kata lain, apakah setiap butir kuesioner memiliki relevansi dan kesesuaian dengan variabel penelitian. Sebagaimana dikemukakan dalam kajian Priya Ranganathan et al. (2024), "*The validity of a research tool refers to its accuracy, i.e., does the tool measure what it intends to measure?*". Di sisi lain, reliabilitas berkaitan dengan konsistensi atau kestabilan hasil pengukuran apabila instrumen digunakan dalam kondisi yang serupa, apakah akan menghasilkan output yang sama atau sebanding. Richard Karnia (2024) menjelaskan bahwa instrumen "*Must be highly reliable and able to consistently gather the same result*".

#### **1. Uji Validitas**

Uji validitas berfungsi untuk menentukan apakah suatu kuesioner sah atau valid. Sebuah kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan yang terkandung di dalamnya mampu mengungkapkan konsep yang akan diukur (Sugiyono, 2017). Penilaian validitas dapat dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS melalui teknik berikut:

- 1) Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ , maka pernyataan tersebut dinyatakan valid
- 2) Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ , maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid

#### **2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur sejauh mana kuesioner dapat menjadi indikator dari variabel atau konstruk penelitian. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal ketika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, sehingga semakin tinggi tingkat reliabilitas suatu alat



pengukur maka semakin stabil pula alat pengukur tersebut (Ghozali, 2016). Dengan menggunakan SPSS, pengambilan keputusan uji realibilitas adalah sebagai berikut:

- 1) Instrumen dinyatakan realibilitas apabila nilai Cronbach"s Alpha > dari 0,6
- 2) Instrumen dinyatakan tidak realibilitas apabila Cronbach"s Alpha < dari 0,6

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan tahapan analisis statistik yang bertujuan untuk mengidentifikasi apakah data penelitian yang terkumpul memiliki distribusi normal atau tidak. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah Kolmogrov-Smirnov Test melalui perangkat lunak SPSS. Pada uji ini, data dikategorikan memiliki distribusi normal jika nilai koefisien signifikansi lebih besar dari 0,05.

### 4. Uji Hipotesis Penelitian

#### 1) Uji Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi dilakukan untuk mengetahui arah dan kekuatan hubungan antara dua atau lebih variabel. Arah hubungan dapat bersifat positif (kedua variabel bergerak searah) atau negatif (kedua variabel bergerak berlawanan). Besarnya kekuatan hubungan diwakili oleh nilai koefisien korelasi (r) yang menunjukkan derajat hubungan antara variabel independen dan dependen.

**Tabel 5.** Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,00-0,199         | Sangat Lemah     |
| 0,20-0,399         | Lemah            |
| 040-0,599          | Sedang           |
| 0,60-0,799         | Kuat             |
| 0,80-1,000         | Sangat Kuat      |

(Sumber: Sugiyono, 2018)

#### 2) Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh satu variabel independen (X) terhadap satu variabel dependen (Y). Uji ini menggambarkan hubungan fungsional dan kausalitas, di mana perubahan pada

## PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA

variabel X akan mengakibatkan perubahan pada variabel Y dalam arah tertentu. Rumus yang digunakan adalah:

$$Y = a + bX + e$$

Y = Variabel dependen (kemanfaatan aplikasi)

X = Variabel independen (persepsi masyarakat)

a = Konstanta (nilai Y jika X = 0)

b = Koefisien regresi (menunjukkan arah dan besarnya pengaruh X terhadap Y)

e = Error (menunjukkan faktor kesalahan atau variabel lain di luar model)\

Dasar pengambilan keputusan:

- a. Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikansi (Sig.) ≥ 0,05, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

### 3) Uji Parsial (t)

Uji parsial atau t-test digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen dalam model penelitian. Dalam konteks penelitian ini, uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh persepsi masyarakat (X) terhadap penggunaan aplikasi KNG (Y) di Kecamatan Wonocolo, Kota Surabaya, dengan rumus:

$$t = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Keterangan

t = nilai uji t (t hitung)

b<sub>i</sub> = koefisien regresi variabel independen ke-i

S<sub>bi</sub> = standard error dari koefisien regresi ke-i

Nilai t hitung akan dibandingkan dengan nilai t tabel, atau dapat pula dilihat berdasarkan nilai signifikansi dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi (Sig.)  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikansi (Sig.)  $\geq 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

#### **1. Profil Kecamatan Wonocolo**

Kecamatan Wonocolo yang beralamat di Jl. Jemursari II No.33 A, Jemurwonosari, Wonocolo merupakan bagian dari kecamatan di Kota Surabaya yang terdiri dari 5 kelurahan yaitu Margorejo, Jemurwonosari, Sidosermo, Bendul Merisi, dan Siwalankerto. Kecamatan Wonocolo memiliki luas 655 hektar. Pada tahun 2025 ini Kecamatan Wonocolo memiliki penduduk sebanyak 80.034 jiwa dengan rincian laki-laki sebanyak 39.485 jiwa, dan penduduk perempuan sebanyak 40.549 jiwa (Sumber. Badan Pusat Statistika Kota Surabaya 2025). Kecamatan Wonocolo memiliki batas wilayah administrative sebagai berikut:

- 1) Batas wilayah sebelah utara : Kecamatan Wonokromo
- 2) Batas wilayah sebelah selatan: Kabupaten Sidoarjo
- 3) Batas wilayah sebelah barat : Kecamatan Gayungan
- 4) Batas wilayah sebelah timur : Kecamatan Tenggilis Mejoyo

Kecamatan Wonocolo Kecamatan Wonocolo memiliki Visi dan Misi yaitu:

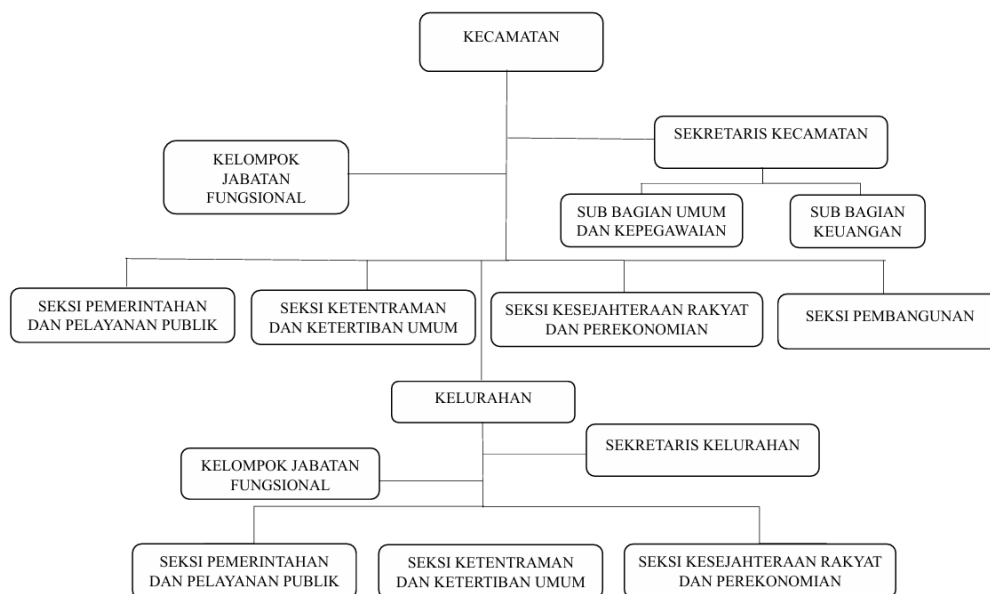
- 1) Visi: Gotong Royong menuju Surabaya Kota Dunia yang maju, humanis dan berkelanjutan
- 2) Misi:
  - a. Mewujudkan perekonomian inklusif untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dan pembukaan lapangan kerja baru melalui penguatan kemandirian ekonomi lokal, kondusifitas iklim investasi, penguatan daya saing Surabaya sebagai pusat penghubung perdagangan dan jasa antar pulau serta internasional.

## PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA

- b. Membangun Sumber Daya Manusia (SDM) unggul berkarakter, sehat jasmani rohani, produktif, religius, berbudaya dalam bingkai kebhinekaan melalui peningkatan akses dan kualitas pelayanan kesehatan, pendidikan, serta kebutuhan dasar lainnya.
- c. Memantapkan penataan ruang kota yang terintegrasi melalui ketersediaan infrastruktur dan utilitas kota yang modern berkelas dunia serta berkelanjutan.
- d. Memantapkan transformasi birokrasi yang bersih, dinamis dan tangkas berbasis digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- e. Menciptakan ketertiban, keamanan, kerukunan sosial dan kepastian hukum yang berkeadilan.

Adapun gambar struktur organisasi Kecamatan Wonocolo dapat dilihat melalui gambar 8 sebagai berikut:

**Gambar 8.** Struktur Organisasi Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya



(Sumber: Renstra Kecamatan Wonocolo, 2025)

Kecamatan Wonocolo dipimpin oleh Bapak Muslich Hariadi, S.Sos MM. dengan pangkat/golongan yaitu Pembina/IVB yang lahir pada 01 April 1972. Jabatan yang dimiliki di Kecamatan Wonocolo sebagai Camat Wonocolo. Kecamatan Wonocolo memiliki struktur organisasi yang meliputi Camat, Sekretaris Kecamatan, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Keuangan, Seksi Pemerintahan

dan Pelayanan Publik, Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, Seksi Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian, Staff PNS, dan Staff Non PNS.

## 2. Aplikasi *Klampid New Generation* (KNG)

Pada tahun 2015, Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) mengembangkan inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis web yang diberi nama E-Lampid. Sistem ini diperuntukkan untuk pengurusan berkas administrasi kependudukan terkait Lahir, Mati, Pindah, dan Datang (Lampid). Inovasi tersebut diluncurkan sebagai tanggapan atas keluhan masyarakat mengenai proses layanan manual yang cenderung lambat dan rumit, dengan tujuan untuk menyediakan pelayanan yang prima, efektif, dan efisien melalui portal daring yang dapat diakses di tingkat kelurahan dan kecamatan. Seiring berjalannya waktu, sistem E-Lampid mengalami pembaruan menjadi E-Klampid dengan penambahan jenis layanan, antara lain pengurusan akta kawin dan perceraian (sehingga mencakup layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang). Selanjutnya, pada tahun 2019 sistem E-Klampid dikembangkan lebih lanjut menjadi *Klampid New Generation* (KNG) versi website, yang menyajikan fitur yang lebih lengkap serta proses yang lebih efisien dalam pengelolaan administrasi kependudukan..

Selanjutnya pada 1 Juli 2022, KNG diluncurkan dalam bentuk aplikasi mobile untuk meningkatkan efektivitas dengan layanan yang lebih beragam. Termasuk pengurusan mandiri via gadget android dan portal terintegrasi untuk warga, kelurahan, serta kecamatan. Aplikasi tersebut dapat diunduh melalui *Play Store*, yang kemudian juga tersedia di *App Store*. Peluncuran aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) mendapatkan dukungan dari Walikota Surabaya pada masa tersebut, yaitu Eri Cahyadi. Sebelumnya, pada akhir tahun 2021, beliau telah meresmikan program bernama Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk (Kalimasada). Program ini bertujuan meningkatkan kesadaran warga terhadap pentingnya adminduk dan memanfaatkan kemudahan teknologi, yang kemudian diwujudkan melalui aplikasi KNG. Dan yang terakhir versi terbaru KNG resmi diluncurkan pada 28 April 2025 oleh Dispendukcapil Surabaya sebagai aplikasi mobile dan dilengkapi dengan fitur “Cak Takon” sebagai *chat assistant* untuk membantu warga yang mengalami kesulitan dalam pengurusan dokumen kependudukan secara online melalui *smartphone*.

## **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA**

Aplikasi *Kalmpid New Generation* memungkinkan masyarakat untuk melakukan berbagai jenis transaksi administrasi kependudukan mulai dari pembuatan dan penggantian Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik, permohonan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, hingga pembuatan Surat Keterangan Domisili dan dokumen kependudukan lainnya. Pengguna cukup mendaftar dengan nomor induk kependudukan (NIK) dan melakukan verifikasi wajah serta data pribadi secara online sebelum dapat mengajukan permohonan. Di sisi lain, petugas pelayanan dapat menggunakan aplikasi ini untuk memverifikasi data, memproses permohonan, dan mengirimkan pemberitahuan terkait status pengajuan kepada masyarakat.

Kelebihan utama aplikasi ini adalah mempersingkat waktu tunggu dan biaya untuk mengurus dokumen, serta meminimalkan kesalahan data akibat integrasi langsung dengan Basisdata Nasional Kependudukan (BNK). Namun di sisi lain aplikasi KNG masih memiliki beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Aksesibilitasnya terbatas bagi masyarakat di daerah dengan jaringan internet tidak stabil, dan proses verifikasi sering mengalami keterlambatan akibat tingginya volume pengajuan. Selain itu, terdapat keterbatasan jam operasional aplikasi dan beberapa fitur yang belum dapat menangani kasus khusus seperti perubahan data akibat kesalahan pencatatan yang kompleks. Berdasarkan hasil observasi lapangan, sebagian masyarakat belum menggunakan atau mengetahui aplikasi ini karena minimnya sosialisasi dari pemerintah setempat.

### **3. Deskripsi Data Responden Penelitian**

Proses distribusi kuesioner dalam penelitian ini berlangsung dalam estimasi waktu 19 hari, yakni sejak tanggal 11 hingga 30 Desember 2025 di 5 kelurahan pada Kecamatan Wonocolo. Kelurahan tersebut meliputi kelurahan Margorejo, Jemurwonosari, Sidosermo, Bendul Merisi, dan Siwalankerto. Kuesioner dibagikan melalui dua cara, yang pertama dengan barcode (peneliti secara langsung menemui responden) dan yang kedua menggunakan WhatsApp yang berupa pesan (*link google form*) dibantu oleh RT dan kader PKK tiap kelurahan untuk diteruskan ke masyarakat. Penyebaran kuisisioner secara langsung kepada responden dilakukan pada tempat-tempat yang digunakan untuk melakukan pelayanan seperti Kantor Kecamatan, Kantor Kelurahan, dan Balai RW menggunakan teknik *purposive*

*sampling*. Hal ini dilakukan karena pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya berpusat di satu tempat melainkan tersebar di masing-masing wilayah kelurahan dari kecamatan yang diteliti. Data dari kuisioner penelitian diperoleh peneliti melalui wawancara dan observasi langsung kepada masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan. Dalam tahap pengisian kuisioner, responden diminta untuk menyampaikan identitas diri sebagai unsur pendukung data penelitian. Berdasarkan hal tersebut, jumlah total responden dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria yang ditetapkan, yaitu sebanyak 100 orang sesuai dengan perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, sehingga dapat dilanjutkan ke tahap pengolahan data.

Responden penelitian diklasifikasikan ke dalam tiga kategori pembagian, yaitu berdasarkan usia, jenis kelamin, dan kelurahan tempat tinggal. Para responden merupakan warga Kecamatan Wonocolo yang pernah mengajukan permohonan layanan administrasi kependudukan di Balai Rukun Warga (RW), kantor Kelurahan, maupun Kantor Kecamatan Wonocolo, Kota Surabaya. Jumlah responden yang terlibat dalam penelitian ini berjumlah 100 orang, dengan rincian karakteristik sebagai berikut:

#### 1) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil pengumpulan data, diketahui bahwa responden memiliki rentang usia yang bervariasi, mulai dari usia di atas 16 tahun (>16) hingga usia lebih dari 45 tahun (>45). Informasi lebih lanjut mengenai distribusi usia responden dapat dilihat pada Tabel 7 berikut ini:

**Tabel 7.** Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| <b>Rentang Usia</b> | <b>Jumlah Orang</b> | <b>Presentase (%)</b> |
|---------------------|---------------------|-----------------------|
| 16-25 tahun         | 13                  | 13%                   |
| 26-35 tahun         | 16                  | 16%                   |
| 36-45 tahun         | 23                  | 23%                   |
| >45 tahun           | 46                  | 46%                   |
| <b>Jumlah</b>       | <b>100</b>          | <b>100%</b>           |

# PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA

*(Sumber: Data primer diolah peneliti, 2025)*

## 2) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini yang terdiri dari perempuan dan laki-laki. Adapun data mengenai hal tersebut ditunjukkan pada tabel 8 sebagai berikut :

**Tabel 8.** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah Orang | Presentase (%) |
|---------------|--------------|----------------|
| Laki-laki     | 36           | 36%            |
| Perempuan     | 64           | 64%            |
| <b>Jumlah</b> | <b>100</b>   | <b>100%</b>    |

*(Sumber: Data primer diolah peneliti, 2025)*

Berdasarkan data tabel 8 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah sebanyak 64 orang (64%) sedangkan untuk responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 36 orang (36%).

## 3) Karakteristik Responden Berdasarkan Kelurahan

Lokasi penelitian yang diambil peneliti adalah Kecamatan Wonocolo, sehingga dalam kecamatan tersebut mencakup 5 kelurahan sehingga 100 responden yang didapat merupakan interpretasi dari setiap kelurahannya. Rincian data karakteristik responden berdasarkan kelurahan dapat dilihat dalam tabel 9 di bawah ini:

**Tabel 9.** Karakteristik Responden Berdasarkan Kelurahan

| Kelurahan     | Jumlah Orang | Presentase (%) |
|---------------|--------------|----------------|
| Margorejo     | 20           | 20%            |
| Jemurwonosari | 20           | 20%            |



|               |            |             |
|---------------|------------|-------------|
| Sidosemp      | 20         | 20%         |
| Bendul Merisi | 20         | 20%         |
| Siwalankerto  | 20         | 20%         |
| <b>Jumlah</b> | <b>100</b> | <b>100%</b> |

(Sumber: Data primer diolah peneliti, 2025)

Berdasarkan tabel di atas, kuesioner dibagikan secara rata. Hasil penelitian mendapatkan genap 20 responden dari tiap kelurahan (Margorejo, Jemurwonosari, Sidosermo, Bendul Merisi, dan Siwalankerto) sehingga terkumpul 100 responden sesuai dengan sampel yang ditentukan oleh peneliti di awal menggunakan rumus slovin.

#### 4) Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menyampaikan hasil penelitian secara ringkas dan mudah dipahami. Berdasarkan kuesioner yang diisi oleh 100 responden, nilai rata-rata (mean) dan simpangan baku (standar deviasi) akan ditampilkan dalam tabel berikut:

**Tabel 9.** Statistik Deskriptif Variabel X dan Y

| Variabel Penelitian | Indikator Penelitian            | Kode Instrumen Penelitian | Total Poin |       |       |        |         | Mean | Standar Deviasi |
|---------------------|---------------------------------|---------------------------|------------|-------|-------|--------|---------|------|-----------------|
|                     |                                 |                           | 5 (SS)     | 4 (S) | 3 (N) | 2 (TS) | 1 (STS) |      |                 |
|                     | Informasi Lengkap               | X1.1                      | 39         | 39    | 15    | 4      | 3       | 4,07 | 0,987           |
|                     | Fitur Pencarian Mudah Digunakan | X1.2                      | 40         | 36    | 12    | 9      | 3       | 4,01 | 1,078           |

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN  
APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA  
KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA**

|                         |                                  |      |    |    |    |   |   |      |       |
|-------------------------|----------------------------------|------|----|----|----|---|---|------|-------|
| Persepsi Masyarakat (X) | Desain Antarmuka Menarik         | X2.1 | 35 | 35 | 19 | 9 | 2 | 3,92 | 1,041 |
|                         | Pengalaman Pengguna Menyenangkan | X2.2 | 37 | 30 | 23 | 8 | 2 | 3,92 | 1,051 |
|                         | Pelayanan Relevan                | X3.1 | 40 | 36 | 15 | 6 | 3 | 4,04 | 1,034 |
|                         | Pilihan Layanan Lengkap          | X3.2 | 39 | 39 | 11 | 8 | 3 | 4,03 | 1,049 |
|                         | Mudah Digunakan                  | X4.1 | 37 | 34 | 20 | 5 | 4 | 3,95 | 1,067 |
|                         | Hasil Memuaskan                  | X4.2 | 35 | 38 | 19 | 6 | 2 | 3,98 | 0,985 |
|                         | Pelayanan Selesai Tepat Waktu    | Y1   | 44 | 33 | 13 | 7 | 3 | 4,08 | 1,061 |
|                         | Hasil Tepat dan Akurat           | Y2   | 40 | 30 | 22 | 5 | 3 | 3,99 | 1,049 |
|                         | Efisiensi Waktu                  | Y3   | 48 | 30 | 12 | 6 | 4 | 4,12 | 1,094 |

|                          |                        |    |    |    |    |   |   |      |       |
|--------------------------|------------------------|----|----|----|----|---|---|------|-------|
| Kemanfaatan Aplikasi (Y) | Ketepatan Fungsi Fitur | Y4 | 37 | 41 | 14 | 5 | 3 | 4,04 | 0,994 |
|                          | Proses Layanan Praktis | Y5 | 36 | 37 | 19 | 5 | 3 | 3,98 | 1,015 |

(Sumber: Olahan Peneliti Melalui SPSS, 2025)

Untuk menarik kesimpulan, maka peneliti menggunakan pedoman deskriptif sebagai berikut:

1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Baik

1,81 – 2,60 = Tidak Baik

2,61 – 3,40 = Cukup Baik

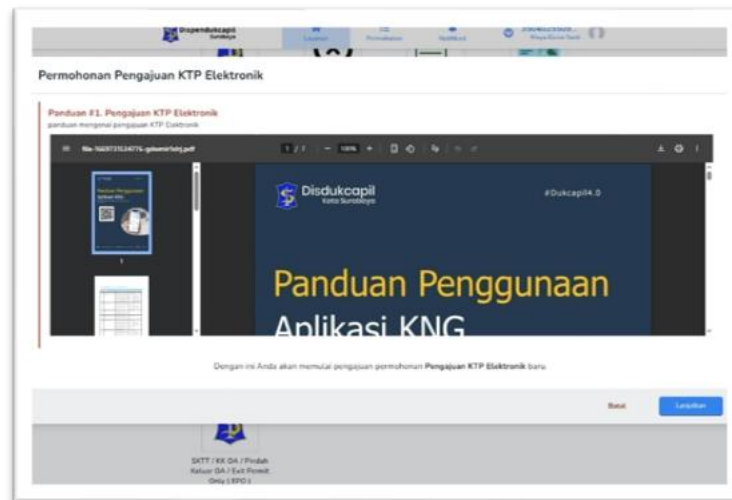
3,41 – 4,20 = Baik

4,21 – 5,00 = Sangat Baik

Berdasarkan tabel 9 hasil analisis pada variabel Persepsi Masyarakat (X) diperoleh gambaran bahwa secara umum berada dalam kategori baik. Variabel ini diukur melalui 8 indikator yaitu: Informasi Lengkap, Fitur Pencarian Mudah Digunakan, Desain Antarmuka Menarik, Pengalaman Pengguna Menyenangkan, Pelayanan Relevan, Pilihan Layanan Lengkap, Mudah Digunakan, dan Hasil Memuaskan. Dari kedelapan indikator tersebut, Informasi Lengkap menjadi indikator dengan kategori *mean* tertinggi yaitu sebesar 4,07 yang mengindikasikan bahwa dalam aplikasi sudah disediakan informasi yang lengkap untuk para pengguna. Hal ini juga terbukti dengan adanya buku panduan penggunaan aplikasi *Klampid New Generation* dalam tampilan pertama saat sudah *login* ke aplikasi seperti gambar di bawah ini:

## PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA

**Gambar 9.** Tampilan Buku Paduan Penggunaan KNG



(Sumber: Aplikasi KNG Petugas Kecamatan Wonocolo, 2025)

Sedangkan kategori terendah berada pada indikator Desain Antarmuka Menarik dan Pengalaman Pengguna Menyenangkan dengan angka yang sama yaitu 3,92. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek desain antarmuka dan pengalaman pengguna menjadi poin yang perlu diperhatikan lebih serius untuk meningkatkan kualitas secara keseluruhan.

Selanjutnya, pada variabel Kemanfaatan Aplikasi (Y), diperoleh gambaran bahwa keseluruhan indikator variabel juga berada pada kategori baik. Variabel ini diukur dengan 5 indikator yang meliputi: Pelayanan Tepat Waktu, Hasil Tepat dan Akurat, Efisiensi Waktu, Ketepatan Fungsi Fitur dan Proses Layanan Praktis. Dari kelima indikator tersebut Efisiensi Waktu merupakan indikator variabel yang menduduki angka tertinggi yaitu 4,12. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi memberikan kontribusi positif dalam menghemat waktu pengerjaan layanan. Di sisi lain, angka terendah sebesar 3,99 didapatkan oleh variabel Hasil Tepat dan Akurat, yang berarti dalam aplikasi KNG masih terjadi *human eror* dan kesalahan sistem dalam input/output data sehingga memungkinkan hasil layanan kurang sesuai dengan permintaan pengguna.

## 5) Analisis Statistik Inferensial

### a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas bertujuan mengukur keabsahan dan kesesuaian instrumen agar layak menjadi standar penelitian. Instrumen valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, dan tidak valid jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel. Penelitian ini menggunakan metode korelasi Pearson Product Moment untuk uji validitas. Nilai  $r$  tabel ditentukan oleh jumlah responden dan tingkat signifikansi. Dengan 100 responden, derajat kebebasan ( $df$ ) =  $100 - 2 = 98$ . Pada  $\alpha = 0,05$  dengan uji dua arah, nilai  $r$  tabel adalah 0,165.

**Tabel 10.** Hasil Uji Validitas

| Item | N  | Sig.(-2 tailed) | Skor Korelasi | Keterangan |
|------|----|-----------------|---------------|------------|
| X1.1 | 98 | 0,001           | 0,796         | Valid      |
| X1.2 | 98 | 0,001           | 0,758         | Valid      |
| X2.1 | 98 | 0,001           | 0,822         | Valid      |
| X2.2 | 98 | 0,001           | 0,815         | Valid      |
| X3.1 | 98 | 0,001           | 0,889         | Valid      |
| X3.2 | 98 | 0,001           | 0,827         | Valid      |
| X4.1 | 98 | 0,001           | 0,795         | Valid      |
| X4.2 | 98 | 0,001           | 0,863         | Valid      |
| Y1   | 98 | 0,001           | 0,936         | Valid      |
| Y2   | 98 | 0,001           | 0,940         | Valid      |
| Y3   | 98 | 0,001           | 0,936         | Valid      |
| Y4   | 98 | 0,001           | 0,955         | Valid      |
| Y5   | 98 | 0,001           | 0,948         | Valid      |

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti Melalui SPSS, 2025)

# PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA

Berdasarkan tabel 10 dari hasil uji validitas variabel X dan Y tersebut menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai  $r$  hitung  $> r$  table, sehingga dinyatakan valid. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel X dan Y dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

## b. Hasil Uji Reliabilitas

Tahap ini digunakan untuk mengukur konsistensi variabel kuesioner saat diaplikasikan berkali-kali. Kuesioner reliabel jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0,6$ . Hasil uji reliabilitas yang dilakukan peneliti dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 11.** Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel                                   | N of Items | N   | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|--|------------|-----|------------------|------------|
| X1 (Kejelasan Informasi)                   | 2          | 100 | 0,959            | Reliabel   |
| X2 (Daya Tarik Aplikasi)                   | 2          | 100 | 0,955            | Reliabel   |
| X3 (Kesesuaian Aplikasi Dengan Kebutuhan)  | 2          | 100 | 0,956            | Reliabel   |
| X4 (Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi) | 2          | 100 | 0,954            | Reliabel   |
| Y1 (Mempercepat Pekerjaan)                 | 1          | 100 | 0,958            | Reliabel   |

|                                    |   |     |       |          |
|------------------------------------|---|-----|-------|----------|
| Y2<br>(Meningkatkan Kinerja)       | 1 | 100 | 0,958 | Reliabel |
| Y3<br>(Meningkatkan Produktivitas) | 1 | 100 | 0,959 | Reliabel |
| Y4<br>(Meningkatkan Efektivitas)   | 1 | 100 | 0,958 | Reliabel |
| Y5<br>(Mempermudah Pekerjaan)      | 1 | 100 | 0,959 | Reliabel |

Dari tabel 11 hasil uji reliabilitas dengan metode Cronbach's alpha melibatkan partisipasi 100 responden, dan seluruh data. Nilai cronbach's alpha yang diperoleh melebihi batas 0,600. Oleh karena itu, semua faktor dalam penelitian dinyatakan reliabel, sehingga seluruh item pertanyaan pada kuisioner dapat dianggap dapat diandalkan dan menjadi alat ukur yang konsisten untuk penelitian ini.

c. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual memiliki distribusi normal. Residual adalah perbedaan antara nilai diamati dan nilai diestimasi. Penelitian ini menggunakan Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov terhadap residual tidak distandarisasi. Berikut adalah data hasil uji normalitas yang telah dilakukan:

**Tabel 12.** Hasil Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                         |
|------------------------------------|-------------------------|
|                                    | Unstandardized Residual |
| N                                  | 100                     |

# PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA

|  |                |                     |
|--|----------------|---------------------|
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>                   | Mean           | 2.3429993           |
|  | Std. Deviation | 4.33498051          |
| Most Extreme Differences                           | Absolute       | .073                |
|  | Positive       | .055                |
|  | Negative       | -.073               |
| Test Statistic                                     |                | .073                |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                             |                | .200 <sup>c,d</sup> |
| a. Test distribution is Normal.                    |                |                     |
| b. Calculated from data.                           |                |                     |
| c. Lilliefors Significance Correction.             |                |                     |
| d. This is a lower bound of the true significance. |                |                     |

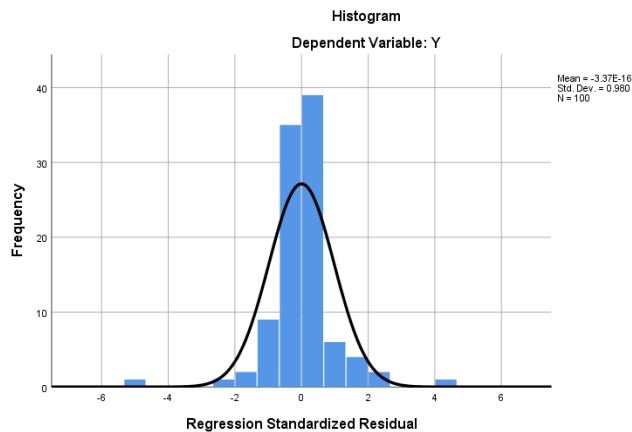
(Sumber: Hasil Olahan Peneliti Melalui SPSS, 2025)

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai rata-rata (*mean*) residual sebesar 2,3429 dengan standar deviasi sebesar 4,3349. Nilai *test statistic Kolmogorov- Smirnov* sebesar 0,073. Selanjutnya, nilai Asymp.Sig. (2-tailed) diperoleh sebesar 0,200. Karena nilai signifikansi 0,200 lebih besar dari 0,05 ( $p > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas terpenuhi dan data layak digunakan untuk analisis statistik parametrik selanjutnya.

Selain uji normalitas secara statistik, peneliti juga mengevaluasi asumsi tersebut melalui pendekatan visual untuk memperkuat hasilnya. Pendekatan visual yang digunakan adalah histogram residual, yang menggambarkan bentuk sebaran data residual dan memudahkan identifikasi apakah ia mengikuti pola distribusi normal. Hal ini penting karena residual yang berdistribusi normal menjadi syarat utama agar hasil uji statistik regresi linier dapat diinterpretasikan dengan valid. Melalui histogram residual, peneliti dapat mengamati apakah residual tersebar simetris di sekitar nilai nol atau menunjukkan kemiringan (*skewness*) ke kiri atau kanan. Pola simetris mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan baik.



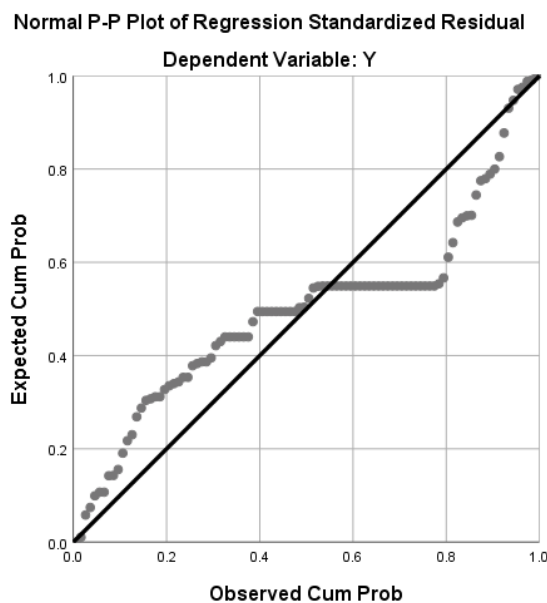
**Gambar 10.** Analisis Histogram



*(Sumber: Hasil Olahan Peneliti Melalui SPSS)*

Gambar 10 menampilkan Analisis Histogram Residual Terstandarisasi untuk variabel dependen Y (N=100, rata-rata  $-3.37E-16$ , simpangan baku 0.980). Sebaran residual menunjukkan pola simetris mengelilingi nilai nol dan mendekati distribusi normal. Meskipun tidak sempurna, tidak terdapat kemiringan (skewness) yang jelas, sehingga asumsi normalitas residual terpenuhi dan hasil regresi dapat diinterpretasikan dengan validitas baik. Untuk memperkuat analisis, grafik Normal PP Plot disajikan sebagai berikut:

**Gambar 11.** Normal P-P Plot



*(Sumber: Hasil Olahan Peneliti Melalui SPSS, 2025)*

## PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA

Gambar 11 Normal P-P Plot Residual Terstandarisasi untuk variabel dependen Y menunjukkan bahwa sebagian besar titik data mengikuti garis diagonal distribusi normal yang diharapkan. Meskipun terdapat sedikit penyimpangan pada bagian akhir kanan dan area tengah, pola keseluruhan tidak menunjukkan penyimpangan signifikan. Hal ini mengindikasikan residual cenderung berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas model regresi terpenuhi dan hasilnya dapat diinterpretasikan dengan baik.

### d. Hasil Uji Hipotesis

#### a) Hasil Uji Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah koefisien korelasi *product moment* menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Berikut tabel hasilnya:

**Tabel 13.** Hasil Uji Koefisien Korelasi

| Correlation  |                     |                     |                      |
|--|---------------------|---------------------|----------------------|
|  |                     | Persepsi Masyarakat | Kemanfaatan Aplikasi |
| Persepsi Masyarakat  | Pearson Correlation | 1                   | .892**               |
|  | Sig. (2-tailed)     |                     | .000                 |
|  | N                   | 100                 | 100                  |
| Kemanfaatan Aplikasi                                       | Pearson Correlation | .892**              | 1                    |
|  | Sig. (2-tailed)     | .000                |                      |
|  | N                   | 100                 | 100                  |
| **Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). |                     |                     |                      |

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti Melalui SPSS, 2025)

Berdasarkan table di atas, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0.892 yang artinya hubungan antara kedua variabel signifikan pada tingkat

0.01 (sangat kuat). Nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0.000 berarti hubungan ini tidak terjadi secara kebetulan. Semakin positif persepsi masyarakat terhadap aplikasi KNG, semakin tinggi pula nilai kemanfaatan yang mereka rasakan dari aplikasi tersebut. Untuk analisis hubungan antar variabel disajikan table pedoman sebagai berikut:

**Tabel 14.** Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

| <b>Interval Koefisien</b> | <b>Tingkat Hubungan</b> |
|---------------------------|-------------------------|
| 0,00-0,199                | Sangat Lemah            |
| 0,20-0,399                | Lemah                   |
| 040-0,599                 | Sedang                  |
| 0,60-0,799                | Kuat                    |
| 0,80-1,000                | Sangat Kuat             |

(Sumber: Sugiyono, 2018)

Berdasarkan pedoman pada Tabel 14, koefisien korelasi antara variabel X dan Y menunjukkan adanya hubungan sangat kuat dengan nilai sebesar 0,892, yang termasuk dalam interval 0,80–1,000. Nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar <0,001, lebih kecil dari taraf signifikansi 0,01 maupun 0,05, sehingga hubungan antara persepsi masyarakat dan kemanfaatan aplikasi dinyatakan signifikan secara statistik. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan persepsi masyarakat cenderung diikuti oleh peningkatan tingkat kemanfaatan aplikasi.

b) Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana dilaksanakan untuk mengetahui besarnya pengaruh persepsi masyarakat terhadap kemanfaatan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG). Hasil pengolahan data dengan menggunakan perangkat lunak SPSS dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

# PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA

**Tabel 15.** Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

| Coefficients <sup>a</sup>                |                     |                             |            |                                |        |      |
|--|---------------------|-----------------------------|------------|--------------------------------|--------|------|
| Model                                    |                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients Beta | t      | Sig. |
|  |                     | B                           | Std. Error |                                |        |      |
| 1  | (Constant)          | 1.848                       | .966       |                                | 1.913  | .059 |
|  | Persepsi Masyarakat | .575                        | .029       | .892                           | 19.540 | .000 |
| Dependent Variabel: Kemanfaatan Aplikasi |                     |                             |            |                                |        |      |

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti Melalui SPSS, 2025)

Berdasarkan tabel 15 hasil analisis regresi linier sederhana, dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,848 + 0,575X.$$

Persamaan tersebut mengindikasikan bahwa angka 1,848 merupakan nilai konstanta atau titik awal kemanfaatan aplikasi yang dirasakan. Ketika tidak ada pengaruh dari persepsi masyarakat maka nilai kemanfaatan aplikasi sebesar 1,848. Sementara itu angka 0,575 menunjukkan arah dan besarnya pengaruh setiap peningkatan satuan pada persepsi masyarakat. Setiap peningkatan satu satuan pada persepsi masyarakat akan meningkatkan kemanfaatan aplikasi sebesar 0,575 satuan, dengan asumsi bahwa variabel lain yang memengaruhi berada dalam kondisi konstan. Nilai koefisien yang positif berarti terdapat pengaruh positif terhadap persepsi masyarakat terhadap kemanfaatan aplikasi. Selain itu, nilai Beta terstandarisasi sebesar 0,892 mengindikasikan bahwa hubungan antara kedua variabel ini tergolong kuat, artinya semakin baik persepsi masyarakat, semakin tinggi pula kemanfaatan aplikasi yang dirasakan.

Sig. < 0,05 berarti pengaruhnya signifikan, dan Sig. > 0,05 berarti tidak signifikan. Berdasarkan analisis nilai Sig. untuk Persepsi Masyarakat adalah 0,000 yang jelas lebih kecil dari 0,05 berarti persepsi masyarakat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kemanfaatan Aplikasi. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima, yang berarti persepsi masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemanfaatan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) di Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya.

Pengujian regresi linier sederhana juga dilakukan untuk mengetahui pengaruh parsial variabel X terhadap Y. Dalam pengujian ini, masing-masing indikator dari variabel independen yaitu Persepsi Masyarakat dan variabel dependen Kemanfaatan Aplikasi akan dianalisis, dengan tujuan untuk mengidentifikasi indikator mana yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kemanfaatan aplikasi tersebut.

**Tabel 16.** Hasil Coefficients Persepsi Masyarakat (X1, X2,X3, X4) Terhadap Kemanfaatan Aplikasi (Y1)

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                           | Model      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1                         | (Constant) | .070                        | .218       |                           | .322   | .748 |
|                           | X1         | .217                        | .050       | .406                      | 4.328  | .000 |
|                           | X2         | -.128                       | .083       | -.246                     | -1.552 | .124 |
|                           | X3         | .438                        | .056       | .836                      | 7.876  | .000 |
|                           | X4         | -.034                       | .087       | -.063                     | -.387  | .699 |
| a. Dependent Variabel: Y1 |            |                             |            |                           |        |      |

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti Melalui SPSS, 2025)

## PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA

Berdasarkan Tabel 16, pengujian regresi linier sederhana dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kejelasan Informasi (X1), Daya Tarik Aplikasi (X2), Kesesuaian Aplikasi dengan Kebutuhan (X3), dan Kepuasan Masyarakat (X4) terhadap Mempercepat Pekerjaan (Y1) sebagai indikator kemanfaatan aplikasi.

Dari hasil uji, didapatkan dua indikator yang paling berpengaruh signifikan yaitu Kejelasan Informasi (X1) dengan koefisien regresi 0,217 dan signifikansi 0,000 ( $<0,05$ ), serta Kesesuaian Aplikasi Dengan Kebutuhan (X3) dengan regresi 0,438 dan signifikansi 0,000 ( $<0,05$ ). Kedua indikator ini berarti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap percepatan pekerjaan, yang mengindikasikan bahwa informasi yang tidak jelas dan aplikasi yang tidak relevan dengan kebutuhan akan memperlambat pekerjaan.

Selanjutnya Daya Tarik Aplikasi (X2) memiliki nilai koefisien regresi -0,128 dengan signifikansi 0,124 ( $>0,05$ ), dan Kepuasan Masyarakat (X4) memiliki nilai koefisien regresi -0,034 dengan signifikansi 0,699 ( $>0,05$ ). Hal tersebut berarti kedua indikator secara statistik tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yang diteliti. Besarnya probabilitas signifikansi yang melebihi batas umum sebesar 0,05 menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh kemungkinan terjadi secara kebetulan dan tidak dapat dijadikan dasar untuk menyimpulkan adanya hubungan nyata antara kedua indikator tersebut dengan variabel yang menjadi fokus penelitian.

**Tabel 17.** Hasil Coefficients Persepsi Masyarakat (X1, X2,X3, X4) Terhadap Kemanfaatan Aplikasi (Y2)

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |                           |   |      |
|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|---|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. |

|                           |            | B    | Std.<br>Error | Beta |       |      |
|---------------------------|------------|------|---------------|------|-------|------|
| 1                         | (Constant) | .091 | .229          |      | .399  | .691 |
|                           | X1         | .168 | .053          | .319 | 3.203 | .002 |
|                           | X2         | .095 | .087          | .185 | 1.096 | .276 |
|                           | X3         | .150 | .058          | .289 | 2.570 | .012 |
|                           | X4         | .074 | .091          | .140 | .810  | .420 |
| a. Dependent Variabel: Y2 |            |      |               |      |       |      |

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti Melalui SPSS, 2025)

Berdasarkan tabel 17, pengujian regresi linier sederhana dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kejelasan Informasi (X1), Daya Tarik Aplikasi (X2), Kesesuaian Aplikasi dengan Kebutuhan (X3), dan Kepuasan Masyarakat (X4) terhadap Meningkatkan Kinerja (Y2) sebagai indikator kemanfaatan aplikasi.

Dari hasil uji, terdapat satu indikator yang paling berpengaruh signifikan yaitu Kejelasan Informasi (X1) dengan koefisien regresi 0,168 dan signifikansi 0,002 ( $<0,05$ ). Indikator ini berarti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja, dengan kata lain apabila informasi tidak dijelaskan secara rinci dalam aplikasi maka berakibat menurunkan kinerja. Pada peringkat kedua terdapat indikator Kesesuaian Aplikasi dengan Kebutuhan (X3) yang memiliki nilai koefisien regresi 0,150 dengan signifikansi 0,012 ( $<0,05$ ) yang berarti kesesuaian aplikasi KNG dengan kebutuhan masyarakat memiliki pengaruh yang signifikan dan positif serta dapat meningkatkan kinerja.

Selanjutnya indikator Daya Tarik Aplikasi (X2) memiliki nilai koefisien regresi 0,095 dengan signifikansi 0,276 ( $>0,05$ ), dan Kepuasan Masyarakat (X4) memiliki nilai koefisien regresi 0,150 dengan signifikansi 0,420 ( $>0,05$ ). Hal tersebut berarti kedua indikator tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap variabel dependen dalam penelitian ini. Meskipun nilai koefisien regresi keduanya

# PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA

menunjukkan arah hubungan positif, besarnya probabilitas signifikansi yang melebihi ambang batas umum yaitu 0,05 mengindikasikan bahwa hasil yang diperoleh bersifat kebetulan dan tidak dapat dijadikan dasar untuk menyatakan adanya hubungan atau pengaruh yang nyata antara kedua indikator tersebut dengan variabel yang diteliti.

**Tabel 18.** Hasil Coefficients Persepsi Masyarakat (X1, X2,X3, X4) Terhadap Kemanfaatan Aplikasi (Y3)

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1                         | (Constant) | .340                        | .279       |                           | 1.218  | .226 |
|                           | X1         | .100                        | .064       | .182                      | 1.561  | .122 |
|                           | X2         | -.174                       | .106       | -.324                     | -1.645 | .103 |
|                           | X3         | .413                        | .071       | .764                      | 5.798  | .000 |
|                           | X4         | .127                        | .111       | .231                      | 1.141  | .257 |
| a. Dependent Variabel: Y3 |            |                             |            |                           |        |      |

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti Melalui SPSS, 2025)

Berdasarkan Tabel 18, pengujian regresi linier sederhana dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kejelasan Informasi (X1), Daya Tarik Aplikasi (X2), Kesesuaian Aplikasi dengan Kebutuhan (X3), dan Kepuasan Masyarakat (X4) terhadap Meningkatkan Produktivitas (Y3) sebagai indikator kemanfaatan aplikasi.

Dari hasil uji, terdapat satu indikator yang paling berpengaruh signifikan yaitu Kesesuaian Aplikasi Dengan Kebutuhan (X3) dengan koefisien regresi 0,413 dan signifikansi 0,000 (<0,05). Indikator ini berarti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap peningkatan



produktivitas, dengan kata lain aplikasi yang tidak relevan dengan kebutuhan akan menurunkan produktivitas.

Selanjutnya indikator Kejelasan Informasi (X1) memiliki nilai koefisien regresi 0,100 dengan signifikansi 0,122 ( $>0,05$ ), indikator Daya Tarik Aplikasi (X2) memiliki nilai koefisien regresi -0,174 dengan signifikansi 0,103 ( $>0,05$ ), dan indikator Kepuasan Masyarakat (X4) memiliki nilai koefisien 0,127 dengan signifikansi 0,257 ( $>0,05$ ). Hal tersebut berarti ketiga variabel tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap variabel dependen dalam penelitian ini karena melebihi batas umum nilai signifikansi yaitu 0,05.

**Tabel 19.** Hasil Coefficients Persepsi Masyarakat (X1, X2,X3, X4) Terhadap Kemanfaatan Aplikasi (Y4)

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                         | (Constant) | .365                        | .217       |                           | 1.681 | .096 |
|                           | X1         | .153                        | .050       | .305                      | 3.060 | .003 |
|                           | X2         | .096                        | .082       | .197                      | 1.170 | .245 |
|                           | X3         | .289                        | .055       | .589                      | 5.218 | .000 |
|                           | X4         | -.081                       | .087       | -.163                     | -.941 | .349 |
| a. Dependent Variable: Y4 |            |                             |            |                           |       |      |

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti Melalui SPSS, 2025)

Berdasarkan Tabel 19, pengujian regresi linier sederhana dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kejelasan Informasi (X1), Daya Tarik Aplikasi (X2), Kesesuaian Aplikasi dengan Kebutuhan (X3), dan

# PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA

Kepuasan Masyarakat (X4) terhadap Efektivitas (Y4) sebagai indikator kemanfaatan aplikasi.

Dari hasil uji, terdapat satu indikator yang paling berpengaruh signifikan yaitu Kesesuaian Aplikasi Dengan Kebutuhan (X3) dengan koefisien regresi 0,289 dan signifikansi 0,000 ( $<0,05$ ). Variabel ini berarti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap peningkatan produktivitas, yang mengindikasikan bahwa aplikasi yang tidak relevan dengan kebutuhan akan menurunkan efektivitas. Dan di posisi kedua indikator yang berpengaruh signifikan adalah Kejelasan Informasi (X1) yang memiliki nilai koefisien regresi 0,153 dengan signifikansi 0,003 ( $<0,05$ ). Hal tersebut berarti informasi yang jelas pada aplikasi KNG dapat meningkatkan efektivitas kinerja aplikasi.

Selanjutnya indikator Daya Tarik Aplikasi (X2) memiliki nilai koefisien regresi 0,069 dengan signifikansi 0,245 ( $>0,05$ ), dan indikator Kepuasan Masyarakat (X4) memiliki nilai koefisien regresi -0,081 dengan signifikansi 0,349 ( $>0,05$ ). Hal tersebut berarti ketiga indikator tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap variabel dependen dalam penelitian ini karena melebihi batas umum nilai signifikansi yaitu 0,05.

**Tabel 20.** Hasil Coefficients Persepsi Masyarakat (X1, X2,X3, X4) Terhadap Kemanfaatan Aplikasi (Y5)

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                         | (Constant) | .313                        | .242       |                           | 1.290 | .200 |
|                           | X1         | .122                        | .056       | .239                      | 2.189 | .031 |

|                           |    |       |      |       |        |      |
|---------------------------|----|-------|------|-------|--------|------|
|                           | X2 | -.128 | .092 | -.257 | -1.392 | .167 |
|                           | X3 | .215  | .062 | .430  | 3.479  | .001 |
|                           | X4 | .246  | .097 | .482  | 2.545  | .013 |
| a. Dependent Variabel: Y5 |    |       |      |       |        |      |

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti Melalui SPSS, 2025)

Berdasarkan Tabel 20, pengujian regresi linier sederhana dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kejelasan Informasi (X1), Daya Tarik Aplikasi (X2), Kesesuaian Aplikasi dengan Kebutuhan (X3), dan Kepuasan Masyarakat (X4) terhadap Mempermudah Pekerjaan (Y4) sebagai indikator kemanfaatan aplikasi.

Dari hasil uji, terdapat satu indikator yang paling berpengaruh signifikan yaitu Kesesuaian Aplikasi Dengan Kebutuhan (X3) dengan koefisien regresi 0,215 dan signifikansi 0,001 ( $<0,05$ ). Indikator ini berarti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap peningkatan produktivitas, yang mengindikasikan bahwa aplikasi yang tidak relevan dengan kebutuhan akan mempersulit pekerjaan. Dan peringkat kedua indikator yang berpengaruh signifikan adalah Kepuasan Masyarakat (X4) yang memiliki nilai koefisien regresi 0,246 dengan signifikansi 0,013 ( $<0,05$ ). Indikator ini berarti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan produktivitas. Hasil nilai yang didapat berdasarkan penghitungan statistik mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi tersebut, maka akan semakin mendukung peningkatan produktivitas yang diharapkan.

Selanjutnya pada indikator Kejelasan Informasi (X1) diperoleh nilai koefisien regresi 0,122 dengan signifikansi 0,031 ( $<0,05$ ) yang berarti masih memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan produktivitas karena nilai probabilitas signifikansi masih di bawah batas umum yaitu 0,05. Sedangkan indikator Daya Tarik Aplikasi (X2) memiliki nilai koefisien regresi -0,128 dengan signifikansi 0,167 ( $>0,05$ ) yang berarti indikator tersebut bernilai negatif tidak berpengaruh signifikan secara statistik terhadap variabel dependen dalam penelitian ini

# PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA

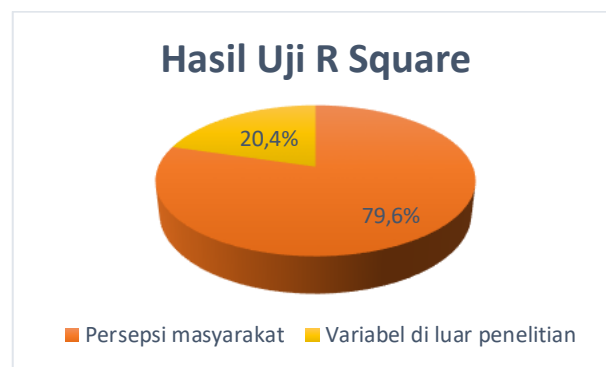
**Tabel 21.** Hasil Uji R Square

| Model Summary                |                   |          |                   |                            |
|------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                        | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                            | .892 <sup>a</sup> | .796     | .794              | 2.23301                    |
| a. Predictors: (Constant), X |                   |          |                   |                            |

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti Melalui SPSS, 2025)

Berdasarkan tabel 21 Hasil Uji R Square sebesar 0,796. Presentase hasil saat digambarkan dalam diagram pie adalah sebagai berikut:

**Gambar 12.** Diagram Pie Hasil Uji R Square



(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2025)

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa variabel persepsi masyarakat (X) memberikan kontribusi pengaruh sebesar 79,6% terhadap kemanfaatan aplikasi (Y). Sementara itu, sisanya sebesar 20,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam ruang lingkup penelitian ini.

## c) Hasil Uji Parsial (t)

Uji t dilaksanakan untuk mengidentifikasi pengaruh parsial yang diberikan oleh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Proses uji t dilakukan dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel yang telah ditentukan untuk masing-masing variabel penelitian.

**Tabel 22.** Hasil Uji t

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1                         | (Constant) | 1.848                       | .966       |                           | 1.913  | .059 |
|                           | X          | .575                        | .029       | .892                      | 19.540 | .000 |
| a. Dependent Variabel: Y  |            |                             |            |                           |        |      |

(Sumber: Hasil Olahan Peneliti Melalui SPSS, 2025)

Berdasarkan tabel coefficients di atas, variabel persepsi masyarakat memiliki t hitung 19,540 dan signifikansi 0,000 ( $<0,05$ ), sehingga persepsi masyarakat berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kemanfaatan aplikasi. Nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,575 menunjukkan pengaruh positif, artinya semakin tinggi persepsi masyarakat, semakin meningkatkan pula kemanfaatan aplikasi *Klampid New Generation*.

## Pembahasan

Hasil pengujian regresi linier sederhana mengenai pengaruh persepsi masyarakat yang diukur melalui indikator Kejelasan Informasi (X1), Daya Tarik Aplikasi (X2), Kesesuaian Aplikasi Dengan Kebutuhan (X3), serta Kepuasan Masyarakat (X4) terhadap Kemanfaatan Aplikasi meliputi indikator berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat dan Naufal (2022) yaitu Mempercepat Pekerjaan (Y1), Meningkatkan Kinerja (Y2), Meningkatkan Produktivitas (Y3), Meningkatkan Efektivitas (Y4), dan Mempermudah Pekerjaan (Y5).

### 1. Pengaruh Persepsi Masyarakat terhadap Mempercepat Pekerjaan (Y1)

Penelitian mengenai pengaruh persepsi masyarakat terhadap percepatan pekerjaan melalui aplikasi *Klampid New Generation* menunjukkan adanya dampak nyata pada efisiensi sistem. Empat dimensi persepsi yang diteliti adalah kejelasan

## **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA**

informasi, daya tarik aplikasi, kesesuaian dengan kebutuhan, dan kepuasan pengguna, Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem aplikasi memberikan dampak nyata pada efisiensi proses pekerjaan, namun tidak semua dimensi persepsi berkontribusi secara signifikan. Hanya dua dimensi yang memiliki pengaruh jelas terhadap percepatan pekerjaan, yaitu kejelasan informasi yang disampaikan melalui aplikasi dan kesesuaian fitur serta fungsi aplikasi dengan kebutuhan kerja pengguna. Di antara kedua dimensi tersebut, kesesuaian dengan kebutuhan pengguna menjadi faktor yang paling dominan dalam mendorong kecepatan penyelesaian pekerjaan. Sebaliknya, daya tarik visual aplikasi dan tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna tidak menunjukkan hubungan yang kuat dengan indikator kecepatan penyelesaian pekerjaan.

Prinsip TAM yang telah menjadi landasan dalam banyak kajian yang juga memperkuat temuan penelitian ini. Model tersebut menyatakan bahwa ketika pengguna merasakan bahwa teknologi yang digunakan memiliki manfaat yang jelas dan relevan, maka proses penerimaan teknologi akan berjalan lebih lancar dan penggunaan teknologi tersebut akan menjadi lebih efektif. Pada konteks pelayanan publik, hal ini menjadi sangat krusial karena efisiensi waktu dan relevansi fungsional adalah indikator utama untuk menilai keberhasilan sistem digital yang diterapkan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan masyarakat melalui teknologi digital tidak boleh hanya memusatkan perhatian pada aspek visual atau kepuasan yang bersifat subjektif semata. Sebaliknya, perlu lebih mengutamakan bagaimana teknologi tersebut mampu memberikan manfaat yang konkret dan sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam aktivitas sehari-hari.

Selain sejalan dengan teori digitalisasi pelayanan publik dan *Technology Acceptance Model* (TAM) seperti yang telah disebutkan, temuan penelitian ini juga dapat dihubungkan dengan Teori Kesesuaian Tugas-Teknologi (*Task-Technology Fit*, *TTF*). Menurut teori ini, seberapa efektif teknologi digunakan tergantung pada seberapa sesuai teknologi tersebut dengan karakteristik tugas yang akan dilakukan serta kebutuhan yang terkait dengannya. Dalam konteks penelitian ini, kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan kerja merupakan bentuk konkret dari kesesuaian tugas-teknologi yang dimaksud. Teori TTF menjelaskan mengapa dimensi ini menjadi

faktor dominan ketika teknologi dapat mendukung pelaksanaan tugas dengan tepat, maka efisiensi waktu dan kecepatan penyelesaian pekerjaan akan meningkat secara alami. Selain itu, Teori Komunikasi Massa dengan Model Efek Kognitif juga dapat dihubungkan dengan temuan mengenai kejelasan informasi; ketika informasi yang disampaikan melalui aplikasi jelas dan mudah dipahami, pengguna akan memiliki pemahaman yang tepat tentang cara menggunakan teknologi tersebut, sehingga proses pekerjaan dapat berjalan lebih lancar tanpa hambatan akibat kekurangan informasi.

Secara lebih mendalam, temuan ini juga selaras dengan prinsip-prinsip dalam Manajemen Pelayanan Publik yang menekankan bahwa pelayanan yang efektif harus berpusat pada pengguna (*user-centered*). Konsep ini menekankan bahwa keberhasilan sebuah sistem pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh adanya teknologi, tetapi juga oleh seberapa baik teknologi tersebut mampu memenuhi apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat. Ketika aplikasi *Klampid New Generation* dapat memberikan informasi yang jelas dan sesuai dengan kebutuhan kerja, maka pengguna akan lebih mudah mengintegrasikan teknologi tersebut ke dalam aktivitas pekerjaan mereka, yang pada gilirannya meningkatkan kecepatan penyelesaian tugas. Hal ini memperkuat pandangan bahwa dalam pengembangan teknologi pelayanan publik, fokus utama harus diberikan pada nilai fungsional yang dapat dirasakan langsung oleh pengguna, bukan hanya pada aspek estetika atau indikator kepuasan yang mungkin tidak secara langsung berdampak pada efisiensi kerja.

## **2. Pengaruh Persepsi Masyarakat terhadap Meningkatkan Kinerja (Y2)**

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat yang positif terhadap aplikasi *Klampid New Generation* memiliki korelasi yang signifikan dengan peningkatan kinerja pengguna. Semakin baik pandangan yang dimiliki pengguna terhadap aplikasi, semakin tinggi pula kualitas hasil pekerjaan yang dapat dicapai dalam berbagai aktivitas yang dilaksanakan. Peningkatan kinerja tersebut dirasakan melalui tiga aspek utama, yaitu kemudahan dalam mengakses berbagai fitur pendukung kerja, integrasi data yang akurat sehingga mengurangi kesalahan input atau analisis, serta proses kerja yang menjadi lebih terstruktur dan teratur. Persepsi positif terhadap aplikasi terbentuk ketika sistem mampu memenuhi harapan pengguna terkait tiga elemen kunci, yaitu keandalan sistem yang minim gangguan teknis, kecepatan respons yang cepat dalam menangani permintaan pengguna, dan

## **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA**

kelengkapan fungsi yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan sehari-hari. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori digitalisasi pelayanan publik, yang menyatakan bahwa ketika teknologi informasi diterapkan dalam pelayanan publik, akan memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan kualitas layanan – asalkan teknologi tersebut dirancang dan dijalankan sesuai dengan kebutuhan serta ciri khas pengguna akhir.

Selain teori digitalisasi pelayanan publik, hasil penelitian ini juga bisa dihubungkan dengan Model Task-Technology Fit (TTF) yang dibuat oleh Goodhue dan Thompson pada tahun 1995. Teori ini menjelaskan bahwa seberapa sukses teknologi dalam meningkatkan kinerja tergantung pada seberapa cocok kemampuan teknologi dengan karakteristik tugas yang harus dikerjakan pengguna dan seberapa mampu individu tersebut dalam menggunakannya. Dalam konteks aplikasi *Klampid New Generation*, kemudahan akses fitur dan integrasi data yang akurat menjadi bentuk kesesuaian antara kemampuan teknologi dengan tuntutan tugas pengguna, sedangkan keandalan dan kecepatan respons sistem mendukung kelancaran pelaksanaan tugas. Selain itu, *Teori Reasoned Action* (TRA) yang menjadi dasar dari perkembangan TAM juga relevan di sini, karena teori ini menyatakan bahwa sikap positif seseorang terhadap suatu teknologi akan membentuk niat perilaku untuk menggunakannya secara optimal, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan hasil kerja.

Jika dilihat dari kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), temuan penelitian ini semakin memperkuat prinsip dasar yang sudah terbentuk, yaitu bahwa persepsi tentang kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi tentang kemudahan dalam penggunaan (*perceived ease of use*) menjadi dasar utama bagi terbentuknya sikap positif terhadap teknologi, yang kemudian berpengaruh pada seberapa efektif sistem tersebut digunakan. Ketika pengguna merasa bahwa aplikasi *Klampid New Generation* mudah diakses dan mampu meningkatkan kualitas hasil pekerjaan mereka, mereka akan memiliki persepsi yang lebih baik dan cenderung untuk memanfaatkan aplikasi secara maksimal. Sebaliknya, jika aplikasi dianggap tidak sesuai dengan kebutuhan atau sulit digunakan, persepsi negatif yang timbul dapat menghambat potensi peningkatan kinerja yang seharusnya dapat tercapai. Hal ini



menunjukkan bahwa kinerja pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan teknis aplikasi secara mandiri, tetapi juga oleh bagaimana pengguna memahami dan menilai manfaat serta kemudahan penggunaan teknologi tersebut.

Dari sisi implikasi penelitian, temuan ini memberikan panduan penting bahwa pengembangan dan penyempurnaan aplikasi sebaiknya mengutamakan kontribusi setiap fitur terhadap peningkatan kualitas kerja pengguna. Dalam konteks transformasi digital pelayanan publik yang lebih luas, hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi teknologi tidak hanya bergantung pada keberadaan sistem secara teknis, tetapi juga pada bagaimana masyarakat mempersepsikan nilai tambah yang diberikan oleh sistem tersebut. Perspektif ini juga konsisten dengan konsep kapasitas masyarakat digital, yang menekankan bahwa keberhasilan adopsi teknologi membutuhkan dukungan terhadap pemahaman dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi, bukan hanya sekadar menyediakan akses terhadap sistem tersebut. Dengan demikian, upaya untuk meningkatkan kinerja melalui aplikasi seperti *Klampid New Generation* harus memperhatikan kedua aspek tersebut secara seimbang agar dapat memberikan dampak yang maksimal bagi peningkatan kualitas pelayanan publik dan hasil kerja masyarakat.

### **3. Pengaruh Persepsi Masyarakat terhadap Meningkatkan Produktivitas (Y3)**

Persepsi masyarakat memiliki peran krusial dalam mendukung peningkatan produktivitas melalui penggunaan aplikasi *Klampid New Generation*. Dari hasil penelitian terlihat adanya hubungan yang cukup signifikan – pandangan yang dimiliki masyarakat tentang aplikasi tersebut memberikan pengaruh langsung pada seberapa banyak dan seberapa baik pekerjaan yang bisa diselesaikan dalam waktu tertentu. Persepsi positif terkait dengan produktivitas terbentuk berdasarkan tiga faktor utama, yaitu kemudahan navigasi antar fitur aplikasi, kecepatan dalam pengolahan data yang masuk atau keluar, serta stabilitas sistem yang minim gangguan. Ketika aplikasi dianggap dapat diandalkan dan efisien dalam menjalankan fungsinya, pengguna mampu menyelesaikan lebih banyak tugas tanpa perlu menghabiskan waktu ekstra untuk mengatasi hambatan teknis. Selain itu, integrasi berbagai proses kerja dalam satu platform tunggal berkontribusi pada penghematan waktu yang biasanya digunakan untuk beralih antar sistem kerja yang terpisah. Temuan ini selaras dengan teori digitalisasi pelayanan publik, yang menekankan bahwa peran utama teknologi

## **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA**

informasi dalam pelayanan publik adalah menyederhanakan alur proses kerja dan meningkatkan efisiensi operasional secara menyeluruh.

Selain teori digitalisasi pelayanan publik, hasil penelitian ini juga dapat dihubungkan dengan Teori Kesesuaian Tugas-Teknologi (Task-Technology Fit). Teori ini menjelaskan bahwa produktivitas penggunaan teknologi ditentukan oleh sejauh mana teknologi tersebut sesuai dengan karakteristik tugas yang dilakukan dan kemampuan pengguna dalam mengoperasikannya. Dalam konteks aplikasi Klampid New Generation, kemudahan navigasi dan integrasi proses kerja menjadi bentuk kesesuaian antara teknologi dengan tugas pengguna, sedangkan kecepatan dan stabilitas sistem mendukung kelancaran pelaksanaan tugas. Selain itu, Teori Produktivitas Kerja (Job Productivity Theory) juga relevan di sini, karena teori tersebut menyatakan bahwa produktivitas kerja dipengaruhi oleh kombinasi faktor teknis dan faktor psikologis pengguna dimana persepsi positif terhadap alat kerja yang digunakan menjadi salah satu faktor psikologis yang dapat meningkatkan hasil kerja.

Penelitian ini juga mengungkapkan temuan penting bahwa produktivitas tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis yang dimiliki aplikasi secara mandiri, tetapi juga oleh pemahaman dan persepsi mengenai manfaat yang dirasakan langsung oleh pengguna. Jika aplikasi dianggap sulit untuk digunakan atau tidak memberikan nilai tambah yang jelas bagi pekerjaan sehari-hari, maka potensi peningkatan produktivitas tidak akan dapat tercapai secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya sinergis yang meliputi dua aspek utama: pertama, peningkatan kualitas aplikasi melalui penyempurnaan fitur dan performa teknis; kedua, edukasi serta pendampingan kepada masyarakat pengguna untuk membentuk persepsi yang lebih positif terhadap aplikasi. Hal ini selaras dengan prinsip dasar *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) menjadi determinan utama dalam mencapai dampak positif dari penerapan teknologi informasi.

Dalam konteks transformasi digital pelayanan publik yang lebih luas, temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa keberhasilan upaya transformasi tidak hanya bergantung pada kualitas sistem teknis yang diterapkan, tetapi juga pada sinkronisasi antara kemampuan sistem dengan kapasitas masyarakat dalam memahami serta

memanfaatkan nilai yang diberikan oleh teknologi tersebut. Perspektif ini juga sejalan dengan Teori Kapasitas Masyarakat Digital (*Digital Community Capacity Theory*), yang menekankan bahwa keberhasilan implementasi teknologi digital membutuhkan dukungan kapasitas masyarakat dalam hal literasi digital, pemahaman terhadap manfaat teknologi, dan kemampuan untuk mengintegrasikan teknologi ke dalam aktivitas sehari-hari. Dengan demikian, upaya untuk meningkatkan produktivitas melalui aplikasi seperti *Klampid New Generation* harus memperhatikan kedua sisi tersebut secara seimbang agar dapat memberikan dampak yang maksimal bagi peningkatan kualitas pelayanan publik dan hasil kerja masyarakat.

#### **4. Pengaruh Persepsi Masyarakat terhadap Efektivitas (Y4)**

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi masyarakat dengan tingkat efektivitas aplikasi *Klampid New Generation* dalam mendukung aktivitas kerja. Persepsi yang dimiliki pengguna menjadi tolak ukur penting untuk menentukan sejauh mana aplikasi tersebut mampu mencapai tujuan yang diharapkan dalam pekerjaan sehari-hari, di mana pola hubungan yang muncul menunjukkan bahwa semakin positif persepsi yang dimiliki masyarakat, semakin tinggi pula tingkat efektivitas yang dirasakan dalam penggunaannya. Efektivitas aplikasi terwujud secara nyata ketika sistem mampu menyelesaikan masalah atau memenuhi kebutuhan kerja dengan tepat dan akurat, mencakup tiga aspek utama: penyediaan data yang akurat serta terkini untuk keperluan pengambilan keputusan atau pelaksanaan tugas, fasilitasi komunikasi yang efektif antar pihak terkait dalam alur kerja, serta penyederhanaan proses kerja yang sebelumnya bersifat kompleks dan memakan waktu banyak. Persepsi tentang efektivitas juga terbentuk dari kesesuaian antara tujuan yang diharapkan pengguna saat menggunakan aplikasi dengan hasil yang sebenarnya dicapai melalui pemanfaatannya. Temuan ini konsisten dengan teori digitalisasi pelayanan publik, yang menekankan bahwa kemampuan teknologi informasi dalam pelayanan publik diukur dari kesanggupannya untuk memenuhi tujuan strategis pelayanan dan meningkatkan relevansi sistem terhadap kebutuhan serta harapan masyarakat.

Selain teori digitalisasi pelayanan publik, hasil penelitian ini juga memperkuat prinsip dasar *Technology Acceptance Model* (TAM), yang mengidentifikasi bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) menjadi landasan utama bagi pengguna

## **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA**

dalam menilai efektivitas penggunaan suatu teknologi. Ketika pengguna merasa bahwa aplikasi *Klampid New Generation* memberikan manfaat yang jelas dan mampu membantu menyelesaikan tugas dengan lebih baik, mereka akan menganggap aplikasi tersebut efektif. Selain itu, temuan ini dapat dihubungkan dengan Teori Evaluasi Sistem Informasi (*Information System Success Model*) yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean. Teori ini menyatakan bahwa keberhasilan atau efektivitas sebuah sistem informasi ditentukan oleh kombinasi faktor kualitas sistem, kualitas informasi, dan dampak yang dirasakan oleh pengguna yang selaras dengan temuan tentang peran data akurat, kemampuan teknis, dan kesesuaian hasil dengan tujuan pengguna.

Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis yang dimiliki secara mandiri, tetapi juga pada dua faktor penting lainnya, yaitu kemudahan penggunaan dan kesesuaian dengan kebutuhan aktual pengguna. Fenomena yang muncul menunjukkan bahwa aplikasi yang memiliki fitur teknis yang canggih namun sulit dipahami atau tidak sesuai dengan kebutuhan pekerjaan pengguna akan tetap dianggap tidak efektif dalam pemanfaatannya. Oleh karena itu, proses pengembangan dan penyempurnaan aplikasi perlu selalu memperhatikan masukan serta evaluasi dari masyarakat pengguna untuk memastikan bahwa setiap perbaikan yang dilakukan benar-benar dapat meningkatkan efektivitas penggunaan. Aspek ini selaras dengan Teori Desain Berbasis Pengguna (*User-Centered Design Theory*), yang menegaskan bahwa keberhasilan sebuah sistem teknologi ditentukan oleh sejauh mana proses desainnya mempertimbangkan kebutuhan, kemampuan, dan perspektif pengguna akhir.

Dalam konteks digitalisasi pelayanan publik yang lebih luas, temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi teknologi tidak hanya ditentukan oleh kemajuan teknis yang dicapai sistem, tetapi juga oleh sinkronisasi yang baik antara fungsi sistem dengan ekspektasi serta kapasitas pengguna masyarakat. Sejalan dengan asumsi inti dari teori TAM, kesesuaian sistem dengan kebutuhan pengguna seharusnya menjadi determinan utama dalam penilaian efektivitas teknologi dalam mendukung aktivitas kerja dan pelayanan publik. Perspektif ini juga konsisten dengan konsep keberlanjutan transformasi digital, yang menyatakan bahwa dampak positif

dari teknologi hanya dapat tercapai secara berkelanjutan jika sistem yang diterapkan mampu beradaptasi dengan kebutuhan pengguna dan terus mendapatkan dukungan dari masyarakat yang menggunakannya. Dengan demikian, upaya untuk meningkatkan efektivitas aplikasi *Klampid New Generation* harus selalu mengedepankan perspektif pengguna sebagai fokus utama dalam setiap tahap pengembangan dan evaluasi sistem.

#### **5. Pengaruh Persepsi Masyarakat terhadap Mempermudah Pekerjaan (Y5)**

Persepsi masyarakat memiliki dampak yang signifikan terhadap kemampuan aplikasi *Klampid New Generation* dalam mempermudah pelaksanaan pekerjaan sehari-hari. Beberapa aspek utama yang membentuk pandangan masyarakat tentang kemudahan penggunaan aplikasi mencakup tiga elemen kunci, yaitu kejelasan antarmuka pengguna yang memudahkan navigasi antar fitur, kelengkapan fitur yang sesuai dengan kebutuhan kerja, serta kemudahan dalam melakukan berbagai aktivitas seperti transaksi atau pengolahan data. Persepsi bahwa aplikasi dapat mempermudah pekerjaan terbentuk ketika pengguna tidak menghadapi hambatan signifikan selama proses penggunaannya, contohnya tidak memerlukan pelatihan yang panjang untuk memahami cara kerja sistem, antarmuka yang bersifat intuitif sehingga dapat digunakan secara mandiri, dan akses yang fleksibel melalui berbagai jenis perangkat elektronik. Pola hubungan yang muncul menunjukkan bahwa semakin baik persepsi masyarakat tentang kemudahan penggunaan, semakin tinggi pula tingkat kenyamanan dan kemudahan yang dirasakan dalam menjalankan berbagai tugas kerja. Temuan ini selaras dengan teori digitalisasi pelayanan publik, yang menekankan pentingnya kemudahan akses dan penggunaan sistem digital sebagai dasar untuk meningkatkan inklusivitas layanan serta mendorong adopsi teknologi oleh masyarakat luas.

Selain teori digitalisasi pelayanan publik, hasil penelitian ini juga dapat dihubungkan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM), yang mengidentifikasi bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan salah satu determinan utama dalam penerimaan dan efektivitas penggunaan teknologi. Ketika aplikasi dianggap mudah digunakan, pengguna akan lebih cenderung untuk mengintegrasikannya ke dalam aktivitas kerja mereka. Selain itu, Teori Psikologi Desain Interaksi Manusia-Komputer (*Human-Computer Interaction Design Theory*) juga relevan di sini, karena teori ini menyatakan bahwa kenyamanan dan kemudahan

## **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA**

penggunaan sistem ditentukan oleh sejauh mana antarmuka sistem dapat diadaptasi dengan kemampuan kognitif dan kebiasaan pengguna. Konsep ini menjelaskan mengapa kejelasan antarmuka dan fleksibilitas akses menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi tentang kemudahan penggunaan aplikasi *Klampid New Generation*.

Hasil penelitian ini memiliki implikasi praktis yang menunjukkan bahwa aspek kemudahan dalam penggunaan wajib dijadikan prioritas utama selama tahap pengembangan serta penyempurnaan aplikasi. Persepsi yang positif mengenai kemudahan penggunaan tidak hanya memberikan pengaruh langsung terhadap kenaikan tingkat kepuasan pengguna, melainkan juga menjadi faktor utama yang mendorong terjadinya adopsi aplikasi secara lebih luas di tengah masyarakat. Sebaliknya, apabila aplikasi dinilai sulit digunakan masyarakat cenderung akan kembali menggunakan metode kerja tradisional yang dianggap lebih praktis dan telah dikenal mereka. Akibatnya, manfaat yang seharusnya diperoleh dari aplikasi tidak dapat dirasakan secara maksimal. Hal ini selaras dengan Teori Inovasi dan Adopsi Teknologi (*Diffusion of Innovations Theory*) karya Rogers, yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan termasuk dalam karakteristik utama inovasi yang memengaruhi kecepatan serta skala adopsi teknologi oleh masyarakat.

Dalam konteks transformasi digital pelayanan publik yang lebih luas, temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis dari sistem yang diterapkan, tetapi juga pada sejauh mana teknologi tersebut dapat diakses dan digunakan dengan mudah oleh berbagai kalangan masyarakat. Prinsip ini sejalan dengan inti dari teori TAM bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas penggunaan teknologi serta membantu mencapai tujuan utama dari implementasi sistem digital. Selain itu, hal ini juga selaras dengan konsep layanan publik yang inklusif, yang menegaskan bahwa teknologi untuk pelayanan publik harus dirancang agar dapat diakses dan digunakan oleh semua lapisan masyarakat, tanpa memandang latar belakang pendidikan atau pengalaman dalam menggunakan teknologi. Dengan demikian, pengembangan aplikasi *Klampid New Generation* perlu terus

memperhatikan penyederhanaan penggunaan dan peningkatan kenyamanan agar manfaat yang diberikan untuk masyarakat lebih optimal.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat memiliki peran penting dalam menentukan kemanfaatan aplikasi *Klampid New Generation* pada kelima indikator yang diteliti: mempercepat pekerjaan, meningkatkan kinerja, meningkatkan produktivitas, meningkatkan efektivitas, dan mempermudah pekerjaan. Empat dimensi persepsi yang diukur antara lain kejelasan informasi, daya tarik aplikasi, kesesuaian dengan kebutuhan, dan kepuasan masyarakat memiliki kontribusi yang bervariasi. Secara konsisten, kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan serta kejelasan informasi menjadi faktor dominan yang memengaruhi manfaat yang dirasakan pengguna. Sedangkan daya tarik visual dan kepuasan pengguna tidak menunjukkan hubungan yang kuat dengan sebagian besar indikator. Temuan ini selaras dengan teori digitalisasi pelayanan publik, *Technology Acceptance Model* (TAM), dan Teori Kesesuaian Tugas-Teknologi (TTF), yang bersama-sama menegaskan bahwa relevansi fungsional merupakan dasar utama keberhasilan implementasi teknologi.

Setiap indikator kemanfaatan menunjukkan karakteristik spesifik terkait dengan dimensi persepsi. Percepatan pekerjaan didorong oleh informasi yang jelas dan kesesuaian fitur dengan kebutuhan. Peningkatan kinerja terlihat melalui kemudahan akses fitur, integrasi data akurat, dan keandalan sistem. Produktivitas meningkat berkat kemudahan navigasi, kecepatan pengolahan data, serta integrasi proses kerja dalam satu platform. Efektivitas aplikasi tercapai ketika sistem mampu menyelesaikan masalah dengan tepat melalui data akurat dan penyederhanaan proses. Sementara itu, kemudahan pekerjaan ditentukan oleh kejelasan antarmuka, kelengkapan fitur, dan fleksibilitas akses. Berbagai teori tambahan seperti *Theory Reasoned Action* (TRA), Teori Evaluasi Sistem Informasi, dan Teori Inovasi dan Adopsi Teknologi juga memperkuat hubungan antara persepsi pengguna dengan dampak yang diberikan oleh aplikasi.

Implikasi penelitian menunjukkan bahwa pengembangan aplikasi pelayanan publik harus mengedepankan aspek fungsional dan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna, bukan hanya fokus pada kemajuan teknis atau aspek visual. Selain itu,

## **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA**

diperlukan upaya sinergis antara penyempurnaan kualitas aplikasi dengan peningkatan literasi digital masyarakat untuk membentuk persepsi positif yang mendukung pemanfaatan optimal. Dalam konteks transformasi digital, keberhasilan implementasi teknologi tidak hanya bergantung pada sistem secara teknis, tetapi juga pada sinkronisasi antara fungsi sistem dengan kapasitas dan ekspektasi masyarakat. Hal ini mengkonfirmasi pentingnya pendekatan berbasis pengguna untuk memastikan aplikasi memberikan manfaat nyata dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik yang inklusif.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

#### **1. Bagi Pengembang dan Pengelola Aplikasi *Klampid New Generation***

##### **1) Meningkatkan Kejelasan Informasi dan Kesesuaian dengan Kebutuhan**

Fokus pengembangan selanjutnya perlu diarahkan pada penyempurnaan kejelasan informasi yang disampaikan dalam aplikasi dan memastikan setiap fitur yang ada sesuai dengan kebutuhan kerja masyarakat. Disarankan untuk melakukan kajian berkala terkait kebutuhan pengguna agar aplikasi tetap relevan dan dapat memberikan kontribusi maksimal dalam mempercepat pekerjaan.

##### **2) Optimalkan Fitur untuk Mendukung Peningkatan Kinerja dan Produktivitas**

Perlu dilakukan evaluasi terhadap fitur-fitur yang ada untuk memastikan setiap komponen dapat memberikan kontribusi nyata pada peningkatan kinerja dan produktivitas. Pengembangan fitur baru perlu diarahkan pada integrasi proses kerja yang lebih komprehensif dan pengurangan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas.

##### **3) Memperbaiki Aspek Kemudahan Penggunaan dan Efektivitas**

Antarmuka aplikasi perlu dibuat lebih intuitif agar pengguna tidak memerlukan pelatihan yang panjang untuk menguasainya. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan pada akurasi data dan keandalan sistem untuk meningkatkan persepsi masyarakat terhadap efektivitas aplikasi dalam menyelesaikan pekerjaan.



#### 4) Melakukan Sosialisasi dan Edukasi yang Efektif

Disarankan untuk menyelenggarakan program sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang manfaat dan cara penggunaan aplikasi yang optimal. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap fitur-fitur aplikasi, sehingga dapat membentuk persepsi yang lebih positif dan mendukung pemanfaatan aplikasi secara maksimal.

### 2. Bagi Pemerintah atau Instansi yang Mendukung Penggunaan Aplikasi

#### 1) Mendorong Partisipasi Masyarakat

Pemerintah dapat melakukan langkah-langkah untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi, seperti memberikan insentif atau fasilitasi akses perangkat yang mendukung penggunaan aplikasi. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan cakupan penggunaan aplikasi dan memperluas manfaat yang dapat dirasakan masyarakat.

#### 2) Mengumpulkan Masukan dan Umpan Balik dari Pengguna

Penting untuk membentuk mekanisme pengumpulan masukan dan umpan balik secara teratur dari masyarakat pengguna. Sehingga informasi yang diperoleh dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan aplikasi dan kebijakan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

# **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA**

## **DAFTAR REFERENSI**

- Abas, A., Tahir, A., Rachman, A., & Sudarsono. (2024). Public perception of population service mobile services in increasing the effectiveness of public services. *Peninsulares International Journal of Innovations and Sustainability*, 2(2).
- Adams, F. D., Nelson, R. R., & Todd, P. A. (1992). Ease of use, usefulness, and perceived advantage as determinants of end user information system usage. *Decision Sciences*, 23(5), 1151-1176.
- Aulia, N. (2019). Pengaruh persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan pada minat penggunaan Quick Response Code dalam transaksi keuangan. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Denpasar.
- Bangkara, R. P., & Mimba, N. P. S. H. (2016). Pengaruh perceived usefulness dan perceived ease of use pada minat penggunaan internet banking dengan attitude toward using sebagai variabel intervening. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16(3).
- Basyo, J., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan publik era digital. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23-31.
- Bermansyah, L. D., & Meirinawati. (2024). Efektivitas layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Klampid kawin, lahir, mati, pindah, datang di Kelurahan Kapasan Kecamatan Simokerto Kota Surabaya. *Publika*, 12(4), 1079–1090.
- Dalimunthe, N., & Mustofa, G. (2016). Analisis penerimaan pelanggan terhadap sistem informasi website PLN dengan model TAM.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- DPR RI. (2022). *Jurnal Budget*. Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, Jakarta.
- Engvall, L., & Flak, L. S. (2017). Exploring e-government development: A comparative study of local e-government initiatives in Sweden and Norway. *Information Polity*, 22(2-3), 127-143.
- Fauzi, A. A. (2023). *Pemanfaatan teknologi informasi di berbagai sektor pada masa Society 5.0*. Jambi: Sonpedia Publishing Indonesia.

- Febriyani, D. A. (2018). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan terhadap minat beli online pada mahasiswa UST Yogyakarta pengguna Zalora. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(11).
- Fisabillillah, Y., Hartono, S., & Rahmadanik, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik dengan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Kebraon Kota Surabaya. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(5), 96-110.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23 (Edisi ke-8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gu, X., Xu, S. C., & Zhang, Z. (2012). Perceived usefulness, perceived ease of use, and perceived enjoyment in mobile social networking services: A survey of Chinese users. *PACIS 2012 Proceedings*, 78.
- Hidayat, F., & Naufal, M. A. (2022). Analisis penerimaan pengguna aplikasi PeduliLindungi menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 9(5), 1001-1008. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2022955684>
- Igbaria, M., Zinatelli, N., Cragg, P., & Cavaye, A. L. M. (1997). Personal computing acceptance factors in small firms: a structural equation model. *MIS Quarterly*, 21(3), 279-305.
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta: Andi.
- Joan, L., & Sitinjak, T. (2019). Pengaruh persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan layanan pembayaran digital Go-Pay. *Jurnal Manajemen*.
- Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Jurnal Budget, DPR RI. (2022). *Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia*, Jakarta.
- Karnia, R. (2024). Importance of reliability and validity in research. *Psychology and Behavioral Sciences*, 13(6), 137-141. <https://doi.org/10.11648/j.pbs.20241306.11>
- Khaliq Syukhairi. *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (Studi Pada Kelurahan Sungai Jang, Kecamatan Bukit Bestari, Kota Tanjungpinang)*. Naskah Publikasi: Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang (2015) - 27 Februari, 2021 -

# **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA**

[Http://Jurnal.Umrah.Ac.Id/WpContent/Uploads/Gravity\\_Forms/1ec61c9cb232a03a96d047c6478e525e/2015/09/J-U-R-N-A-L.Pdf](http://Jurnal.Umrah.Ac.Id/WpContent/Uploads/Gravity_Forms/1ec61c9cb232a03a96d047c6478e525e/2015/09/J-U-R-N-A-L.Pdf)

- Maulani, S., & Setiawan, T. (2024). Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi sistem pelayanan izin terbuka elektronik (SIPEKA) di DPMPTSP Provinsi Banten. Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi.
- Moenir, H. A. S. (2002). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasri, W., & Charfeddine, L. (2012). Factors influencing the adoption of internet banking in Tunisia: An integration theory of acceptance model and theory of planned behavior. *The Journal of High Technology Management Research*, 23(1), 1-14.
- Novindra, N. P., & Rasmini, N. K. (2017). Pengaruh kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, dan computer self efficacy pada minat penggunaan e-SPT. *E-Jurnal Akuntansi*, 19(2).
- Oktavianti, B. (2007). Evaluasi penerimaan sistem teknologi informasi dengan menggunakan variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived enjoyment* (Studi kasus: di PT Sanggar Sarana Baja pada Departemen Accounting dan Marketing). Tesis, Program Studi Magister Sains Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2022). Standar Pelayanan Publik. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. (2002). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Penilaian Kualitas Pelayanan Publik. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. (2018). Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal. Jakarta.

- Prayogi, M. A., & Purwanti, E. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 6 Yogyakarta. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 125-134.
- Ranganathan, P., & Hunsberger, S. (2024). Handling missing data in research. *Perspectives in Clinical Research*. [https://doi.org/10.4103/picr.picr\\_38\\_24](https://doi.org/10.4103/picr.picr_38_24)
- Richard Karnia. (2024). Importance of Reliability and Validity in Research. *Psychology and Behavioral Sciences*. 13(6), 137-141.
- Romadloniyah, A. Prayitno, D. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Money Pada Bank Bri Lamongan. *Jurnal Akuntansi*, 3(2), 699.
- Sa'adah, C., & Palupi, G. S. (2023). Gabungan E-Government Adoption Model dan UTAUT untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) Dispendukcapil Kota Surabaya. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence*, 4(3), 126-138.
- Safitri, D. D., & Diana, N. (2022). Pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan pengguna pada minat penggunaan dompet elektronik Ovo dalam transaksi keuangan. *E-JRA*, 9(5).
- Sarwohadi, S. (2022). Arah pembangunan bidang aparatur negara dalam RPJMN 2020-2024 dan rancangan awal RKP 2022. Semarang.
- Setyo Ferry Wibowo, et al. (2015). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline Di Jakarta). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 6(1), 440.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

# **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMANFAATAN APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) PADA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA**

- Sulistiyowati. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 117 (8), 1-9.
- Surachman, A. (2008). Analisis penerimaan sistem informasi perpustakaan (Sipus) terpadu versi 3 di lingkungan Universitas Gadjah Mada (UGM). *Jurnal Fihris*, II(1).
- Szajna, B. (1996). Empirical evaluation of the revised technology acceptance model. *Management Science*, 42(1), 85-92.
- Ulil Albab Institute. (2023). Implementasi *Klampid New Generation* dalam peningkatan pelayanan publik di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya. *Ulil Albab: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 694-701.
- Venkatesh, V. and Bala, H. (2023) The Technology Acceptance Model: Theoretical Foundations and Recent Advancements. *Journal of Information Systems Research*, 34, 145-161.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension Of The Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.
- [Viswanath Venkatesh](#). (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.
- Yakub, F., Hartono, S., & Rahmadanik, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dengan Aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kebraon Kota Surabaya. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*.
- Yogananda, A. S., & Dirgantara, I. M. B. (2017). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan dan persepsi risiko terhadap minat untuk menggunakan instrumen uang elektronik. Undergraduate thesis, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.