

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU KELUARGA (KK)
MELALUI KLAMPID DI KANTOR KECAMATAN
PABEAN CANTIAN KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik

Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Administrasi Publik



OLEH:

MAULIDYA LULU HANIFAH

1111700037

PRGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945

SURABAYA

2021

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU KELUARGA (KK)
MELALUI KLAMPID DI KANTOR KECAMATAN
PABEAN CANTIAN KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik

Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Administrasi Publik



OLEH:

MAULIDYA LULU HANIFAH

1111700037

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945

SURABAYA

2021

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Maulidya Lulu Hanifah

NBI : 1111700037

Judul : Efektivitas Pelayanan Kartu Keluarga (KK) Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya

Mengetahui:

Surabaya, 08 Juli 2021

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

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing



Dr. Dra. Rachmawasti Novaria, M.M.
NPP 20120930298



(Dr. Sukarno HS, M.Si)
NPP 2011K.17.0739

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal: 08 Juli 2021

Dewan Penguji:

1. Dr. Sukarno HS, M.Si

Ketua

(



)

2. Drs. Radjikan, M.Si

Anggota

(



)

3. Drs. M.Kendry Widiyanto, M.Si

Anggota

(



)

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



Dr. Dra. Rachmawasti Novaria, M.M.

NPP/20120930298

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Maulidya Lulu Hanifah
NBI : 1111700037
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Kartu Keluarga (KK)
Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean
Cantian Kota Surabaya

Menyatakan:

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumber dan tidak menyantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya

Surabaya, 08 Juli 2021

Yang membuat Pernyataan



(Maulidya Lulu Hanifah)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maulidya Lulu Hanifah
NBI : 1111700037
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi

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

EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU KELUARGA (KK) MELALUI KLAMPID DI KANTOR KECAMATAN PABEAN CANTIAN KOTA SURABAYA

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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 08 Juli 2021

Yang Menyatakan,



(Maulidya Lulu Hanifah)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

Rasulullah Muhammad Shalallahu Alaihi Wassalam bersabda: “Allah senantiasa menolong hamba-Nya, jika seorang hamba tersebut menolong orang lain” (*HR. Bukhari dan Muslim*)

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu” (*Umar Bin Khattab*)

“Allah Yuftah Alaikum (Semoga Allah Membuka Jalan Untuk Kamu)”

PERSEMBAHAN:

Pertama, saya persembahkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta’ala yang telah memberikan banyak Rahmat, Rasulullah Muhammad Shalallahu Alaihi Wassalam sebagai pembawa agama Islam yang mulia dan indah.

Kedua, Ibu dan Bapak saya yang telah mendoakan, mengupayakan, berjuang keras, mendidik dan mendukung saya sedari kecil hingga saat ini
Ketiga, Kakak-kakak serta adik saya yang selalu memberikan nasihat
Keempat, Seluruh Dosen-dosen Prodi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu dari Semester 1 hingga di semester akhir ini
Kelima, Civi-Civi teman seperjuangan dari semester 1 yang menjadi pejuang gelar S.AP yaitu Machfira Miftahul Janah, Yulita Qisti Mawarni, dan Uswatun Hasanah

ABSTRAK

Kecamatan sebagai salah satu penyelenggara pelayanan administratif seperti Kepengurusan KK. Yang ditunjang dengan adanya klampid melalui e-kios di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Kartu Keluarga (KK) Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya serta mengetahui apa saja Faktor Pendukung dan Faktor Penghambatnya. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data dari model analisis interaktif Miles dan Huberman (1992:15-20). Fokus penelitian ini yaitu Efisiensi pelayanan, Prosedur pelayanan, Responsivitas pegawai, Koordinasi antara pimpinan dan bawahan, serta Sarana dan prasarana

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Kartu Keluarga (KK) Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya sudah dalam kategori cukup baik pada indikator Efisiensi pelayanan, Prosedur pelayanan, Responsivitas pegawai, Koordinasi antara pimpinan dan bawahan namun pada indikator Sarana dan prasarana masih ada hambatan sehingga perlunya peningkatan serta perbaikan jaringan *server* pada e-kios agar pemohon dapat mengakses klampid dengan lancar

Kata Kunci: Efektivitas, Kecamatan, Pelayanan Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

Sub-district as one of the organizers of administrative services such as KK Management. Which is supported by the existence of klampid through e-kios at the Pabean Cantian District Office, Surabaya City. The purpose of this study was to determine the Effectiveness of Online Family Card (KK) Services (Case Study of Klampid at the Customs Office of Cantian District, Surabaya City and to find out what the Supporting and Inhibiting Factors were. In this study the method used is descriptive qualitative. Data collection techniques used are interviews, observation and documentation. Data analysis techniques from the interactive analysis model of Miles and Huberman (1992:15-20). The focus of this research is service efficiency, service procedures, employee responsiveness, coordination between leaders and subordinates, and infrastructure

Based on Keyword research that the Effectiveness of Online Family Card (KK) Services is in a good category on the indicators of service efficiency, employee responsiveness, coordination between leaders and subordinates but on the indicators of facilities and infrastructure there are still obstacles, it is necessary to increase and improve the server network on e-mail. kios so that applicants can access klampid success

Keywords: Effectiveness, Sub-District, Administration Services

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah. Puji syukur atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang senantiasa telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul: "EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU KELUARGA (KK) MELALUI KLAMPID DI KANTOR KECAMATAN PABEAN CANTIAN KOTA SURABAYA".

Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan ujian guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Jurusan Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan Penulis. Sehingga Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun mudah-mudahan dikemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangannya.

Dalam penulisan skripsi ini, Penulis selalu mendapatkan bimbingan, dorongan, serta semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu Penulis ingin mengucapkan banyak rasa terima kasih kepada :

1. Kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan Rahmat-Nya dan kemudahan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini
2. Kepada Rasulullah Muhammad Shalallahu Alaihi Wassalam yang telah diutus serta membawa manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh dengan pengetahuan yaitu agama islam
3. Kepada Kedua Orang Tua saya, Ibu dan Bapak yang telah mendoakan, mengupayakan, berjuang keras, mendidik serta memberikan dukungan kepada saya sedari kecil hingga saat ini, dan menempuh pendidikan sampai Stara 1 (Sarjana) semoga Allah melimpahkan barokah untuk beliau
4. Ibu Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas 17 Agustus 1945.

5. Ibu Dr. Endang Indartuti, M. Si selaku Kaprodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945.
6. Dosen pembimbing 1 yaitu Bapak Dr. Sukarno HS, M.Si dan Dosen pembimbing 2 yaitu Bapak Drs. Adi Susiantoro, M. Si, yang telah meluangkan waktu dan bersedia dengan sabar untuk memberikan arahan serta saran terhadap tahap penulisan proposal skripsi hingga skripsi ini jadi.
7. Seluruh Dosen-dosen Prodi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu dari Semester 1 hingga di semester akhir ini
8. Bapak Dewanto Kusumo Legowo AP, S.Sos selaku Camat Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya beserta Staff-staffnya yang memberikan informasi dan mengumpulkan data sebagai bahan penulisan skripsi ini
9. Kedua kakak serta adik saya yang selalu memberikan nasihat, dorongan kepada penulis
10. Ciwi-Ciwi teman seperjuangan dari semester 1 hingga sekarang yang sama-sama menjadi pejuang gelar S.AP yaitu Machfira Miftahul Janah, Yulita Qisti M, Uswatun Hasanah
11. Semua pihak yang telah membantu, maaf tidak bisa menyebutkan satu persatu, terima kasih telah memberikan bantuan dan dukungan sehingga skripsi saya telah selesai.

Akhir kata, Penulis mengucapkan mohon maaf atas semua kekurangan dan jika terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Penulis juga memohon kritik dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik serta semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi siapa saja yang membacanya.

Surabaya, 5 Maret 2021



Maulidya Lulu Hanifah

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul	ii
Lembar Persetujuan Skripsi	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian	v
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi.....	vi
Motto dan Persembahan.....	vii
Abstrak	viii
Kata Pengantar.....	x
Daftar Isi	xii
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	16

2.2.1 Efektivitas	17
2.2.2 Pelayanan Publik	18
2.2. 3 <i>E-Government</i>	19
2.2.4 Klampid	20
2.2.5 Kecamatan	20
2.2.6 Kartu Keluarga (KK).....	22
2.3 Kerangka Pikir.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Peran Peneliti.....	26
3.3 Lokasi Penelitian	26
3.4 Fokus Penelitian	26
3.5 Informan Penelitian	27
3.6 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6.1 Sumber Data	28
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data	29
3.7 Teknik Analisis Data	30
3.8 Uji Keabsahan Data	32
BAB IV DESKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN....	33
4.1 Deskripsi Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya	33
4.1.1 Visi dan Misi Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya.....	35
4.1.2 Motto Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya.....	36
4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya	37

4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya..	37
4.1.5 Persyaratan Kepengurusan Kartu Keluarga.....	41
4.1.5.1 Cara membuat akun Klampid.....	41
4.1.5.2 Proses Mengubah Data Pada Kartu Keluarga (KK)	42
4.1.6 Alur Kepengurusan Kartu Keluarga (KK) Melalui Klampid	44
4.1.7 Proses Mengubah Data (Pemutakhiran Biodata) Pada Kartu Keluarga (KK) Melalui Klampid.....	44
4.2 Penyajian data.....	45
4.3 Pembahasan	51
4.3.1 Efektivitas Pelayanan Kartu Keluarga (KK) Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya).....	51
4.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Kartu Keluarga (KK) Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya).....	56
BAB V PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pelayanan Kartu Keluarga tahun 2019	4
Gambar 1.2 Data Pelayanan Kartu Keluarga tahun 2020	5
Gambar 1.3 Data Pegawai Pelayanan di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya	6
Gambar 2.1 Maping Penelitian Terdahulu	11
Gambar 2.2 Kerangka Pikir.....	24
Gambar 3.1 Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman (1992).....	31
Gambar 4.1 Batas Wilayah.....	34
Gambar 4.2 Kelurahan, RT dan RW	34
Gambar 4.3 Struktur Organisasi.....	37
Gambar 4.4 Cara membuat akun Klampid.....	4
Gambar 4.5 Proses Mengubah Data (Pemutakhiran Biodata) KK.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	69
Lampiran 2. Pedoman Wawancara.....	71
Lampiran 3.Surat Izin Penelitian.....	72
Lampiran 4.Surat Izin Penelitian.....	73
Lampiran 5. Tempat penelitian	74
Lampiran 6. Mesin e-kios.....	74
Lampiran 7. Situasi pelayanan di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya	75
Lampiran 8.Penghargaan Kantor Kecamatan Pabean Cantian Surabaya.....	75
Lampiran 9. Melakukan kegiatan wawancara	76
Lampiran 10. Melakukan kegiatan wawancara.....	76
Lampiran 11. Melakukan kegiatan wawancara.....	77
Lampiran 12. Melakukan kegiatan wawancara.....	77
Lampiran 13. Melakukan kegiatan wawancara.....	78
Lampiran 14. Menyerahkan Kartu Keluarga.....	78
Lampiran 15. Surat Bakesbangpol.....	79
Lampiran 16. Lembar Konsultasi Skripsi.....	80
Lampiran 17. Lembar Revisi	81
Lampiran 18. Lembar Revisi	82
Lampiran 19. Lembar Revisi	83
Lampiran 20. Hasil Turnitin	84