

**PROGRAM KLAMPID SEBAGAI PERWUJUDAN  
PELAYANAN PRIMA MASA PANDEMI COVID-19 DI  
KECAMATAN BUBUTAN KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**Fahrur Rozi**

**NPM : 1111700012**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2021**

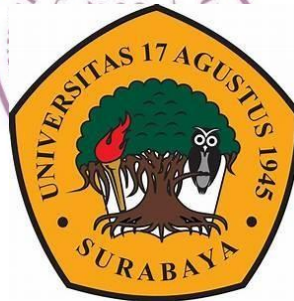
**PROGRAM KLAMPID SEBAGAI PERWUJUDAN  
PELAYANAN PRIMA MASA PANDEMI COVID-19 DI  
KECAMATAN BUBUTAN KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik**

**Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata - 1**

**Program Studi Administrasi Negara**



**Oleh :**

**Fahrur Rozi**

**NPM : 1111700012**

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

**2021**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fahrur Rozi  
NIM : 1111700012  
Judul : PROGRAM KLAMPID SEBAGAI PERWUJUDAN  
PELAYANAN PRIMA MASA PANDEMI COVID – 19 DI  
KECAMATAN BUBUTAN KOTA SURABAYA

Surabaya, 04 Januari 2022

Mengetahui  
Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik

Disetujui oleh  
Dosen Pembimbing 1

  
Drs. Agung Pujianto, MM  
NPP 20120920284

  
Drs. Supri Hartono, MS  
NPP 20110870102

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

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

Dewan Penguji :

1. Drs. Supri Hartono, MS

Ketua

2. Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP

Anggota

3. Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si

Anggota

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS 17  
AGUSTUS 1945 SURABAYA

Wakil Dekan

  
Drs. Agung Pujianto, MM

NPP. 2012092084

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fahrur Rozi  
NBI : 1111700012  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Program Klampid Sebagai Perwujudan Pelayanan Prima Masa Pandemi Covid – 19 di Kecamatan Bubutan 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 di publikasikan dan karya ilmiah orang lain yang telah digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip, atau menulis sebagian dari karya orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka
3. Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau sumbernya tidak plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebut sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya 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, 17 Januari 2022



( Fahrur Rozi )



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (ISL 311)  
e-mail perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Fahrur Rozi  
NBI/ NPM : 1111700012  
Fakultas : 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:

"Program Klampid Sebagai Perwujudan Pelayanan Prima Masa Pandemi Covid – 19 di Kecamatan Bubutan Kota Surabaya"

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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal : 17 Januari 2022

Yang Menyatakan,



(Fahrur Rozi)

MOTTO

“ Berdoalah agar segala kesulitan dapat menjadi kemudahan ”  
( Fahrur Rozi )

## PERSEMBAHAN

Dengan ucapan alhamdulillah serta segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, Taufiq, Serta hidayah-nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Dengan bangga penulis mempersembahkan karya skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua saya, Bapak Rachmad Yusuf dan Ibu Nawati yang senantiasa menyertakan doanya dalam sujudnya, serta support financial dan moril yang di berikan selama ini.
2. Adik Saya, Nisa Uswatul yang selalu memberikan dukungan dan selalu menyemangati untuk menulis skripsi.
3. Almamater Universitas 17 Agustus 1945 yang saya banggakan.



## ABSTRAK

Program Klampid ini adalah sebuah gagasan yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang berdasarkan pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Tujuan adanya Program Klampid untuk mempermudah pengurusan yang dulunya pelayanan dilakukan secara manual serta datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu dilaksanakan melalui kegiatan daring warga tidak harus meluangkan waktunya untuk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Kantor Kecamatan atau Kelurahan terdekat dengan tujuan mengantri di loket pelayanan. Adapun tujuan dari peneliti untuk mengetahui bagaimana Program Klampid mampu mewujudkan pelayanan prima di masa pandemi covid-19. Dalam pembuatan skripsi menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan fenomena yang ada pada saat penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa kemampuan petugas terbukti diberikan dengan sangat baik karena mampu melaksanakan standar pelayanan klampid bagi masyarakat di masa pandemi, sikap petugas yang cukup tanggap diperlihatkan dengan tindakan yang cukup responsive apabila ada masyarakat yang mengalami kesusahan maupun memiliki masalah dalam proses pengurusan klampid, penampilan petugas masyarakat tidak mengerti tentang petugas baik dalam berpakaian maupun berinteraksi dikarenakan program klampid ini dilakukan secara online, perhatian petugas cukup membuat masyarakat puas karena segala macam keluhan dan juga permasalahan yang ada bisa diadakan di situs pengaduan yang tersedia, tindakan petugas terkait sosialisasi klampid petugas tidak hanya melakukan sosialisasi di media massa saja akan tetapi petugas melakukan sosialisasi melalui di media social yang dapat diakses masyarakat melalui ponsel mereka, pertanggung jawaban petugas terkait salah satu masa pengerjaan dokumen Klampid dikerjakan tidak sampai 7 hari saat permohonan dokumen diajukan.

Penulis memberikan rekomendasi terkait kemampuan pemerintah memberikan pelatihan khusus kepada petugas layanan yang berkaitan dengan IT, sikap petugas diharapkan untuk lebih baik dalam menyikapi kebutuhan masyarakat pengguna layanan, penampilan petugas diharapkan tetap menggunakan seragam sesuai dengan aturan meskipun tidak melayani secara langsung, perhatian petugas diharapkan lebih peduli terhadap kebutuhan masyarakat agar menimbulkan rasa aman dan nyaman, tindakan diharapkan petugas lebih responsive dalam melakukan tugas maupun menindak keluhan pengguna layanan, pertanggung jawaban diharapkan petugas selalu siap memberikan pelayanan dan mampu menerima segala kritik dan saran dari segala masyarakat

Kata kunci : Inovasi, Program Klampid, Pelayanan Prima

## ABSTRACT

*The Klampid program is an idea launched by the Department of Population and Civil Registration of the City of Surabaya based on the Surabaya Mayor Regulation Number 5 of 2013 concerning Guidelines for the Utilization of Information and Communication Technology in Local Government Administration. The purpose of the Klampid Program is to make it easier to administer, which used to be manual services and come directly to the Population and Civil Registration Office, which can be carried out through online activities, residents don't have to take the time to come to the Population and Civil Registration Office and the nearest Subdistrict or Village Office with the aim of queuing at service counter. The aim of the researcher is to find out how the Klampid Program is able to realize excellent service during the covid-19 pandemic. In making the thesis using a qualitative descriptive method to describe the phenomena that existed at the time of the research.*

*Based on the results of research that has been carried out, it is known that the ability of officers is proven to be very good because they are able to carry out CLAMPID service standards for the community during a pandemic, the attitude of officers who are quite responsive is shown by actions that are quite responsive if there are people who experience difficulties or have problems in the management process. klampid, the appearance of community officers does not understand about officers both in dressing and interacting because the klampid program is carried out online, the attention of officers is enough to make the public satisfied because all kinds of complaints and also existing problems can be reported on the available complaint sites, officers' actions related to klampid socialization officers do not only socialize in mass media, but officers do socialization through social media that can be accessed by the public through their cellphones, the responsibility of officers regarding one period of work n Klampid document is done less than 7 days when the document application is submitted.*

*The author provides recommendations regarding the government's ability to provide special training to service officers related to IT, the attitude of officers is expected to be better in responding to the needs of the service user community, the appearance of officers is expected to continue to wear uniforms in accordance with the rules even though they do not serve directly, the attention of officers is expected to be more concerned To the needs of the community to create a sense of security and comfort, officers are expected to be more responsive in carrying out their duties and taking action on complaints from service users, responsible officers are expected to always be ready to provide services and be able to accept all criticism and suggestions from the community.*

**Keywords:** *Innovation, Klampid Program, Excellent Service*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PROGRAM KLAMPID SEBAGAI PERWUJUDAN PELAYANAN PRIMA MASA PANDEMI COVID-19 DI KECAMATAN BUBUTAN KOTA SURABAYA ”. Skripsi yang saya ajukan merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Saya sebagai peneliti menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami hambatan ataupun kesulitan, tetapi karena bantuan bimbingan dari berbagai pihak dan berkah yang diberikan Allah SWT membuat kendala tersebut dapat teratasi. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan arahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM.,CMA.,CPA selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Dr. Zakariya, MS., MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP ., M.AP selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Drs. Teguh Santoso, M.Si. selaku Wali Dosen yang saya hormati.
5. Bapak Drs. Supri Hartono, Ms. selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan memberikan arahan maupun saran serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP ., M.AP selaku Dosen Kedua saya yang saya hormati yang telah meluangkan waktu serta memberikan

masuk – masuk dan referensi dengan sangat sabar dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Para Dosen pengajar Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan yang berharga.
8. Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dalam administrasi mulai dari awal kuliah sampai akhir.
9. Untuk kedua orang tua saya Rachmad Yusuf dan Nawati dan adik kandung saya Nisa Uswatul yang selalu mensupport dan mendoakan serta memberikan nasehat – nasehat.
10. Terima kasih Anis Fitriyah yang selalu sabar, pengertian, mendoakan dan mensupport agar untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Terima kasih kepada seluruh keluarga saya yang telah mendukung baik materi maupun non materi, ikut serta memberikan arahan dan saran.
12. Terima kasih untuk team bodrex Nandy surya, Wulan Indah Sari, Aliman Syahputra, Anita Widya selama 4 tahun suka duka bersama. Semoga kita sukses bareng kepada saya sepenuhnya hingga saat ini.
13. Terima Kasih untuk grup skripsi Samsul Arifin, Robbi Ardiansyah, Dan Ade Daoed serta semua teman – teman seangkatan yang tidak bisa saya sebutkan semua telah mendukung saya serta memberikan arahan hingga saat ini.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 18 Januari 2022

**(Fahrur Rozi)**

Nbi : 1111700012

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Sampul</b>	
<b>Tanda Persetujuan Skripsi.....</b>	<b>i</b>
<b>Lembar Pengesahan Skripsi .....</b>	<b>ii</b>
<b>Lembar Pernyataan Keaslian .....</b>	<b>iii</b>
<b>Lembar Persetujuan Publikasi .....</b>	<b>iv</b>
<b>Motto .....</b>	<b>v</b>
<b>Persembahan .....</b>	<b>vi</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>vii</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>xi</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xii</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Masalah .....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II Kajian Pustaka.....</b>	<b>7</b>
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Pelayanan Publik .....	11
2.2.2 Pelayanan Prima .....	11
2.2.3 Inovasi Pelayanan Publik .....	14
2.3 Kerangka Berfikir .....	16
<b>BAB III Metode Penelitian.....</b>	<b>17</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	17
3.2 Fokus Penelitian.....	17
3.3 Lokasi Penelitian.....	19
3.4 Informan Penelitian.....	19
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	20

3.6 Teknik Analisis Data.....	21
<b>BAB IV DESKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
.....	22
4.1 Gambaran Umum Instansi .....	22
a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	22
b. Kantor Kecamatan Bubutan .....	23
4.1.1 Struktur Organisasi .....	25
a. Kantor Kecamatan Bubutan .....	26
b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	27
4.1.2 Masyarakat Kecamatan Bubutan .....	27
4.1.3 Program Klampid .....	28
4.2 Penyajian Data .....	29
4.3 Pembahasan.....	50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	62
5.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	64
<b>LAMPIRAN</b> .....	66
Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	66
Lampiran 2 Bukti Surat Permohonan Ijin Penelitian .....	68
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian .....	72
Lampiran 4 Kartu Bimbingan .....	77
Lampiran 5 Perintah Revisi.....	78
Lampiran 6 Turnitin .....	81

## **DAFTAR GAMBAR**

2.3.1 Kerangka Berfikir .....	16
4.1.1 Struktur organisasi Kecamatan Bubutan.....	26
4.2.1 Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	27

## **DAFTAR TABEL**

2.1.1 Matriks Penelitian Terdahulu .....	7
3.4.1 Informan Penelitian.....	19
4.2.1 Data Masyarakat Pengguna Program Klampid .....	29



