

**Implementasi E-Klampid di
Kelurahan Ngagel Rejo Dalam
Rangka Meningkatkan
Kemudahan Pelayanan
Administrasi Kependudukan**

Skripsi

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar
Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh:

JUNITA PRASASTI ARDINI PUTRI NBI.

1111800009

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

2022

**Implementasi E-Klampid di
Kelurahan Ngagel Rejo Dalam
Rangka Meningkatkan
Kemudahan Pelayanan
Administrasi Kependudukan**

Skripsi

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar
Sarjana Strata-1**

Program Studi Administrasi Negara



Oleh:

JUNITA PRASASTI ARDINI PUTRI NBI.

1111800009

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

2022

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan khusus untuk:

1. Ibu dan ayah tercinta yang tak pernah berhenti mendoakan, mengorbankan segalanya, memotivasi, agar putrinya mencapai sebuah cita-cita yang dia inginkan.
2. Kakakku Firda Putri Rafsanjani yang selalu memberikan doa, semangat dan materi selama ini.
3. Serta bestie-bestieku yang tidak ada habisnya selalu membuat overthinking dan menyemangati untuk lulus tepat waktu.

RIWAYAT HIDUP



Biodata Diri

1. Nama : Junita Prasasti Ardini Putri
2. Tempat/Tanggal lahir : Surabaya/ 09 Juni 2000
3. Alamat : Jl. Gunungsari 1 Trem
no.41A Surabaya
4. Nomor Telepon : 085791950124
5. E-mail : junitaprasastiardini Putri@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan : 1. SD PUTRA WIJAYA IV
2. SMPN 32 SURABAYA
3. SMAN 21 SURABAYA
7. Pengalaman Organisasi : 1. HIMANATA FISIP UNTAG
SURABAYA 2018 – 2019
2. BEM FISIP UNTAG SURABAYA
2019-2020
8. Publikasi Ilmiah : -
9. Prestasi : -

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Junita Prasasti Ardini Putri

NBI : 1111800009

**Judul : Implementasi E-Klampid di Kelurahan Ngagel Rejo Dalam
Rangka Meningkatkan Kemudahan Pelayanan Administrasi
Kependudukan.**

**Disetujui untuk diajukan sidang skripsi jurusan
Administrasi Publik**

Surabaya, 07 Juni 2022

Menyetujui

Dekan

Dosen Pembimbing I

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

Dr. Dra. Ayun Maduwiniarti, M.P

NPP.20120870103

**Dra. Indah Murti, M.Si
NPP. 20110930301**

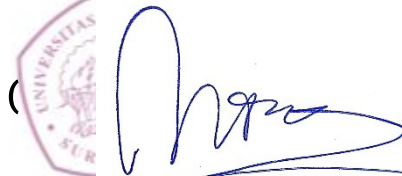
HALAMAN PENGESAHAN

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: 21 Juni 2022

Dewar

1. Ketua

Dra. Indah Murti, M.Si



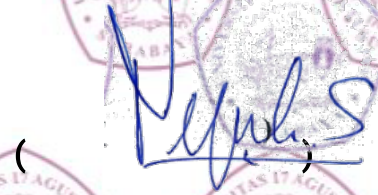
2. Anggota I

Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS.



3. Anggota II

Drs. Teguh Santoso, M.Si



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



Dr. Dea Ayu Maduwarni, M.
NPP. 01.087010.

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Junita Prasasti Ardini Putri

NBI : 1111800009

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Implementasi E-Klampid di Kelurahan Ngagel Rejo Dalam Rangka Meningkatkan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan

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 sumbernya dan tidak mencantumkan 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, 09 Juni 2022
Yang membuat Pernyataan



(Junita Prasasti Ardini Putri)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

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

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Junita Prasasti Ardini Putri

NIM : 1111800009

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Administrasi Negara

Jenis Karya : Skripsi

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

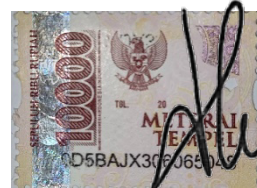
"Implementasi E-Klampid di Kelurahan Ngagel Rejo Dalam Rangka Meningkatkan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan"

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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 9 Juni 2022

Yang menyatakan



(Junita Prasasti Ardini Putri)

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Implementasi E-Klampid di Kelurahan Ngagel Rejo Dalam Rangka Meningkatkan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi program E-Klampid di Kantor Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya. Penelitian ini berfokus pada sistem yang digunakan pihak Kelurahan Ngagel Rejo dalam melayani masyarakat Kelurahan Ngagel Rejo. Penelitian ini menggunakan teori implementasi dari George Edwards III dan teori pelayanan publik Parasuraman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Program E-Klampid di Kantor Kelurahan Ngagel Rejo telah mampu memberikan keuntungan yakni berupa pelayanan menjadi lebih mudah karena cukup sampai di kelurahan saja tidak perlu datang ke dispendukcapil. Di kelurahan juga tidak perlu mengeluarkan biaya, lebih cepat dan hemat tenaga karena tidak perlu berkali-kali datang. Implementasi E-Klampid dalam peningkatan kemudahan administrasi kependudukan telah sesuai dengan SOP yang berlaku, serta implementasi E-Klampid telah sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan masyarakat dalam memperoleh kemudahan pelayanan administrasi kependudukan. Implementasi E-Klampid di Kelurahan Ngagel Rejo Surabaya tidak memiliki kerumitan saat sedang dioperasikan. Namun, untuk masyarakat yang merasa kerumitan hanya terjadi pada masyarakat yang kurang memiliki pengetahuan teknologi. Melalui implementasi E-Klampid masyarakat dapat dengan mudah mengamati sejauh mana proses pelayanan pembuatan dokumen administrasi kependudukan yang telah didaftarkan, yaitu dengan cara mengakses web *klampid.surabaya.go.id* dengan memilih pilihan monitoring atau gambar lonceng di ujung kiri atas. Selain itu Implementasi E-Klampid terbukti dengan menghasilkan output yang lebih baik di Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya.

Kata Kunci : Program E-Klampid, Pelayanan Publik, Implementasi

ABSTRACT

This research is entitled "Implementation of E-Klampid in Ngagel Rejo Village in Order to Improve the Ease of Population Administration Services". This study aims to find out how the implementation of the E-Klampid program at the Ngagel Rejo Village Office, Surabaya City. This research focuses on system used by the Ngagel Rejo Village in serving the Ngagel Rejo Village community. This research uses implementation theory of George Edwards III and the theory of public service Parasuraman. The results of this study indicate that the implementation of the E- Klampid Program at the Ngagel Rejo Village Office has been able to provide benefits, namely in the form of making services easier because it is enough to just arrive in the village, no need to come to the Dispendukcapil. In the kelurahan, there is also no need to spend money, it is faster and energy efficient because there is no need to come many times. The implementation of E-Klampid in increasing the ease of population administration is in accordance with the applicable SOP, and the implementation of E-Klampid has been in accordance with the needs of the community in obtaining ease of population administration services. The implementation of E-Klampid in Ngagel Rejo Village, Surabaya does not have any complications when it is being operated. However, for people who feel that complexity only occurs in people who lack technological knowledge. Through the implementation of E-Klampid, the public can easily observe the extent of the service process for making registered population administration documents, namely by accessing the klampid.surabaya.go.id web by selecting the monitoring option or the bell image at the top left corner. In addition, the implementation of E-Klampid has been proven to produce better output in Ngagel Rejo Village, Surabaya City.

Keywords: E-Klampid Program, Public Service, Implementation

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena dengan segala rahmat dan hidayah- Nya penulis senantiasa diberikan kesehatan dan kesempatan sehingga dapat menyelesaikan usulan proposal penelitian ini dengan judul **"Implementasi E- Klampid di Kelurahan Ngagel Rejo Dalam Rangka Meningkatkan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan"**. Penulisan usulan penelitian ini tentu tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tua tercinta, Ayahanda Nanang Suwaryama dan Mama Wiji Sriyati Astutik, Kakak saya Firda Putri Rafsanjani, yang selalu memberikan semangat, kepercayaan, motivasi, doa dan kasih sayang selama ini.
2. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti., MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Kaprodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Ibu Dra. Indah Murti, M.Si selaku Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan Ibu Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
5. Sahabat-sahabat dan teman-temanku yang senantiasa memberi dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berupaya dengan optimal untuk menyempurnakan penulisan proposal ini, namun penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan didalam penulisan skripsi ini, dikarenakan keterbatasan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Untuk itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun guna untuk menambah baik skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga skripsi ini bisa selesai tepat pada waktunya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 09 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

<u>COVER/HALAMAN SAMPUL</u>	i
<u>HALAMAN PERSEMBAHAN</u>	i
<u>RIWAYAT HIDUP</u>	ii
<u>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</u>	iii
<u>HALAMAN PENGESAHAN</u>	iii
<u>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</u>	iv
<u>RINGKASAN</u>	v
<u>SUMMARY</u>	vi
<u>KATA PENGANTAR</u>	vii
<u>DAFTAR ISI</u>	viii
<u>DAFTAR TABEL</u>	x
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	xi
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	xii
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	1
<u>Latar Belakang</u>	1
<u>Rumusan Masalah</u>	5
<u>Tujuan Penelitian</u>	5
<u>Manfaat Penelitian</u>	6
<u>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</u>	7
<u>Penelitian Terdahulu</u>	7
<u>Landasan Teori</u>	10
<u>Implementasi</u>	10
<u>Pelayanan Publik</u>	13
<u>E-Government</u>	17
<u>Kerangka Konseptual</u>	19
<u>BAB III METODE PENELITIAN</u>	20
<u>Jenis Penelitian</u>	20

<u>Fokus Penelitian</u>	20
<u>Lokasi Penelitian</u>	22
<u>Sumber Data</u>	22
<u>Pengumpulan Data</u>	23
<u>Metode Analisis</u>	24
BAB IV METODE PENELITIAN	26
<u>Deskripsi Objek</u>	26
<u>Gambaran Umum Kantor Kelurahan Ngagel Rejo</u>	26
<u>Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Ngagel Rejo</u>	26
<u>Visi, Misi, Motto Kantor Kelurahan Ngagel Rejo</u>	27
<u>Tugas Pokok & Fungsi Kantor Kelurahan Ngagel Rejo</u>	27
<u>Cara Membuat Akun E-Klampid</u>	28
<u>Penyajian Data</u>	29
<u>Faktor Keberhasilan Implementasi E-Klampid</u>	30
<u>Faktor Keberhasilan Pelayanan Publik</u>	40
<u>Pembahasan</u>	50
<u>Faktor Keberhasilan Implementasi E-Klampid</u>	51
<u>Faktor Keberhasilan Pelayanan Publik</u>	56
BAB V PENUTUP	63
<u>Kesimpulan</u>	63
<u>Saran</u>	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

<u>Tabel 1.1 Jumlah Pelayanan Kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo Tahun 2021</u>	
5	
<u>Tabel 2.1 Mapping Penelitian Terdahulu</u>	7
<u>Tabel 2.2 Kerangka Konseptual</u>	19
<u>Tabel 3.1 Metode Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman (1992)</u>	24
<u>Tabel 4.1 Data Nama Responden</u>	30
<u>Tabel 4.2 Jumlah Pelayanan Kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo Tahun 2021</u>	
52	

DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Ngagel Rejo.....</u>	<u>26</u>
<u>Gambar 4.2 Pendaftaran Akun E-Klampid.....</u>	<u>28</u>
<u>Gambar 4.3 Mesin E-Kios di Kantor Kelurahan Ngagel Rejo.....</u>	<u>47</u>
<u>Gambar 4.4 Kantor Kelurahan Ngagel Rejo.....</u>	<u>48</u>

DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran 1 Gambar Mesin E-Kios di Kantor Kelurahan Ngagel Rejo</u>	66
<u>Lampiran 2 Foto Pelaksanaan Wawancara dengan Narasumber</u>	67
<u>Lampiran 3 Gambar Website E-Klampid</u>	69
<u>Lampiran 4 Pedoman Wawancara</u>	70
<u>Lampiran 5 Surat Ijin Penelitian Universitas</u>	72
<u>Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian Dinas</u>	73
<u>Lampiran 7 Lembar Bimbingan</u>	74
<u>Lampiran 8 Lembar Perintah Revisi</u>	79

