

**“PELAYANAN PUBLIK MELALUI *E-KLAMPID* DALAM MEWUJUDKAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS *GOOD GOVERNANCE* DI  
KOTA SURABAYA”**

**SKRIPSI**

**Di Ajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Strata-1  
Program Studi Administrasi Negara**



Di susun oleh:

**MOCH ALDI PRATAMA SUMARNO**

**NIM.1111800078**

**PROGRAM STUDI – STUDI ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**KOTA SURABAYA**

**2022**

**“PELAYANAN PUBLIK MELALUI *E-KLAMPID* DALAM MEWUJUDKAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS *GOOD GOVERNANCE* DI  
KOTA SURABAYA”**

**SKRIPSI**

**Di Ajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Strata-1  
Program Studi Administrasi Negara**



Di susun oleh:

**MOCH ALDI PRATAMA SUMARNO**

**NIM.1111800078**

**PROGRAM STUDI – STUDI ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**KOTA SURABAYA**

**2022**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**NAMA : MOCH ALDI PRATAMA S**

**NPM : 1111800078**

**JUDUL : "PELAYANAN PUBLIK MELALUI E-KLAMPID  
DALAM MEWUJUDKAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN BERBASIS *GOOD GOVERNANCE*  
DI KOTA SURABAYA"**

Surabaya, 07 November 2022

**Mengetahui :  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.  
NPP. 20120.87.0103**

**Disetujui oleh :  
Dosen Pembimbing**



**Yusuf Hariyoko, S. AP., M. AP  
NPP. 20110.17.0735**

## 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 07 November 2022

Dewan Penguji :

1. Yusuf Hariwoko, S.AP., M.AP  
Ketua



2. Drs. M. Kenedry Widivanto, M.Si  
Anggota



3. Dida Rahmadanik, S. AP., M.AP  
Anggota



Mengesahkan,

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan



Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P.

NPP. 20120.87.0103

## **RIWAYAT HIDUP**

1. Nama Lengkap : MOCH ALDI PRATAMA S
2. Tempat Tanggal Lahir : SURABAYA,10 AGUSTUS 2000
3. Alamat tempat tinggal : JL Simolawang Gg II Barat No 35A Surabaya
4. Nomor telepon/handphone : 083857441607
5. E-mail : [mochammadaldipratamas@gmail.com](mailto:mochammadaldipratamas@gmail.com)
6. Riwayat Pendidikan : SD Negeri Simokerto 1 Kota Surabaya  
SMP Muhammadiyah 1 Kota Surabaya  
SMA Negeri 7 Kota Surabaya
7. Pengalaman Organisasi : -

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

↳Nama : MOCH ALDI PRATAMA S  
NBI : 1111800078  
Program Studi : Administrasi Negara  
Judul Skripsi : Pelayanan Publik Melalui *E-klampid* Dalam Mewujudkan  
Administrasi Kependudukan Berbasis *good governace*  
Di Kota Surabaya

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya orang lain yang telah dipublikasikan dan/ atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip, atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar sadarnya. Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (S1) dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 07 November 2022

Yang Membuat Pernyataan



(MOCH ALDI PRATAMA S)



UNIVERSITAS  
**17 AGUSTUS 1945**  
SURABAYA

**BADAN PERPUSTAKAAN**

Jl. Semolowaru 45 SurabayaTlp.

031 0593 1800(ex.311)

Email : [perpus@untag-sby.ac.id](mailto: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 dibawah ini :

Nama : Moch Aldi Pratama S  
NBI : 1111800078  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Negara  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya saya yang berjudul:

**“Pelayanan Publik Melalui *e-Klampid* Dalam Mewujudkan Administrasi Kependudukan Berbasis *Good Governace* Di Kota Surabaya”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-FreeRight*)**, 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 : 07 November 2022

Yang Menyatakan



(MOCH ALDI PRATAMA S)

## ABSTRAK

Pelayanan publik ialah kegiatan atau aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara. Pelayanan publik yang optimal merupakan kewajiban dari pemerintah yang tercantum pada undang-undang nomor 25 tahun 2009 pasal 1 ayat 1 yang menjelaskan tentang pelayanan publik merupakan perwujudan pemenuhan hak-hak dasar warga negara oleh pemerintah, maka dari itu dalam proses pemberian pelayanan publik dituntut untuk optimal. Dalam pengembangan *smart city* menggunakan *e-governance* ini tidak lain tidak bukan pemerintah Kota Surabaya khususnya dispendukcapil Kota Surabaya memberikan tujuan pelayanan publik yang lebih baik dan prima serta memberikan kemudahan dalam berinteraksi dengan masyarakat. Inovasi dibutuhkan dalam rangka memperbaiki bahkan meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik, karena melalui inovasi dapat diciptakan sistem, metode serta teknologi yang dapat menurunkan biaya, mempersingkat waktu layanan, memangkas birokrasi.

Dengan metode penelitian yang digunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan yang digunakan yaitu observasi, wawancara secara mendalam, eksperimen dan dokumentasi. Analisa data kualitatif merupakan analisa data yang dapat dilakukan secara simultan dengan melalui proses pengumpulan data interpretasi data serta penulisan naratif lainnya. Adapun untuk proses analisa data ini berjalan beriringan dengan simultan dan juga proses lain bahkan sejak awal penelitian. Adapun hasil dari metode analisa data oleh Creswell ini dipastikan telah melewati prosedur reduksi yang telah diubah ke dalam bentuk data yang sudah diberi dikelola.

Hasil penelitian berdasarkan empat indikator *good governance* yaitu Partisipasi Masyarakat, Transparansi, Supermasi Hukum, Efektifitas dan Efisiensi. Pemerintah membuat kompetensi inovasi pelayanan Publik adalah meraih *Good governance*. Karena masyarakat mengetahui aplikasi *e-Klampid* itu sudah masuk sebagai kebutuhan masyarakat, jadi aplikasi *e-Klampid* ini layanan online yang menjadi salah satu kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan pengurusan surat pindah dan datang, kematian, kelahiran, cerai, dan pernikahan. Individu tidak harus mendatangi langsung ke tempat DISPENDUK atau ke kelurahan sehingga masyarakat sangat efisien dan efektif. Seperti adanya partisipasi masyarakat yang secara tidak langsung ikut andil dalam pelaksanaan aplikasi *e-*



*klampid* tersebut. Selain itu petugas dispenduk dikirim kesetiap kecamatan dan kelurahan sesuai domisili mereka. Petugas Dispenduk Kota Surabaya yang juga harus mempunyai kemampuan yang cukup dan sikap yang sopan, ramah, santun, ketika berkomunikasi dengan masyarakat sehingga masyarakat merasakan nyaman dan mengalami kepuasan dalam dilayani nya. Kelebihan dalam hal akademik penelitian pelayanan publik melalui aplikasi *e-Klampid* ini pihak dispendukcapil Kota Surabaya ataupun kelurahan sebagai informan utama sangat kooperatif dalam memberikan data untuk penelitian. Faktor yang mendorong dan menghambat dari aplikasi *e-Klampid* tersebut ada yang sudah teratasi oleh pihak dispendukcapil Kota Surabaya.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik melalui aplikasi *e-Klampid* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan menggunakan metode kualitatif serta dilakukan wawancara maka telah terlaksana dengan baik. Maka dari itu pihak pelaksana pelayanan publik di Kota Surabaya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menjalankan kewajiban dengan layanan prima.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, good governance, Klampid

## **ABSTRACT**

*Public services are activities or activities in the context of fulfilling service needs in accordance with statutory regulations for citizens and residents for services, goods, and/or administrative services provided by the organizers. Optimal public service is an obligation of the government as stated in Law number 25 of 2009 article 1 paragraph 1 which explains that public service is a manifestation of the fulfillment of the basic rights of citizens by the government, therefore in the process of providing public services it is required to be optimal. In developing a smart city using e-governance, it is none other than the Surabaya city government, especially the Surabaya City Civil Registration Department, which aims to provide better and excellent public services and provide convenience in interacting with the community. Innovation is needed in order to improve and even improve the quality, efficiency and effectiveness of public service delivery, because through innovation, systems, methods and technologies can be created that can reduce costs, shorten service time, and cut bureaucracy.*

*With the research method used qualitative methods. The collection techniques used are observation, in-depth interviews, experiments and documentation. Qualitative data analysis is a data analysis that can be carried out simultaneously by going through the process of collecting data, interpreting data and writing other narratives. As for the data analysis process, this goes hand in hand simultaneously and also other processes even from the beginning of the research. As for the results of the data analysis method by Creswell, it is certain that it has passed the reduction procedure which has been converted into the form of data that has been given managed.*

*The results of the study are based on four indicators of good governance, namely Community Participation, Transparency, Law Supremacy, Effectiveness and Efficiency. The government makes the competence of public service innovation is to achieve good governance. Because the public knows that the e-Klamping application has been included as a community need, so the e-Klamping application is an online service that is one of the conveniences for the community to make arrangements for moving and coming documents, death, birth, divorce, and marriage. Individuals do not have to come directly to the DISPENDUK or to the kelurahan so that the community is very efficient and effective. Such as the participation of the public who indirectly take part in the implementation of the e-Klamping application. In addition, dispenduk officers are sent to each sub-district and village according to their domicile. The Surabaya City Dispenduk officer must also have sufficient abilities and a polite, friendly, polite attitude, when*

*communicating with the community so that people feel comfortable and experience satisfaction in being served. Dispendukcapil city of Surabaya or urban village as the main informants are very cooperative in providing data for research. There are factors that encourage and hinder the application of the e-Klampid that have been resolved by the Dispendukcapil of the city of Surabaya.*

*From the results of the research, it can be concluded that public services through the e-Klampid application at the Surabaya City Population and Civil Registration Service using qualitative methods and interviews have been carried out well. Therefore, the public service implementer in the city of Surabaya, namely the Surabaya City Population and Civil Registration Service, carries out its obligations with excellent service.*

*Keywords: Public Service, Population Administration, good governance, Klampid*

## KATA PENGANTAR

Puji Dan Syukur Saya Panjatkan Kepada Allah Swt. Atas Ridha Nya Saya Dapat Menyelesaikan Penyusunan Skripsi Ini. Adapun Judul Skripsi Yang Saya Ajukan Adalah **“Pelayanan Publik Melalui *e-Klampid* Dalam Mewujudkan Administrasi Kependudukan Berbasis *Good Governance* Di Kota Surabaya”**. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Tidak di sangkal bahwa butuh usaha yang sangat keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya atau tulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa orang-orang yang selalu support, sayang dan tercinta di sekeliling saya yang membantu dan memberi semangat selalu. Terima kasih saya sampaikan kepada :

1. Kupersembahkan skripsi ini kepada yang maha kuasa. Penulis tidak lupa bersyukur karena Allah SWT dengan harapan beliau membukakan akal pikiranku, membimbingku, menyinari dan menunjukkan pada ku mana yang baik mana yang terbaik agar bisa diikuti dan mana yang jahat dihindari
2. Kedua orangtua saya yaitu mama dan almarhum ayah saya. Doa, kasih sayang, bimbingannya motivasinya dan dana selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Khususnya buat almarhum ayah saya bapak TEGUH ADI SUMARNO S.Sos Bin Bambang Soebianto terima kasih banyak atas dukungan, motivasi, doa dan semangatnya yang telah diberikan kepada penulis. Karena bagi penulis setetes keringat orangtua sangatlah berharga dan akan menjadi Mutiara. Terimakasih banyak mama dan Almarhum ayah saya
3. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Beserta Para wakil rektor dan Staff.
4. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
5. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku kepala Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
6. Bapak PROF. Dr. H. Agus Sukristyanto, MS selaku dosen pembimbing I skripsi yang juga memberikan arahan, dukungan dan bimbingan serta selalu meluangkan waktunya dengan sabar di saat membimbing skripsi penulis.
7. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing II skripsi yang juga memberikan arahan, dukungan dan bimbingan serta selalu meluangkan waktunya dengan sabar di saat membimbing skripsi penulis.
8. Ibu Dra. Indah Murti, M.Si selaku wali dosen penulis dari semester 1 sampai semester akhir, beliau juga memberikan arahan, dukungan dan bimbingannya

9. Para dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu serta meluangkan waktu untuk membimbing penulis selama masa perkuliahan
10. Para Tata usaha dan seluruh staff akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, universitas 17 agustus 1945 Surabaya
11. Ibu Dian Eva Rinda, SS.,M.Si selaku kepala Sub Bidang Pelayanan dan sekaligus PIC Magang Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Saya yang sudah membantu untuk proses penelitian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya
12. Mas Agus dan Mas Yoga selaku Staff Bidang Pelayanan Kependudukan Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang sudah membantu untuk proses penelitian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya
13. Adik kandung penulis yang Bernama Desiana Naura Dzahabiah S yang selalu ngasih semangat dan doa in sehingga skripsi ini selesai
14. Dhenny Prasetya selaku teman dan pegawai kelurahan yang sudah membantu untuk proses penelitian
15. Teman SMA atau Grup Semprul khususnya Aziz Barmawi yang sudah mendukung dan memberi semangat hingga keceriaan kepada penulis
16. Teman – teman magang Dokumen Siola Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yaitu Ronan, Faizal, Rendi, Diana, Putri, Rosi, Madina yang sudah membantu penelitian,memberikan izin bimbingan dan memberikan semangat kepada penulis
17. Teman – Teman seperjuangan dan seluruh teman Administrasi Publik Angkatan 2018. Maaf penulis tidak bisa menyebutkan satu persatu, terima kasih banyak atas dukungan,doa,semangat,motivasi dan informasi yang diberikan terkait penulisan skripsi ini.
18. Dan penulis persembahkan skripsi untuk almarhum ayah saya dan untuk seluruh teman – teman Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya semoga dapat melalui tahap ini dan berikutnya dengan lancar dan Sukses

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membantu dalam penulisan skripsi ini.semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan acuan kepada peneliti selanjutnya.

## **MOTTO**

**“ Hanya pendidikan yang bisa menyelamatkan masa depan, tanpa pendidikan Indonesia tak mungkin bertahan.”**

**(Najwa Shihab)**

**“Hidup Di Dunia Itu Jalani,Nikmatin,Syukuri.Tidak Ada Celah Untuk Kata Sambat Ataupun Mengeluh”**

**(Manusia)**

**“Belajar,Bertanya Dan Mencobalah Tidak Peduli Kita Belajar Yang Lebih Tua Dari Kita Ataupun Lebih Muda Dari Kita,Karena Ilmu Bisa Datang Dari Lewat Mana Saja”**

**(Teguh Adi Sumarno,S.Sos)**

**"Semakin Keras Kamu Berjuang Untuk Sesuatu, Semakin Besar Kamu Merasakannya Ketika Mencapainya."**

**(Anonymous)**

“

## DAFTAR ISI

<b>COVER LUAR.....</b>	<b>i</b>
<b>COVER DALAM .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Landasan Teori.....	21
2.2.1. Pelayanan Publik.....	21
2.2.2. <i>Good Governance</i> .....	25
2.2.3. Inovasi Pelayanan Publik.....	32
2.2.4. Administrasi Kependudukan.....	32
2.2.5. Pengertian <i>e-klampid</i> .....	33
2.3. Kerangka Konseptual .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	37
3.2. Fokus Penelitian .....	38
3.3. Lokasi Penelitian.....	39
3.4. Sumber Data.....	39
3.5. Pengumpulan Data .....	39
3.6. Metode Analisis Data.....	40

<b>BAB IV DESKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN...</b>	<b>43</b>
4.1. Deskripsi Obyek.....	43
4.1.1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	43
4.1.2. Visi, Misi, Motto dan Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Surabaya.....	44
4.1.3. Struktur Organisasi .....	45
4.2. Hasil Penelitian .....	55
4.2.1. Penyajian Data .....	55
4.2.2. Penerapan Pelayanan <i>e-klampid</i> dalam Mewujudkan <i>Good                 Governance</i> .....	56
4.2.3. Faktor Penghambat dan Pendukung.....	81
4.3. Pembahasan.....	88
4.3.1. Penerapan Pelayanan Publik Melalui <i>e-klampid</i> dalam Mewujudkan <i>Good Governance</i> pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	88
4.3.2. Faktor Penghambat dan Pendukung.....	98
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>101</b>
5.1. Kesimpulan .....	101
5.2. Saran.....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>111</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu .....	21
Tabel 4. 1 Deskripsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya....	43
Tabel 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Analisis Permohonan Masyarakat Bulan Januari – Desember 2021 .....	5
Gambar 2. 1	Kerangka Konseptual .....	35
Gambar 4. 1	Analisis Permohonan Masyarakat Bulan Januari – Desember Tahun 2021 .....	57
Gambar 4. 2	Analisis Keluhan Masyarakat Bulan Januari – Desember Tahun 2021 .....	58
Gambar 4. 3	Penulis Melakukan Wawancara Terhadap Salah Satu Masyarakat di Lokasi Kafe Menantea Karena Sekarang Bisa Melakukan Secara <i>Online</i> pada Tahun 2022.....	59
Gambar 4. 4	Awal Masuk <i>Website Klampid</i> Jika Sebelum Memiliki Akun <i>E-Klampid</i> Dispendukcapil Kota Surabaya.....	61
Gambar 4. 5	Contoh Dokumen Masyarakat yang Mau Melakukan Pengecekan Datanya Terdaftar atau Tidak Terdaftar .....	63
Gambar 4. 6	Proses Permohonan Aplikasi <i>e-Klampid</i> yang Bisa Dilihat oleh Masyarakat .....	64
Gambar 4. 7	Penulis Melakukan Wawancara dan Melihat Langsung Transparansi Dispendukcapil Kota Surabaya.....	66
Gambar 4. 8	Proses Permohonan <i>e-Klampid</i> Transpansi. ....	67
Gambar 4. 9	Bentuk Menu Utama Sebelum Masuk pada Aplikasi <i>E-Klampid</i> ...	70
Gambar 4. 10	Sesudah Masuk ke Aplikasi <i>E-Klampid</i> dan <i>Klampid New Generation</i> .....	72
Gambar 4. 11	Contoh Dokumen Masyarakat yang Mau Melakukan Pengecekan Datanya Terdaftar atau Tidak Terdaftar .....	75
Gambar 4. 12	Informasi Melakukan Pelayanan di Website <i>e-klampid</i> . ....	76
Gambar 4. 13	SSW ( <i>Surabaya Single Windows</i> ) dan <i>e-klampid</i> .....	79
Gambar 4. 14	Hasil Survey Indikator Kepuasan Masyarakat dari Tahun ke Tahun.....	87
Gambar 5. 1	Gambar Sedang Mengecek dan Melihat Dokumen atau Berkas yang Ada di Disendukcapil Kota Surabaya Melalui <i>Online</i> ataupun Manual dan Akta Kelahiran yang Dicantumkan adalah Akta Kelahiran yang Tidak Terdaftar.....	118
Gambar 5. 2	Awalan Masuk Klampid dan Awalan Menu Klampid .....	120
Gambar 5. 3	Buku - buku dan Proses Permohonan Masyarakat Tahun 2022 ....	121

Gambar 5. 4	Penulis Wawancara dengan Kepala Bidang dan Pegawai Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta Pegawai Kelurahan Simokerto Kota Surabaya.....	122
Gambar 5. 5	Penulis Melakukan Wawancara dengan Masyarakat Muda, Orang yang Sudah Tua Hingga Orang yang Sibuk dengan Pekerjaan .....	123

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran ke 1 Surat Izin Observasi Kampus.....	112
Lampiran ke 2 Surat Validasi Dispendukcapil Kota Surabaya .....	113
Lampiran ke 3 Pertanyaan Terhadap Responden .....	117
Lampiran ke 4 Kartu Bimbingan Skripsi .....	124
Lampiran ke 5 Lembar Revisi Skripsi.....	125
Lampiran ke 6 Hasil Turnitin .....	129