

**KLAMPID NEW GENERATION SEBAGAI BENTUK PENINGKATAN
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN GUNUNG ANYAR KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1**



OLEH :

SENDHI CAHYONO PUTRA

1111800169

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

2022

**KLAMPID NEW GENERATION SEBAGAI BENTUK PENINGKATAN
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN GUNUNG ANYAR KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1**



OLEH :

SENDHI CAHYONO PUTRA

1111800169

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

2022

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang begitu dalam penulis mengucapkan terima kasih banyak, atas selesainya tugas skripsi ini. Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua dan seluruh keluarga besar saya yang telah senantiasa memberikan doa dan dukungan selama saya menempuh pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Segenap *civitas* akademika Universitas Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, seluruh jajaran staaf dan pengajar, karyawan, dan seluruh mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dosen pembibing saya Ibu Dr. Endang Indartuti, M.Si dan Bapak Drs. Radjikan, M.Si yang telah membimbing dan mengarahkan pada saat penelitian skripsi ini.
4. Seluruh Jajaran dan Staff Kantor Kelurahan dan Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya yang telah membatu serta memberikan izin di dalam proses penelitian ini.
5. Kepada teman-teman/sahabat-sahabat yang saya sanyagi, terima kasih telah memberikan semangat dukungan selama kegiatan penelitian ini.
6. Kepada keluarga besar Satuan Resimen Mahasiwa 816 Universitas Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telas memberikan izin menggunakan fasilitas yang ada kepada penulis di dalam penulisan dan penyusunan penelitian skripsi ini.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Sendhi Cahyono Putra

Tempat, dan Tanggal Lahir : Trenggalek, 29 Juni 1998

Alamat : RT. 05 RW. 02 Dsn. Tawing Krajan Ds. Tawing
Kec. Munjungan Kab. Trenggalek -Jawa Timur

Nomor Telfon : 082 116 185 465

Email : sendhimy@gmail.com

Riwayat Pendidikan : - Tk Darma Wanita 1 Tawing
- SDN 1 Tawing
- SMPN 1 Munjungan
- SMAN 1 Munjungan

Riwayat Pekerjaan : - Karyawan Cv. Panji Agung.
- Magang di Kantor Kelurahan Gunung Anyar Kota
Surabaya Bagian Pelayanan.

Pengalaman Berorganisasi : - Koordinator Divisi Khusus BKK UKM
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Anggota Provos Satuan Resimen Mahasiswa 816
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

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 : 23 Desember 2022

Dewan Penguji :

1. Dr. Endang Indartuti, M.Si

Ketua

2. Dr. Djoko Widodo, MS

Anggota I

3. Drs. Supri Hartanto, MS

Anggota II

(*Sperminu*)

(*[Signature]*)

(*[Signature]*)

Mengesahkan,

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

Dekan,


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

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sendhi Cahyono Putra

NBI : 1111800169

**Judul : Klampid New Generation Sebagai Bentuk Peningkatan Pelayanan
Publik Di Kelurahan Gunung Anyar Kota Surabaya**

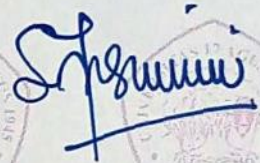
Surabaya, 05 Januari 2023

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing I**



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP.20120870103



Dr. Endang Indartuti, M.Si
NPP. 20110940402

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sendhi Cahyono Putra

NBI : 1111800169

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Klampid New Generation Sebagai Bentuk Peningkatan Pelayanan Publik Di Kelurahan Gunung Anyar 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 ilmiah 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 di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur penjiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah 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, 03 Januari 2023
Yang membuat Pernyataan



Sendhi Cahyono Putra



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya
Tlp. 031 0593 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 dibawah ini :

Nama : Sendhi Cahyono Putra
NBI : 1111800169
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:

“KLAMPID NEW GENERATION SEBAGAI BENTUK PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN GUNUNG ANYAR KOTA SURABAYA”.

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive 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 : 03 Januari 2023

Yang Menyatakan,



(Sendhi Cahyono Putra)

RINGKASAN

Sendhi Cahyono Putra. 2022. Klampid New Generation Sebagai Bentuk Peningkatan Pelayanan Publik Di Kelurahan Gunung Anyar Kota Surabaya.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan (organisasi atau instansi pemerintah) sebagai upaya yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat. Salah satu contoh pelayanan publik adalah pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dispenduk Capil. Dispenduk Capil Kota Surabaya telah melakukan berbagai inovasi di dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi yang dilakukan berupa pelayanan secara online melalui Klampid Surabaya yang sudah dikembangkan ke generasi kedua. Generasi pertama bernama E-Klampid Surabaya yang masih memiliki beberapa kekurangan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, Dispenduk Capil Kota Surabaya mengeluarkan Generasi kedua, bernama Klampid New Generation. Tujuan dari pengembangan ini adalah untuk mengurangi terjadinya kesalahan di dalam pengisian formulir permohonan yang sering terjadi. Selain itu bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan seefisien mungkin. Jenis penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah insidental sampling yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dilakukan pengambilan sampel, asalkan narasumber tersebut sudah sesuai dengan sumber data yang akan diambil. Fokus penelitian pada peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Gunung Anyar Kota Surabaya menggunakan Klampid New Generation berdasarkan indikator Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik. Selain itu mencari faktor-faktor penghambat, pendorong, dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan paling signifikan yang dirasakan oleh penerima pelayanan, yaitu mengenai adanya kepastian jaminan yang meliputi waktu, biaya, dan keamanan. Masyarakat merasa puas dengan waktu pelayanan yang lebih cepat serta biaya yang gratis.

Kata Kunci : *Faktor Pendorong, Faktor Penghambat, Pelayanan Publik, Upaya Peningkatan*

SUMMARY

Sendhi Cahyono Putra. 2022. **Klampid New Generation Sebagai Bentuk Peningkatan Pelayanan Publik Di Kelurahan Gunung Anyar Kota Surabaya.**

Public services are services provided by service providers (organizations or government agencies) as an effort to meet the needs of the community. One example of a public service is the population administration service provided by the Civil Registry Office. The Population Administration Office for the City of Surabaya has carried out various innovations in population administration service activities. The innovation is in the form of online services through Klampid Surabaya which has been developed for the second generation. The first generation was named E-Klampid Surabaya which still had some drawbacks. To improve the quality of population administration services, the Surabaya City Population Administration Office issued a second generation, named Klampid New Generation. The purpose of this development is to reduce the occurrence of mistakes in filling out application forms that often occur. In addition, it aims to improve the quality of good service and as efficiently as possible. This type of research uses qualitative methods with a descriptive approach, namely collecting data obtained from interviews, observation, and documentation. The data collection technique used is incidental sampling, that is, anyone who accidentally meets the researcher can take samples, provided that the source is in accordance with the data source to be taken. The research focus is on improving the quality of population administration services at the Gunung Anyar Village Office, Surabaya City using Klampid New Generation based on indicators of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Physical Evidence. In addition to looking for inhibiting factors, driving forces, and efforts made to improve service quality. The results of the study showed that the most significant increase was felt by service recipients, namely regarding the certainty of guarantees which included time, cost, and security. The community is satisfied with the faster service time and free fees.

Keywords: *Driving Factors, Inhibiting Factors, Public Services, Efforts Enhancement*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingannya, sehingga saya dapat menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun untuk lokasi penelitian Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023 adalah di Kantor Kelurahan Gunung Anyar Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya, yang beralamatkan di Jalan Gunung Anyar Timur No.61, Kel. Gunung Anyar, Kec. Gunung Anyar, Kota Surabaya, Jawa Timur (60294).

Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan, serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini menjadi lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terima kasih, antara lain kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, M.M., CMA., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
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/Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dr. Endang Indartuti, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Radjikan, M.Si selaku Dosen Pembimbing II
5. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya
6. Bapak/Ibu Camat Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya
7. Bapak/Ibu Lurah Kelurahan Gunung Anyar Kota Surabaya
8. Bapak/Ibu masyarakat Kelurahan Gunung Anyar yang menjadi Narasumber di dalam penulisan Skripsi ini.
9. Serta semua pihak yang telah membantu dan ikut terlibat di dalam kegiatan penulisan Skripsi, maupun di dalam kegiatan wawancara.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati dari pembaca untuk memberikan saran dan kritikan untuk kesempurnaan di dalam Skripsi ini. Semoga Skripsi ini memberikan wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca.

Surabaya, 29 November 2022

A handwritten signature in dark ink, appearing to be 'Sendhi Cahyono Putra', written in a cursive style.

Sendhi Cahyono Putra

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	i
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	10
2.3 Kerangka Konseptual.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Jenis Penelitian.....	17
3.2 Fokus Penelitian.....	18
3.3 Lokasi Penelitian.....	18
3.4 Sumber Data.....	18

3.5 Teknik Pengumpulan Data	19
3.6 Teknik Analisis Data	20
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Hasil Penelitian.....	21
4.2 Pembahasan	47
BAB V PENUTUP.....	51
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gunung Anyar.....	52
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	15
Gambar 4.1 Lokasi Kantor Kelurahan Dan Wilayah Kelurahan Gunung Anyar	21
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kelurahan Gunung Anyar	22
Gambar 4.3 Bukti Waktu Pengurusan Dan Pengambilan	33
Gambar 4.4 Bukti Pendaftaran Secara Mandiri Melalui Kng	34
Gambar 4.5 Contoh Waktu Pemrosesan Pelayanan	34
Gambar 4.6 Contoh Produk Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	40
Gambar 4.7 Contoh Sarana Dan Prasarana Yang Mengalami Kerusakan	44
Gambar 4.8 Pelayanan Dibalai RW Dan Bakti Sosial Pelayanan Petugas Kelurahan Dan Petugas Kecamatan Gunung Anyar	46
Gambar 4.9 Aplikasi Klampid New Generation	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	67
Lampiran 2 Dokumentasi/Foto.....	69
Lampiran 3 Surat Pengantar Penelitian.....	70
Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian	72
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi	74
Lampiran 6 Hasil Uji Turnitin.....	76
Lampiran 7 Lembar Perintah Revisi	77