

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS DIGITAL
PADA APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI

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

Program Studi Administrasi Publik



Oleh :

Diana Andini

NBI 1111900124

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

2023

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN BERBASIS DIGITAL PADA APLIKASI
KLAMPID NEW GENERATION DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

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

Program Studi Administrasi Publik



Oleh :

Diana Andini

NBI 1111900124

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

2023

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan diselesaikannya Skripsi ini penulis mempersembahkannya kepada

1. Keluarga besar saya yang telah senantiasa memberikan dukungan moral dan doa agar bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Segenap civitas akademika Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, seluruh jajaran staf pengajar, karyawan serta seluruh mahasiswa fakultas ilmu sosial dan politik tetap semangat dalam beraktivitas
3. Dosen pembimbing saya yaitu Bapak Dr. Joko Widodo, MS. dan Bapak Drs. Radjikan, M.Si yang telah mengarahkan dan membimbing pada penulisan skripsi ini.
4. Seluruh jajaran dan staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya membantu dan mempermudah dalam penelitian skripsi ini.
5. Kepada sahabat-sahabat saya Nanda, Anggrek, Putri, Rivaldi, dan Kakak Aldi yang telah memberikan semangat dan membantu dalam penulisan skripsi ini.

RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Diana Andini
2. Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 25 April 2001
3. Alamat Tempat Tinggal : Dsn. Kasak RT 002/ RW 003, Ds. Terungkulon, Kec. Krian, Kab.Sidoarjo
4. Nomor Telepon : 0881036381937
5. E-mail : dianaandini00@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan : 2007 – 2013 SDN Terungkulon
2013 – 2016 SMPN 3 Krian
2016 – 2019 SMAN 1 Wonoayu

7. Pengalaman Magang : Magang MBKMA Dispendukcapil Kota Surabaya

8. Pengalaman Organisasi : BEM FISIP Untag Surabaya

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : Diana Andini
NBI : 1111900124
Judul : Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital Pada Aplikasi Klampid New Generation Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Surabaya 26 Juni 2023

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

Disetujui oleh
Dosen pembimbing 1


Dr. Dra. Ayu Maduwiranti, MP.
NPP. 20120.87.0103


Dr. Joko Widodo, MS.
NPP. 20110930306

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan didepan 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. Dr. Joko Widodo, MS.
Ketua



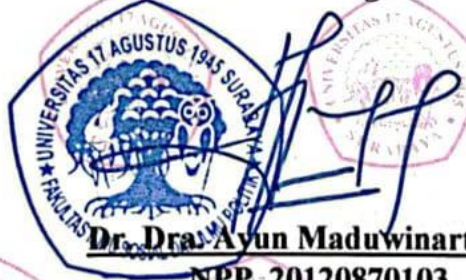
2. Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP
Anggota



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

Mengesahkan

Dekan FISIP Untag Surabaya,



Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP
NPP. 20120870103

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Diana Andini

NBI : 1111900124

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital Pada Aplikasi Klampid New Generation Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil 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.

Surabaya, 27 Juni 2023
Yang Membuat Pernyataan



(Diana Andini)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP.0315931800(Ext. 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 yangbertandatangan di bawah ini:

Nama : Diana Andini
NPM : 1111900124
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/Disertasi/LaporanPenelitian/Praktek

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

“Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital Pada Aplikasi Klampid New Generation Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya”

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty – Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalih 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 : 27 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(Diana Andini)

RINGKASAN

Diana Andini, 2023. **Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital Pada Aplikasi Klampid New Generation Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya**

Dalam pelayanan publik harus menciptakan sebuah inovasi terbaru untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Pada tanggal 1 Juli 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melakukan pengembangan e-Government berupa aplikasi pendaftaran administrasi kependudukan Kota Surabaya yaitu dengan meluncurkan aplikasi baru yang diberi nama Klampid New Generation (KNG). Hal ini telah diatur pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 Tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Tujuan Penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital Pada Aplikasi Klampid New Generation Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat dan pendukung Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital Pada Aplikasi Klampid New Generation Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Dari hasil analisis penelitian mengenai pelaksanaan Implementasi kebijakan administrasi kependudukan secara digital melalui aplikasi Klampid New Generation yang telah dianalisis melalui indikator implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn menurut indikator pertama Ukuran dan Tujuan Kebijakan sudah baik, tujuan kebijakan sudah dipahami oleh implementor dan diterima oleh masyarakat. Kedua, Sumber daya sudah cukup baik, dalam sumber daya manusia dan anggaran sudah cukup baik. Ketiga, karakteristik badan pelaksana sudah baik. Keempat, Disposisi atau sikap para pelaksana sudah baik, sikap para pelaksana meliputi tanggapan pelaksana terdiri dari tiga unsur yakni pertama kognisi (pemahaman), tanggapan kebijakan, dan intensitas tanggapan sudah baik. Kelima, komunikasi antar organisasi sudah cukup baik.

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital pada aplikasi Klampid New Generation sudah sangat baik, Namun ada beberapa faktor yang butuh perhatian lebih seperti sarana prasarana unit komputer dan jaringan, kurangnya kesadaran warga, minimnya kemampuan warga terhadap digitalisasi, serta sosialisasi yang harus dilakukan secara konsisten kepada warga surabaya secara langsung agar informasi tentang aplikasi Klampid New Generation bisa tersebar secara merata.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, Administrasi Kependudukan, Klampid New Generation

SUMMARY

Diana Andini, 2023. **Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital Pada Aplikasi Klampid New Generation Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya**

In public services must create the latest innovations to improve the quality of service to the community. On July 1, 2022, the Surabaya City Population and Civil Registration Office developed e-Government in the form of a Surabaya City population administration registration application by launching a new application called Klampid New Generation (KNG). This has been regulated in the Minister of Home Affairs Regulation Number 7 of 2019 concerning Online Population Administration Services and Surabaya City Regional Regulation Number 6 of 2019 concerning the implementation of Population Administration.

The purpose of this study is to determine and analyze the Implementation of Digital-Based Population Administration Service Policies in the Klampid New Generation Application of the Surabaya City Population and Civil Registration Office and to determine and analyze the inhibiting and supporting factors for the Implementation of Digital-Based Population Administration Service Policies in the Klampid New Generation Application of the Surabaya City Population and Civil Registration Office. This research uses qualitative research methods. Data collection techniques using interviews, observation and documentation.

From the results of the research analysis regarding the implementation of digital population administration policies through the Klampid New Generation application which has been analyzed through indicators of policy implementation according to Van Meter and Van Horn according to the first indicator, the size and objectives of the policy are good, the policy objectives have been understood by the implementor and accepted by the community. Second, resources are good enough, in human resources and the budget is good enough.. Third, the characteristics of the implementing agency are good. Fourth, the disposition or attitude of the implementers is good, the attitude of the implementers includes the implementer's response consisting of three elements, namely the first cognition (understanding), policy response, and the intensity of the response is good. Fifth, inter-organizational communication is good enough.

The conclusion obtained from the research shows that the implementation of digital-based population administration service policies in the Klampid New Generation application is very good, but there are several factors that need more attention such as the infrastructure of computer and network units, lack of citizen awareness, lack of citizen ability to digitize, and socialization that must be carried out consistently to Surabaya residents directly so that information about the Klampid New Generation application can be spread evenly.

Keywords: Policy Implementation, Population Administration, Klampid New Generation

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital Pada Aplikasi Klampid New Generation Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun atas izin Allah SWT saya dapat menyelesaikan skripsi ini, serta dukungan secara moril atau meteril dari beberapa pihak. Karena itu selayaknya dalam kesempatan ini saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ungkapan terimakasih dan penghargaan spesial penulis untuk kedua orang tua tercinta. Ayahanda Muhdi Amrullah dan Ibunda Sriana yang telah merawat, membimbing, mencurahkan segala cinta dan kasih sayang serta senantiasa mendoakan dan mendukung penulis selama menempuh pendidikan hingga saat ini. Terima kasih banyak telah memberi motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. Ayun Maduwinarti, MP. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. Joko Widodo, MS. selaku dosen pembimbing pertama yang telah mengarahkan, memberi ilmu serta wawasan, dan memberi dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Drs. Radjikan, M.Si. selaku dosen pembimbing kedua yang telah mengarahkan, memberi ilmu serta wawasan, dan memberi dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Prodi Administrasi Publik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu serta wawasan kepada penulis dari semester awal hingga akhir.
7. Seluruh jajaran Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah berkenan membantu seluruh proses administrasi penulis selama menempuh perkuliahan.
8. Kepada pegawai dan staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang telah berkenan membantu proses penelitian penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Kepada pegawai dan staff Kelurahan Semolowaru yang telah berkenan membantu proses penelitian penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada teman penulis grup “Hateyete” yaitu Nanda, Anggrek, Syeri, Rini, Lauren, Hima, Enggar, Aldi, dan Alvin. Yang telah mendukung dan menemani penulis selama masa perkuliahan dari semester awal hingga akhir. Kalian sangat berarti dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Kepada teman penulis yaitu Putri, Rosi, Aldi dan Ronan yang sudah menemani penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini serta memberi motivasi dan mendukung penulis menyelesaikan skripsi ini.

Penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membantu dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan acuan kepada peneliti selanjutnya.

Penyusun

Diana Andini

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS Al-Baqarah, 2: 286)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.”

-Boy Candra-

“Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu.”

-Ali bin Abi Thalib-

“The whole purpose of education is to turn mirrors into windows.”

-Sydney J. Harris-

DAFTAR ISI

COVER

COVER DALAM

HALAMAN PERSEMBAHAN.....	i
RIWAYAT HIDUP.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI.....	vi
RINGKASAN.....	vii
SUMMARY.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xiv
MOTTO.....	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Critical Review	15
2.2 Landasan Teori	21
2.3 Kerangka Konseptual	30
BAB III	31
METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis penelitian	31
3.2 Fokus Penelitian	31
3.3 Lokasi Penelitian	33
3.4 Sumber Data.....	33
3.5 Teknik Pengumpulan data	33
3.6 Analisis Data	35

BAB IV	38
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Deskripsi Obyek.....	39
4.2 Hasil Penelitian	41
4.3 Pembahasan.....	82
BAB V	95
KESIMPULAN DAN SARAN	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 1. 1 Nilai Rata-rata Unsur Terendah pada Masing-masing Unit Pelayanan</i>	4
<i>Tabel 2. 1 penelitian terdahulu</i>	9
<i>Tabel 4. 1 Deskripsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya</i>	39
<i>Tabel 4. 2 Jumlah Pengguna Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan 2022</i>	44
<i>Tabel 4. 3 Standart Ukuran dan Tujuan Kebijakan</i>	47
<i>Tabel 4. 4 Jumlah pegawai dan staff berdasarkan jabatan di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya</i>	49
<i>Tabel 4. 5 Tingkat pendidikan pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya</i>	49
<i>Tabel 4. 6 Sumber Daya</i>	54
<i>Tabel 4. 7 Karakteristik Badan Pelaksana</i>	60
<i>Tabel 4. 8 Disposisi atau Sikap Pelaksana</i>	64
<i>Tabel 4. 9 Komunikasi Antar Organisasi dan Pelaksana Kegiatan</i>	69
<i>Tabel 4. 11 Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik</i>	74

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1. 1 Laporan Maladministrasi 2018-Triwulan 2022</i>	<i>2</i>
<i>Gambar 1. 2 Jenis Urutan Laporan Tertinggi 2018-Triwulan I 2022</i>	<i>3</i>
<i>Gambar 1. 3 Grafik Keluhan Masyarakat</i>	<i>5</i>
<i>Gambar 1. 4 Rating Aplikasi Klampid New Generations 2022</i>	<i>6</i>
<i>Gambar 3. 1 Model Analisis Interaktif</i>	<i>36</i>
<i>Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan</i>	<i>41</i>
<i>Gambar 4. 2 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat</i>	<i>42</i>
<i>Gambar 4. 3 Informasi Tujuan Aplikasi Klampid New Generation (KNG)</i>	<i>45</i>
<i>Gambar 4. 4 Menu permohonan Aplikasi Klampid New Generation</i>	<i>52</i>
<i>Gambar 4. 5 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan</i>	<i>55</i>
<i>Gambar 4. 6 bentuk pola hubungan dispendukcapil</i>	<i>58</i>
<i>Gambar 4. 7 kegiatan pelatihan atau pembekalan kepada</i>	<i>65</i>
<i>Gambar 4. 8 Kegiatan Pelatihan Atau Pembekalan Kepada</i>	<i>66</i>
<i>Gambar 4. 9 pelayanan sayang warga administrasi kependudukan</i>	<i>70</i>
<i>Gambar 4. 10 Dukungan Pemkot Surabaya melalui Kampus Merdeka</i>	<i>72</i>
<i>Gambar 4. 11 kerjasama dispendukcapil Surabaya dengan rumah sakit dan bidan</i>	<i>72</i>
<i>Gambar 4. 12 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat</i>	<i>77</i>