

**Inovasi Klampid *New Generation* Sebagai Perwujudan Pelayanan Prima
Kepada Masyarakat (Studi Kasus Pada Program Kartu Identitas Anak Di
Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya)**

SKRIPSI

**Di Ajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata – 1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

YUSTA ARISENDY SEA

NBI : 1111900048

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

2023

**Inovasi Klampid *New Generation* Sebagai Perwujudan Pelayanan Prima
Kepada Masyarakat (Studi Kasus Pada Program Kartu Identitas Anak Di
Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya)**

SKRIPSI

**Di Ajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata – 1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

YUSTA ARISENDY SEA

NBI : 1111900048

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

SURABAYA

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : Yusta Arisendy Sea
NBI : 1111900048


Judul : Inovasi Klampid *New Generation* Sebagai Perwujudan Pelayanan
Prima Kepada Masyarakat (Studi Kasus Pada Program Kartu
Identitas Anak di Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya)

Surabaya, Juni 2023

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

Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing I


Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP
NPP: 20120870103


DR.DRA. Rachmawati Novaria, MM
NPP: 201920930298

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:

Dewan penguji :

Ketua :
DR.DRA. Rachmawati Novaria, MM.

Anggota 1 :
Yusuf Hariyoko,S.AP., M.AP

Anggota 2 :
Dra. Indah Murti, M.Si

(
(
(
(
(

Mengesahkan

Dekan FISIP Untag Surabaya,



Dra. Anni Maduwinarti, MP

NPP. 20120870103

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Yusta Arisendy Sea

NBI : 1111900001

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Inovasi Klampid *New Generation* Sebagai Perwujudan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat (Studi Kasus Pada Program Kartu Identitas Anak Di Kelurahan Baratajaya 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 mencatumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang seada-adanya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugatkan 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, 01 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Yusta Arisendy Sea



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45
SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (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 yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yusta Arisendy Sea
NBI/ NPM : 1111900048
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek

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:

“Inovasi Klampid *New Generation* Sebagai Perwujudan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat (Studi Kasus Pada Program Kartu Identitas Anak di Kelurahan Baratajaya 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 : 04 Juli 2023

Yang Menyatakan,



(Yusta Arisendy Sea)

v

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk keluarga saya tercinta terutama untuk bapa Hans yang selalu mendukung saya dengan doa tulusnya dan juga untuk almh. Mama disurga sehingga saya bisa menyelesaikannya dengan baik.

MOTTO

“Orang boleh menganggapmu tidak bernilai, tetapi ingatlah kamu adalah ciptaan yang paling berharga dan bernilai di mata Tuhan ”

RIWAYAT HIDUP

Biodata Diri

Nama : Yusta Arisendy Sea
Tempat, Tanggal Lahir : Wae Nakeng, 19 Juli 1996
Alamat Tempat Tinggal : Jl. Pumpungan 4 no. 68
Nomor Telepon : 082147121458
E-mail : chindysea@gmail.com

Riwayat Pendidikan

SDI Wae Nakeng : Tahun 2004-2009
SMP Negeri 1 Lembor : Tahun 2010-2012
SMAK St. Familia Wae Nakeng : Tahun 2013-2015
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya : Tahun 2019

RINGKASAN

Yusta Arisendy Sea, 2023, Inovasi Klampid *New Generation* Sebagai Perwujudan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat (Studi Kasus Pada Program Kartu Identitas Anak Di Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya)

Dr. Dra Rachmawati Novaria, M.M, Eddy Wahyudi, SH., M.SI

Inovasi pelayanan publik menjadi suatu keharusan bagi pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan sesuai perkembangan teknologi informasi. Salah satu instansi pemerintah penyedia pelayanan publik yaitu Kelurahan Baratajaya kota Surabaya yang menjalankan inovasi Klampid *new generation* dalam menunjang peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi Klampid *new generation* sebagai perwujudan pelayanan prima kepada masyarakat studi kasus pada program kartu identitas anak di kelurahan Baratajaya kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian Kualitatif dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teori yang digunakan peneliti adalah *Harvard school of government* dengan tiga indikator yaitu *support/dukungan*, *capacity/kemampuan* dan *value/nilai*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada indikator *support/dukungan* di kelurahan Baratajaya dalam mencapai pelayanan prima belum sepenuhnya optimal dikarenakan kurangnya sosialisasi terkait pentingnya kartu identitas anak. Pada bahwa indikator *Capacity/Kemampuan* terkait SDM dari pegawai dalam pengoperasian Klampid *new generation* sudah berjalan dengan baik, Akan tetapi SDM masyarakat masih minim dalam penggunaan Klampid *new generation*. Sedangkan *value/nilai*, meskipun inovasi Klampid *new generation* telah diterapkan dan mempermudah pelayanan namun tetap saja terdapat kendala yang menghambat penerapannya terutama dalam pengajuan kartu identitas anak dimana masih minimnya pengajuan menggunakan Klampid *new generation*.

Kesimpulan hadirnya inovasi Klampid *New Generation* tentu memberikan pengaruh dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Akan tetapi meskipun sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat, proses pelayanan prima di kelurahan Baratajaya belum sepenuhnya optimal di karenakan masih terdapat kendala seperti: Sosialisasi secara khusus kepada masyarakat tentang pentingnya Kartu Identitas Anak tidak pernah di lakukan di kelurahan Baratajaya tetapi di informasikan melalui setiap RW, hal tersebut menyebabkan kurangnya kesadaran masyarakat akan

pentingnya kartu identitas anak. Selain itu, Kemampuan pegawai dalam mengoperasikan Klampid *new generation* sudah memadai, akan tetapi untuk kemampuan dari masyarakat sendiri masih minim sehingga pengajuan pembuatan berkas masih banyak melalui kelurahan.

KATA KUNCI : INOVASI KLAMPID *NEW GENERATION*, KARTU IDENTITAS ANAK, PELAYANAN PRIMA, KELURAHAN BARATAJAYA

SUMMARY

Yusta Arisendy Sea, 2023, **Klampid *New Generation* Innovation as a Realization of Excellent Service to the Community (Case Study in the Child Identity Card Program in Baratajaya Village, Surabaya City)**

Dr. Dra Rachmawati Novaria, M.M , Eddy Wahyudi, SH., M.SI

Public service innovation is a must for the government in an effort to improve services according to developments in information technology. One of the government agencies providing public services, namely the Baratajaya Sub-District, Surabaya city, is implementing the *new generation* Klampid innovation in supporting the improvement of population administration services. The purpose of this research is to describe and analyze the *new generation* of Klampid innovation as an embodiment of excellent service to the community, a case study in the child identity card program in the Baratajaya sub-district, Surabaya city. The research method used is qualitative research with interview, observation and documentation techniques. The theory used by researchers is the Harvard school of government with three indicators, namely *support*, *capacity* and *values*.

The results of this study indicate that the indicators of *support* in the Baratajaya sub-district in achieving excellent service have not been fully optimal due to a lack of socialization regarding the importance of a child's identity card. In that the *Capacity / Capability* indicators related to human resources from employees in the operation of the *new generation* Klampid are already going well, however, the community's human resources are still minimal in using KNG. As for *values*, even though the *new generation* of Klampid innovation has been implemented and facilitates service, there are still obstacles that hinder its implementation, especially in applying for a child's identity card where there is still a lack of submissions using the *new generation* Klampid.

In conclusion, the presence of the Klampid *New Generation* innovation certainly has an impact on improving population administration services. However, even though it has provided convenience for the community, the excellent service process in the Baratajaya sub-district has not been fully optimal because there are still obstacles such as: Special socialization to the community about the

importance of Child Identity Cards has never been carried out in the Baratajaya sub-district but has been informed through every RW, p. This causes a lack of public awareness of the importance of a child's identity card. In addition, the ability of employees to operate the *new generation* of Klampid is sufficient, but the ability of the community itself is still minimal so that many submissions for making files go through the kelurahan.

KEYWORDS : KLAMPID *NEW GENERATION* INNOVATION, CHILD IDENTITY CARD, EXCELLENT SERVICE, BARATAJAYA VILLAGE

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingannya sehingga saya dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Penyusunan skripsi ini merupakan tugas akhir dalam menempuh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Judul skripsi : “Inovasi Klampid *New Generation* Sebagai Perwujudan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat (Studi Kasus Pada Program Kartu Identitas Anak Di Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya)”

Sesungguhnya penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan skripsi ini lebih bermanfaat. Saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Sarjana Ilmu Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. Dra Rachmawati Novaria MM selaku dosen pembimbing I pengajar sekaligus mentor bagi penulis yang selalu menyempatkan waktu disela kesibukannya untuk mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
5. Eddy Wahyudi, SH., M.Si selaku dosen pembimbing II selaku dosen pembimbing pengajar sekaligus mentor bagi penulis yang selalu menyempatkan waktu disela kesibukannya untuk mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
6. Terimakasih terutama untuk keluarga besarku yang selalu mendukung dan memotivasiku terutama untuk ayahku tersayang papa Hans, kakak Robertus, adiku Yati, Erik dan Ibu Waty sehingga penulis selalu semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Terima kasih juga untuk Kakak Alam yang sudah membimbing saya, juga teman-teman seperjuangan : Aprilia Rosa, Tasya, Ly Sartika dan Rusnywaty yang selalu mendukung saya dalam pengerjaan skripsi ini.

DAFTAR ISI

COVER.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP.....	vii
RINGKASAN.....	viii
SUMMARY.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR	
GAMBAR.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7

2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Pelayanan Publik.....	13
2.2.2 Standar Pelayanan Publik.....	14
2.2.3 Inovasi Pelayanan Publik.....	14
2.2.4 <i>Electronic Government</i>	15
2.2.5 Pelayanan Prima.....	18
2.3 Kerangka Konseptual.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Fokus Penelitian.....	21
3.3 Lokasi Penelitian.....	23
3.4 Sumber Data.....	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.6 Teknik Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Hasil Penelitian.....	26
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Kelurahan Baratajaya.....	26
4.1.2 Visi Dan Misi Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya.....	26
4.1.3 Penyajian Data.....	28
4.2 Pembahasan.....	55
BAB V PENUTUP.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	24
Tabel 4.1 Pengajuan Kartu Identitas Anak di Aplikasi KNG.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	20
Gambar 4.1 Kantor Kelurahan Baratajaya.....	26
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	27
Gambar 4.3 Aplikasi KNG.....	30
Gambar 4.4 Surat Perintah dan Pelayanan Kepada Masyarakat.....	31
Gambar 4.5 Peraturan Walikota Surabaya.....	34
Gambar 4.6 Menu Klampid <i>New Generation</i>	38
Gambar 4.7 Kartu Identitas Anak di Kelurahan Baratajaya.....	40
Gambar 4.8 Layanan Kependudukan Kelurahan Baratajaya.....	42
Gambar 4.9 Komputer Layanan Adminduk.....	43
Gambar 4.10 Panduan Penggunaan Aplikasi KNG (Kartu Identitas Anak).....	50
Gambar 4.11 Pelatihan Pengoperasian KNG.....	53