

**Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi KNG (*Klampid New Generation*) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya**

**SKRIPSI**

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



**Disusun Oleh:**

**Tita Dwi Agustin**

**(1111900112)**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**SURABAYA**

**2023**

**Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi KNG (*Klampid New Generation*) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya**

**SKRIPSI**

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



**Disusun Oleh:**

**Tita Dwi Agustin**

**(1111900112)**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**SURABAYA**

**2023**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Tita Dwi Agustin**

**NBI : 1111900112**

**Judul : Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi KNG (*Klampid New Generation*) oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya**

**Surabaya,**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik**

**Disetujui**

**Dosen Pembimbing 1**



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.**

**NPP.20120.87.0103**



**Dr. Bambang Kusandrijo, M.S**


**NPP. 20110.92.0239**

**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 22 Juni 2023**

**Dewan penguji,**

- 1. Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S  
Ketua**
- 2. Drs. Adi Soesiantoro, M.Si  
Anggota I**
- 3. Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP,  
Anggota II**



**Mengesahkan**

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



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.**

**NPP. 20120870103**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan ucapan alhamdulillah serta segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Taufiq, serta Hidayah-Nya kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Dengan bangga penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua saya yang senantiasa menyertakan doanya dalam setiap ibadahnya dan senantiasa mencurahkan kasih sayangnya, memberikan semangat, motivasi diri dan pembelajaran hidup hingga penulis sampai pada titik ini, terimakasih banyak.
2. Teman-teman saya yang selalu memberi motivasi kepada saya.
3. Seluruh dosen yang memberikan bimbingan dan ilmunya yang bermanfaat.
4. Almamater Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang saya banggakan.

Hormat Saya



Tita Dwi Agustin

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### DATA PRIBADI

1. Nama Lengkap : Tita Dwi Agustin
2. Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 17 Agustus 2000
3. Alamat tempat tinggal : Desa Jiken Kec. Tulangan, Kab. Sidoarjo,  
Jawa Timur
4. Nomor telpon/handphone : 0895350303907
5. Email : [Tita17agustin@gmail.com](mailto:Tita17agustin@gmail.com)
6. Riwayat Pendidikan
  - 2007 – 2013 : SD Negeri Jiken
  - 2013 – 2016 : SMP Negeri 2 Porong
  - 2016 – 2019 : SMA Negeri 1 Krembung
7. Pengalaman organisasi : Ketua divisi Humas Koperasi Mahasiswa  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
8. Publikasi ilmiah
  - 02 Juni 2022 : Pengaruh Program “Ayo Membaca” Dari  
Minat Baca Siswa SMP Roudlotussalam
  - Desember 2022 : Analisis Pelayanan Administrasi Melalui  
Pengajuan Online Aplikasi KNG (Klampid  
New Generation) Surabaya

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Tita Dwi Agustin

NBI : 1111900112

Program Studi : Administrasi Negara

Judul : Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi KNG  
(Klampid New Generation) oleh Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-bener karya ilmiah saya sendiri atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan 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 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, 12 Juni 2023

Yang membuat Pernyataan



(Tita Dwi Agustin)



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 : Tita Dwi Agustin  
NBI/ NPM : 1111900112  
Fakultas : Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu 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:

Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi KNG  
(Klampid New Generation) oleh 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, 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 : 3 Juli 2023

Yang Menyatakan,



TITA DWI AGUSTIN

\*Coret yang tidak perlu



## RINGKASAN

Tita Dwi Agustin, 2023, **Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi KNG (*Klamped New Generation*) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya**

Dr. Bambang Kusbandrijo, MS dan Eddy Wahyudi, SH., M.Si

---

---

Kualitas pelayanan publik ialah merupakan salah satu kondisi sebuah jasa produk, manusia, serta di lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut, pelayanan adalah sebuah unsur utama dalam pencapaian suatu keberhasilan dalam organisasi oleh sebab itu kualitas pelayanan merupakan tolak ukur untuk menilai pelayanan dari sudut pandang yang berbeda yakni pelayanan administrasi kependudukan yang melalui aplikasi KNG (*Klamped New Generation*) secara digital. Maka dari itu untuk mengetahui tingkat kepuasan dalam mengukur sesuatu kualitas pelayanan dalam aplikasi KNG (*Klamped New Generation*) oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya.

Berdasarkan studi kasus yang ada di masyarakat kota surabaya maka kajian penelitian ini untuk mengetahui hasil kualitas pelayanan digital aplikasi KNG dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan masyarakat kota Surabaya. Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data yaitu dari wawancara dan observasi. Dari hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi KNG (*Klamped New Generation*) terus melakukan perkembangan untuk memperbaiki permasalahan-permasalahan yang ada sehingga dari indikator yang diteliti dapat menjadi masukkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi berbasis digital atau dalam aplikasi KNG (*Klamped New Generation*).

**Kata Kunci: Pelayanan Kependudukan, Kualitas Layanan Aplikasi dan Kepuasan masyarakat**

## SUMMARY

Tita Dwi Agustin, 2023, **Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi KNG (Klamped New Generation) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya**

Dr. Bambang Kusbandrijo, MS dan Eddy Wahyudi, SH., M.Si

---

---

*The quality of public services is one of the conditions of a service product, people, and in the environment where the quality assessment is determined when providing these public services, service is a major element in achieving success in an organization, therefore service quality is a benchmark for assessing service. from a different point of view, namely population administration services through the digital KNG (Klamped New Generation) application. Therefore to find out the level of satisfaction in measuring the quality of service in the KNG (Klamped New Generation) application by the Department of Population and Civil Registration of the city of Surabaya.*

*Based on case studies in the people of Surabaya city, this research study was to find out the results of the digital service quality of the KNG application in improving population administration services for the people of Surabaya city. This type of research uses descriptive qualitative, with data collection from interviews and observations. The results of this study indicate that the quality of population administration services through the KNG (Klamped New Generation) application continues to make progress to improve existing problems so that the indicators studied can be included in improving the quality of digital-based administration services or in the KNG (Klamped New Generation) application.*

**Keywords: Population Services, Application Service Quality and Community Satisfaction**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya”. Skripsi yang saya ajukan merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

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

1. Bapak Dr. Mulyono Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S. AP., M.AP selaku kepala Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo, MS selaku Wali Dosen dan Dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing saya dan memberikan arahan maupun saran serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Eddy Wahyudi, SH., M.Si selaku dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu memberikan masukan-masukan dan referensi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen-dosen pengajar Prodi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas referensi tentang penelitian dan motivasinya untuk terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi.
7. Kedua Orang tua yang telah mendukung sepenuhnya serta do'a yang selalu dipanjatkan untuk saya
8. Untuk petugas dan staff dari Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang telah mengizinkan dalam penelitian ini.

Penulis

Tita Dwi Agustin

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN ORINALITAS.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>SUMMARY.....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Masalah.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Critical Riview.....	13
2.3 Landasan Teori.....	14
2.4 Kerangka Teori .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	19

3.2 Fokus Penelitian.....	19
3.3 Lokasi Penelitian.....	19
3.4 Sumber Data.....	20
3.5 Pengumpulan Data.....	20
3.6 Analisis Data.....	21
3.7 Keabsahan Data.....	22
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>23</b>
4.1 Hasil .....	23
4.1.1 Objek Penelitian .....	23
4.1.2 Penyajian Data.....	26
4.2 Pembahasan.....	53
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>61</b>
5.1 Kesimpulan .....	61
5.2 Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 2. 2 Konseptual .....	17
Tabel 4. 1 Hasil Analisis .....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Website Klampid New Generation .....	2
Gambar 1. 2 Aplikasi KNG .....	3
Gambar 1. 3 Jumlah layanan administrasi di Aplikasi KNG.....	3
Gambar 1. 4 Grafik pertumbuhan penduduk kota Surabaya.....	4
Gambar 4. 1 Cara pembuatan akun aplikasi KNG.....	23
Gambar 4. 2 Hasil Survey Kepuasan .....	25
Gambar 4. 3 Struktur organisasi .....	26
Gambar 4. 4 Menu Aplikasi KNG .....	30
Gambar 4. 5 Menu Aplikasi KNG .....	31
Gambar 4. 6 Rencana Kerja.....	39
Gambar 4. 7 Kepuasan Masyarakat .....	45
Gambar 4. 8 Diagram Kepuasan Masyarakat .....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	65
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara.....	67
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	72
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	73
Lampiran 5 Kartu Bimbingan.....	75
Lampiran 6 Hasil Turnitin.....	77
Lampiran 7 Lembar Revisi Sidang.....	78
Lampiran 8 LOA Publikasi Jurnal Ilmiah.....	81
Lampiran 9 Artikel Jurnal Ilmiah.....	82
Lampiran 10 Hasil Turnitin Artikel Jurnal Ilmiah.....	91