

**PENGARUH PELAYANAN KLAMPID NEW
GENERATION (KNG) TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN
AKTA KEMATIAN
(STUDI KASUS KANTOR KELURAHAN PACAR
KEMBANG KOTA SURABAYA)**

SKRIPSI

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



Oleh :

ANISAH FATIHATUS MAS'UDAH
NBI 1111900122

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

2023

**PENGARUH PELAYANAN KLAMPID NEW
GENERATION (KNG) TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN
AKTA KEMATIAN
(STUDI KASUS KANTOR KELURAHAN PACAR
KEMBANG KOTA SURABAYA)**

SKRIPSI

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



Oleh :

ANISAH FATIHATUS MAS'UDAH
NBI 1111900122

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

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Anisah Fatihatus Mas'udah


NBI : 1111900122

**Judul : Pengaruh Pelayanan Klampid New Generation (KNG) Terhadap
Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Akta Kematian (Studi Kasus
Kantor Kelurahan Pacar Kembang Kota Surabaya)**

Surabaya, 13 Juni 2023

Mengetahui,

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



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

NPP. 20120.87.0103

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing I



Dr. Bambang Kusbandrijo, MS

NPP. 20110920239

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 21 Juni 2023:

Dewan Penguji :

1. Dr. Bambang Kusbandrijo, MS
Ketua

()

2. Drs. Supri Hartono, MS
Anggota I

()

3. Drs. Radjikan, M.Si
Anggota II

()

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

NPP. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Anisah Fatihatus Mas'udah

NBI : 1111900122

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Klampid New Generation (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Akta Kematian (Studi Kasus Kantor Kelurahan Pacar Kembang Kota Surabaya)

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar – benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil dari 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 saya sendiri yang sesadar – sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dibuktikan terdapat unsur – unsur jiplakan, 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, 21 Juni 2023

Yang membuat Pernyataan



1000
METERAI
TEMPEL
3757DAKX522207836

(Anisah Fatihatus Mas'udah)



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 : Anisah Fatihatus Mas'udah
NBI/NPM : 1111900122
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

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 :

Pengaruh Pelayanan Klampid New Generation (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Akta Kematian (Studi Kasus Kantor Kelurahan Pacar Kembang 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 : 21 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(Anisah Fatihatus Mas'udah)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT an doa serta dukungan dari orang – orang tercinta, penulis telah selesai menyusun skripsi ini tepat pada waktunya. Dengan bangga penulis mempersembahkan karya skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua yang tercinta dan tersayang, Bapak M. Toyib (Alm) dan Ibu Ritajasih yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, semangat, dan motivasi untuk kesuksesan penulis.
2. Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo, MS. Selaku Dosen Pembimbing I dan Eddy Wahyudi, SH., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, memberikan motivasi, bimbingan, arahan dengan penuh kesabaran.
3. Untuk M. Wildan Anfasa Firdaus yang selalu ada dalam memberikan semangat dan motivasi serta mendengarkan keluh kesah ketika mengerjakan skripsi.
4. Sahabat-sahabat yang kusayangi Natasya, Intan, Dinda, dan Jihan yang selalu mendengarkan keluh kesah, memberikan dukungan, doa, dan membantu selama mengerjakan skripsi.
5. Sahabat-sahabat yang kusayangi Indri Habsari dan Noeke Dwi Ratna R. yang telah memberikan dukungan, semangat, dan kenangan indah selama masa perkuliahan.
6. Seluruh teman-teman seangkatan Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Almamater Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Anisah Fatihatus Mas'udah
2. Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 19 November 2000
3. Alamat Tempat Tinggal : Jl. Bratang Gede VI No. 9 Surabaya
4. No Telepon/Handphone : 08961327082
5. Email : fatihatusanisah@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan :
 1. SDN Petemon XI Surabaya
 2. SMP Negeri 3 Surabaya
 3. SMA Negeri 21 Surabaya
7. Riwayat Pekerjaan :
 1. Konter Aris Cell
 2. PT. Smartfren Telecom Tbk.
 3. PT. Indoka Putra Mandiri
8. Pengalaman Organisasi : -
9. Publikasi Ilmiah : -
10. Prestasi : -



RINGKASAN

Anisah Fatihatus Mas'udah, 2023, **Pengaruh Pelayanan Klampid New Generation (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Akta Kematian (Studi Kasus Kantor Kelurahan Pacar Kembang Kota Surabaya)**.
Dr. Bambang Kusbandrijo, MS.

Pelayanan publik didefinisikan segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima layanan dan melaksanakan ketentuan perundang-undangan. Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah unit kerja dalam suatu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan secara langsung kepada penerima pelayanan publik. Upaya adanya Klampid New Generation (KNG) membantu pelayanan masyarakat. Ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan tergantung pada kepuasan penerima pelayanan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat dan berkualitas berdasarkan Prinsip Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik terdapat sepuluh indikator kualitas pelayanan administrasi yaitu : Kesederhanaan; Kejelasan; Kepastian Waktu; Akurasi; Keamanan; Tanggung jawab; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; Kemudahan Akses; Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; dan Kenyamanan. Penelitian dilakukan di wilayah Kelurahan Pacar Kembang Surabaya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mengevaluasi seberapa besar pengaruh sepuluh indikator kualitas pelayanan secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan masyarakat. Sampel berjumlah 86 orang yang mengurus akta kematian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan Kesederhanaan; Kejelasan; Kepastian Waktu; Akurasi; Keamanan; Tanggung jawab; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; Kemudahan Akses; Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; dan Kenyamanan berpengaruh secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan akta kematian di wilayah Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Klampid New Generation (KNG)

SUMMARY

Anisah Fatihatus Mas'udah, 2023, **The Influence of Klampid New Generation (KNG) Services on Community Satisfaction in Making Death Certificates (Case Study of Pacar Kembang Village Office, Surabaya City)**. Dr. Bambang Kusbandrijo, MS.

Public services are defined as all service activities carried out by the government to provide public services as an effort to meet the needs of service recipients and implement statutory provisions. Implementation of Public Services is a work unit within a government agency that provides services directly to recipients of public services. Efforts to have Klampid New Generation (KNG) help community services. The measure of the success of an organization in providing services depends on the satisfaction of service recipients. Good service is service that meets people's expectations and is of good quality based on the Guiding Principles for the Implementation of Public Services. According to the Decree of the Minister of Administrative Reform (KEPMENPAN) Number 63 of 2003 concerning General Guidelines for the Implementation of Public Administration Services, there are ten indicators for the quality of administrative services, namely: Simplicity; Clarity; Certainty of time; accuracy; Security; Responsibility; Completeness of Facilities and Infrastructure; Ease of Access; Discipline, courtesy, and friendliness; and Convenience. The research was conducted in the area of the Pacar Kembang Village, Surabaya. The purpose of this research is to find out and evaluate how much influence the ten indicators of service quality simultaneously or partially have on community satisfaction. The sample is 86 people who apply for death certificates. Data collection techniques were carried out through distributing questionnaires. The results of the research show Simplicity; Clarity; Certainty of time; accuracy; Security; Responsibility; Completeness of Facilities and Infrastructure; Ease of Access; Discipline, courtesy, and friendliness; and Convenience simultaneously and partially influence community satisfaction in making death certificates in the area of the Calon Kembang Village, Surabaya.

Keywords : Public Service, Community Satisfaction, Klampid New Generation (KNG)

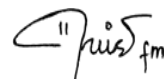
KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat menyusun skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Klampid New Generation (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Akta Kematian (Studi Kasus di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Kota Surabaya)”. Penyusunan Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.AP) pada program studi Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam 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 ucapkan terimakasih antara lain kepada:

8. Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo, MS. Selaku Dosen Pembimbing I dan Eddy Wahyudi, SH., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, memberikan motivasi, bimbingan, arahan dengan penuh kesabaran.
9. Ibu Dr. Ayun Maduwintarti, MP. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
10. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Kepala Program Studi S1 Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
11. Bapak Mohammad Hasan Arief, ST selaku Lurah dan Ibu Riyanti Sume, SE selaku Kasi Pemerintahan Kelurahan Pacar Kembang
12. Teruntuk Ibu tercinta yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, semangat, dan motivasi untuk kesuksesan penulis
13. Untuk M. Wildan Anfasa Firdaus yang selalu ada dalam memberikan semangat dan motivasi serta mendengarkan keluh kesah saya ketika mengerjakan skripsi.
14. Sahabat-sahabat yang kusayangi Natasya, Intan, Dinda, dan Jihan yang selalu mendengarkan keluh kesah, memberikan dukungan, dan membantu selama mengerjakan skripsi.
15. Sahabat-sahabat yang kusayangi Indri Habsari dan Noeke Dwi Ratna R. yang telah memberikan dukungan dan kenangan indah selama masa perkuliahan.

Penyusun



(Anisah Fatihatus Mas'udah)

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
RINGKASAN	viii
SUMARRY	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Pustaka	7
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Pelayanan Publik.....	15
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	18
2.2.3 Klampid New Generation (KNG).....	22
2.2.4 Kepuasan Masyarakat	23
2.3 Kerangka Konseptual	26

BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Lokasi Penelitian	29
3.3 Hipotesis	30
3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran	30
3.4.1 Definisi Konsep	30
3.4.2 Definisi Operasional	31
3.4.3 Skala Pengukuran.....	34
3.4.4 Instrumen Penelitian	34
3.5 Tipe dan Sumber Data	35
3.5.1 Tipe Data	35
3.5.2 Sumber Data	35
3.6 Populasi dan Sampel	36
3.6.1 Populasi	36
3.6.2 Sampel	36
3.7 Teknik Pengumpulan Data	37
3.8 Teknik Analisis Data	38
3.8.1 Uji Intrumen	38
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	38
3.8.3 Uji Hipotesis	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya	43
4.2 Hasil Penelitian	47
4.3 Pembahasan	63
BAB V PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan	69
4.3 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelayanan Akta Kematian di Kelurahan Pacar Kembang Kota Surabaya pada Tahun 2022	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 Skala Likert.....	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4.10 Hasil Uji T	59
Tabel 4.11 Hasil Uji F	61
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya	43
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.....	45
Gambar 4.3 Logo Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.....	46
Gambar 4.4 Lokasi Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.....	46
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas	53
Gambar 4.6 Hasil Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	73
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	80
Lmpiran 3 Karakteristik Responden.....	88
Lampiran 4 Output Uji Instrumen	90
Lampiran 5 Output Uji Asumsi Klasik	105
Lampiran 6 Output Uji Hipotesis	108
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian Skripsi.....	111
Lampiran 8 Dokumentasi	114
Lampiran 9 Kartu Bimbingan Skripsi	117
Lampiran 10 Lembar Perintah Revisi	119
Lampiran 11 Jurnal Penelitian (Artikel)	122
Lampiran 12 Hasil Turnitin Jurnal	133
Lampiran 13 LoA Publikasi Jurnal Penelitian	142