

**IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT KLAMPID NEW
GENERATION (KNG) DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN MASYARAKAT**

(Studi di Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya, Jawa Timur)

SKRIPSI

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



Oleh :

FEBY AULIANDA PRATIWI

NBI 1111900211

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

2023

**IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT KLAMPID NEW
GENERATION (KNG) DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN MASYARAKAT**

(Studi di Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya, Jawa Timur)

SKRIPSI

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



Oleh :

FEBY AULIANDA PRATIWI

NBI 1111900211

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Feby Aulianda Pratiwi
NBI : 1111900211
Judul : **Implementasi E-Government Klampid New Generation (KNG), Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat, (Studi di Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya, Jawa Timur)**

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik**

**Surabaya,
Disetujui
Dosen Pembimbing I**

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.
NPP. 202120.87.0103

Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS
NPP. 20110.86.0062

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Sidang Dosen Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 4 Juli 2023:

Dewan Penguji:

1. Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S
Ketua

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

3. Drs. Radjikan, M.Si
Anggota

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan



Handwritten signature in blue ink over the official stamp of the Faculty of Social and Political Sciences, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.

NPP. 20120.87.0103

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil aalamin. Karya ini merupakan bentuk rasa syukur saya kepada Allah SWT karena telah memberikan nikmat karunia pertolongan yang tiada hentinya hingga saat ini.

Karya ini saya persembahkan sebagai tanda bukti sayang dan cinta yang tidak terhingga kepada kedua Orang Tua saya tercinta, Ayah Khoirul dan Ibu Uliyah yang telah melahirkan, merawat, membimbing melindungi, menasehati dengan tulus dan penuh keikhlasan, memberikan semangat dan dukungan sepenuh hati.

Karya ini terspesial dipersembahkan kepada diri saya sendiri, karena telah bertahan sejauh ini, dan tidak pernah berhenti berusaha dan berdoa untuk menyelesaikan skripsi ini.

RIWAYAT HIDUP

Feby Aulianda Pratiwi

📍 Surabaya, East Java, Indonesia ✉ febyyauliandap@gmail.com ☎ (62) 856 0426 8275 🔗 [linkedin.com/in/feby-aulianda](https://www.linkedin.com/in/feby-aulianda)

SUMMARY

Experienced as an administrative assistant and an office administrator, where I handled various projects and tasks related to aviation industry and customer service. I have strong skills in Microsoft Office, office administration, marketing, communication, problem solving, and receptionist duties. I am eager to join the best organization and demonstrate my public relation, problem solving, and mass communication skills.

EXPERIENCE

Administrative Assistant

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

August 2022 - December 2022, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

- Administrative Assistant for Dispendukcapil Surabaya for 18K people in the Wonorejo Rungkut Area.
- Help the Implementation of Kalimasada Project that launched in Semester 2 of 2022 to reduce the processing time of each services.
- Doing socialization, counseling, and coaching for the Public Service Taskforce (Tim Penggerak Kelurahan), that increase the productivity of the team by 25%.

Office Administrator

Daumato

August 2019 - February 2020, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

- Organizing Senior Level Manager Day to Day Operation.
- Handle Project to manage up-to 10 boarding school (Pondok Pesantren) in East Java Area with PT. Usaha Desa in DSAstra Project (Desa Sejahtera).
- Managing The Social Media Strategy and Public Relation for More than 5 Accounts.

Front Desk Staff

PT. Gapura Angkasa

October 2018 - January 2019, Surabaya, East Java, Indonesia

- Handling Frontline Position for Flagship Carrier of Indonesia (Garuda Indonesia) for Check-in, Boarding, and Many more for 10+ daily flights schedule.
- Working closely with more than 5 team member.
- Generate Report for the whole activities in the week.

EDUCATION

Bachelor's degree, Public Administration

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya • 2023 • Magna Cum Laude

Licentiate degree, Airline/Commercial/Professional Pilot and Flight Crew

LPPAI Surabaya • 2019

CERTIFICATIONS

Certified Dangerous Goods Professional (CDGP)

Ministry of Transportation Republic Indonesia • 2019

COURSEWORK

Dangerous Good

Basic of Aviation Industry

Customer Service

SKILLS

Industry Knowledge: Office Administration, General Office Skills, Marketing, Customer Service, Receptionist Duties

Tools & Technologies: Microsoft Office

Interpersonal Skills: Communication, Problem Solving

Languages: Native Bahasa Indonesia, Basic English

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Feby Aulianda Pratiwi
NBI : 1111900211
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Implementasi E-Government Klampid New Generation (KNG),
Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Surabaya (Studi di
Kelurahan Wonorejo Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya, Jawa
Timur)

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 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 - 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 No 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 22 Mei 2023

Yang Membuat Pernyataan



Feby Aulianda Pratiwi



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 : Feby Aulianda Pratiwi
NBI/ NPM : 1111900211
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:

Implementasi E-Government Klampid New Generation (KNG), Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi di Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya, Jawa Timur)

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 : 4 Juli 2023

Yang Menyatakan,



METERAI TEMPEL
B4AKX406006935
(.. FEBY AULIANDA PRATIWI ..)

*Coret yang tidak perlu

RINGKASAN

Feby Aulianda Pratiwi, 2023, **Implementasi E-Government Klampid New Generation (KNG), Dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat, (Studi Kelurahan Wonorejo Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya, Jawa Timur)**
Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS., Eddy Wahyudi SH., M.Si. 72 hal + xvii

Klampid New Generation merupakan sebuah evolusi dari sebuah produk pemerintah yang sebelumnya sudah ada yaitu Klampid. Pemerintah kota Surabaya bekerjasama dengan dinas kependudukan dan pencatatan sipil melakukan implementasi E-Government melakukan implementasi E-Government dengan nama Klampid New Generation yang baru saja diimplementasikan pada tahun 2022, Klampid didukung oleh Peraturan Walikota Surabaya No. 76 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. (Walikota Surabaya 2018), Klampid New Generation ini berfokus untuk mengatasi berbagai hal permasalahan administrasi kependudukan dengan pemanfaatan teknologi IT.

Dengan adanya implementasi ini, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai implementasi Klampid New Generation ini kepada masyarakat Surabaya, dengan studi kasus Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui implementasi Klampid New Generation terhadap masyarakat kelurahan wonorejo, (2) Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Klampid New Generation.

Metode penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan penelitian kuantitatif berbasis PERMENPAN no 14 tahun 2017 menggunakan medium kuesioner yang akan disebarakan melalui google form, form tertulis dan wawancara. Sehingga dengan adanya pengambilan data di kantor kelurahan wonorejo, maka dapat dihasilkan gambaran mengenai pelaksanaan dan tingkat kepuasan masyarakat mengenai implementasi Klampid New Generation.

Hasil penelitian ini didapatkan bahwa pelaksanaan implementasi Klampid New Generation di kelurahan Wonorejo berjalan dengan baik akan tetapi ada beberapa hal yang dapat ditingkatkan untuk membuat implementasi menjadi lebih baik lagi. Selanjutnya untuk indeks kepuasan masyarakat didapatkan 100 responden dari hasil kuesioner yang dibagikan diperoleh hasil IKM secara umum sudah mendapatkan nilai B atau “Baik”, dan beberapa unsur sudah mendapatkan Nilai IKM yang “Sangat Baik” yaitu pada unsur Biaya & Tarif dan juga unsur Perilaku Pelaksana.

Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah implementasi Klampid di kelurahan Wonorejo Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya sudah berjalan selama 10 bulan terakhir dan diterima baik oleh masyarakat maupun pegawai kelurahan, implementasi aplikasi ini mempunyai dampak positif bagi masyarakat dan para petugas administrasi kependudukan akan tetapi ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi baik dari sisi pelayanan maupun sistem.

KATA KUNCI : E-GOVERNMENT, KLAMPID NEW GENERATION, INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT.

SUMMARY

Feby Aulianda Pratiwi, 2023, **Implementation of E-Government Klampid New Generation (KNG), In Improving of Public Satisfaction, (Study of Wonorejo Village, Rungkut District, Surabaya, East Java)**

Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS., Eddy Wahyudi SH., M.Si. 72 hal + xvii

Klampid New Generation is an evolution of a previous government product, namely Klampid. The Surabaya city government in collaboration with the population and civil registration office implemented E-Government with the name Klampid New Generation which was just implemented in 2022, Klampid was supported by the Surabaya Mayor Regulation No. 76 of 2018 Electronic-Based Government System in Local Government Administration (Surabaya Mayor 2018), Klampid New Generation This focuses on overcoming various problems of population administration by utilizing IT technology.

With this implementation, the author is interested in conducting research on the implementation of Klampid New Generation to the satisfaction of Surabaya residents, with a case study of the Wonorejo village office, Rungkut district. The purpose of this study are (1) To find out the implementation of Klampid New Generation in the Wonorejo village, (2) To find out the index of public satisfaction with the Klampid New Generation service.

The research method that will be used is quantitative research based on PERMENPAN no 14 of 2017 using a questionnaire medium that will be distributed through google form, written form and interview. So that with the data collection at the Wonorejo village office, an overview of the implementation and level of public satisfaction with the implementation of Klampid New Generation can be produced.

The results of this study show that the implementation of Klampid New Generation in Wonorejo village went well but there are some things that can be improved to make the implementation better. Furthermore, for the index of public satisfaction, 100 respondents were obtained from the questionnaire distributed and the IKM results generally obtained a B or “Good” score, and some elements obtained an IKM score of “Very Good” namely on the Cost & Tariff element and also the Behavior element Implementer.

The conclusion obtained in this study is that the implementation of Klampid in Wonorejo Village, Rungkut District, Surabaya City has been running for the last 10 months and has been well received by the public and village officials, the implementation of this application has a positive impact on the public and population administration officers but there are some things that need to be improved both from the service and system aspects.

KEYWORDS : E-GOVERNMENT, KLAMPID NEW GENERATION, INDEX OF PUBLIC SATISFCTION.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tahun ajaran 2022/2023 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dengan judul “Implementasi E-Government Klampid New Generation (KNG), Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat, Studi Kasus Kelurahan Wonorejo Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya, Jawa Timur”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Khoirul dan Ibunda tercinta Uliyah, yang telah memberikan cinta, doa, dukungan moral dan materiil, serta pengabdian yang tak terukur selama saya menempuh pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Prof Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan Pendidikan S1 di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dosen pembimbing skripsi saya, Bapak Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS dan Bapak Eddy Wahyudi SH., M.Si yang telah memberikan bimbingan, arahan, koreksi, saran, dan masukan yang sangat berharga bagi penyempurnaan skripsi ini.
4. Dosen-dosen di jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang bermanfaat bagi perkembangan akademik dan profesional saya.
5. Seluruh pegawai Kelurahan Wonorejo Kecamatan Rungkut Kota Surabaya yang memberikan kesempatan untuk berbagi ilmu dan meluangkan waktunya.
6. Teman berbulu dan menggemaskan, Cupi, Yupi, Taro, dan Kiko yang telah membuat saya semangat, teman curhat, dan bantuan dalam berbagai hal selama saya menulis skripsi ini.
7. Seseorang yang sangat spesial bagi saya, yang telah menjadi sumber inspirasi, cinta, dan kebahagiaan bagi saya. Saya juga mengucapkan terima kasih atas

pengertian, kesabaran, doa, dan dukungan yang diberikan selama saya mengerjakan skripsi ini. Dia tahu siapa dia.

8. Untuk teman saya khususnya Fanny, Selena, Nabila, terimakasih untuk support dan kerja samanya selama berkuliah dan mengerjakan skripsi semoga setelah lulus bisa sukses Bersama.
9. Seluruh teman seangkatan, terutama prodi Administrasi Publik kelas malam Angkatan 2019 yang selalu berbagi info Ketika ada tugas dan lain lain.
10. Untuk diri saya sendiri yang mampu berjuang, bertahan, dan bisa menyelesaikan skripsi ini sampai dengan selesai.

Demikianlah skripsi ini saya buat dengan segenap hati dan pikiran. Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca yang budiman. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang administrasi publik, dan bagi siapa saja yang berkepentingan.

Surabaya, 08 Juni 2023

Feby Aulianda Pratiwi

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	II
HALAMAN PENGESAHAN	III
HALAMAN PERSEMBAHAN	IV
RIWAYAT HIDUP	V
PERNYATAAN ORISINALITAS	VI
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	VII
RINGKASAN	VIII
SUMMARY	X
KATA PENGANTAR	XII
DAFTAR ISI	XIV
DAFTAR TABEL	XVI
DAFTAR GAMBAR	XVII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	6
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	7
1.4 MANFAAT PENELITIAN	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 PENELITIAN TERDAHULU	9
2.2 LANDASAN TEORI.....	13
2.2.1. Kebijakan Publik	13
2.2.2. Teori Implementasi	14
2.2.3. Administrasi Kependudukan	16
2.2.4. Kepuasan Masyarakat	16
2.2.5. E-Government	18
2.3 KERANGKA KONSEPTUAL	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 JENIS PENELITIAN	23
3.2 LOKASI PENELITIAN	23
3.3 VARIABEL PENELITIAN DAN PENGUKURAN	24
3.4 SUMBER DATA.....	24
3.5 POPULASI DAN SAMPEL	25
3.6 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	26
3.7 TEKNIK ANALISIS DATA.....	27

BAB IV DESKRIPSI OBJEK, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 DESKRIPSI OBJEK	31
4.1.1. Gambaran Umum Kelurahan Wonorejo.....	31
4.1.2. Visi, Misi, Motto Kelurahan Wonorejo Rungkut.....	32
4.1.3. Struktur Organisasi Kelurahan	32
4.2 HASIL PENELITIAN.....	33
4.2.1. Deskripsi Pelaksanaan Implementasi Klampid New Generation	33
4.2.2. Deskripsi Karakteristik Responden Untuk Analisis IKM	35
4.2.3. Tabulasi Data Kuisisioner	38
4.2.4. Perhitungan Nilai-Rata-Rata Tertimbang.....	39
4.2.5. Konversi Nilai IKM	41
4.2.6. Kategorisasi dan Interpretasi Mutu Pelayanan	42
4.3 PEMBAHASAN	43
4.3.1. Pelaksanaan Pelayanan.....	44
4.3.2. Permasalahan Pelayanan	46
4.3.3. Peningkatan Pelayanan.....	48
BAB V PENUTUP	53
5.1 KESIMPULAN	53
5.2 SARAN	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	61
LAMPIRAN 1 DAFTAR PERTANYAAN IKM	61
LAMPIRAN 2 KUESIONER IKM	63
LAMPIRAN 3 HASIL KUESIONER IKM	64
LAMPIRAN 4 BUKTI PENGAMBILAN DATA	69
LAMPIRAN 5 TRANSKRIP WAWANCARA	71
Lampiran 5.1 Transkrip Wawancara dengan Nanda	71
Lampiran 5.2 Transkrip Wawancara dengan Riezky	74
LAMPIRAN 6 SURAT KETERANGAN IZIN RISET	76
LAMPIRAN 7 BUKTI PENGAMBILAN DATA WAWANCARA	78
LAMPIRAN 8 LEMBAR BIMBINGAN	79
LAMPIRAN 9 LEMBAR REVISI.....	81
LAMPIRAN 10 LEMBAR BUKTI CEK PLAGIASI ARTIKEL ILMIAH	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Permohonan Administrasi Kependudukan	6
Tabel 3.1 Skala Likert	27
Tabel 3.2 Nilai Interval IKM & Konversi IKM	29
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Umur.....	36
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan	37
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	38
Tabel 4.5 Tabulasi Data Kuisisioner.....	39
Tabel 4.6 Jumlah Nilai per Unsur (JU)	40
Tabel 4.7 Nilai Rata-Rata per Unsur (NRR)	40
Tabel 4.8 Nilai Rata-Rata Tertimbang	41
Tabel 4.9 Nilai Konversi IKM	42
Tabel 4.10 Nilai Konversi dan Kategorisasi IKM.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut Kota Surabaya.....	33