

**EVALUASI PROGRAM E-KLAMPID DALAM MENINGKATKAN
MASYARAKAT SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

RIKZA MEGA OKTAVIA
NBI: 1111900159

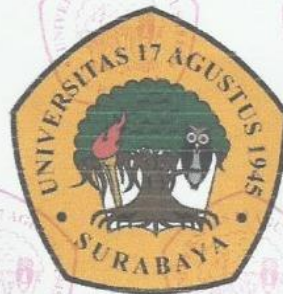
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

**EVALUASI PROGRAM E-KLAMPID DALAM MENINGKATKAN
MASYARAKAT SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

RIKZA MEGA OKTAVIA

NBI. 1111900159

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

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Rikza Mega Oktavia

NBI : 1111900159

Judul : Evaluasi Program E-Klampid Dalam Meningkatkan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan Di Kota Surabaya

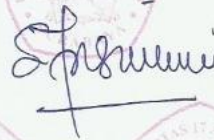
Surabaya, 26 Juni 2023

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



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP
NPP. 20120870103

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing I



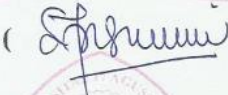
Dr. Endang Indartuti, M. Si.
NPP. 20110940402

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 22 Juni 2023

Dewan Penguji

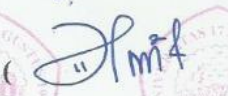
1. Dr. Endang Indartuti, M.Si
Ketua

()

2. Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S
Anggota I

()

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

()

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
DEKAN



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

NPP. 20120870103

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Rikza Mega Oktavia

NBI : 1111900159

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Evaluasi Program E-klampid Dalam Meningkatkan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan di 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. 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 Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 31 Mei 2023

Yang Membuat Pernyataan



(Rikza Mega Oktavia)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 194
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45
SURABAYA
TELP. 031 893 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 : Rikza Mega Oktavia
NBI/ NPM : 1111900159
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi

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

“ Evaluasi Program E-KLAMPID Dalam Meningkatkan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya “

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (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 : 01 juli 2023



(Rikza Mega Oktavia)

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselasaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

Ibunda dan Ayahanda Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu Wiwik Setyowati dan Bapak Alm. Warik Santoko yang telah memberikan kasih sayang, secara dukungan, ridho, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk Ibu dan ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku serta selalu meridhoiku melakukan hal yang lebih baik. Terima kasih Ibu... Terima kasih Bapak ...

Kakak

Sebagai tanda terima kasih, aku persembahkan karya kecil ini untuk Ryan Adi Setyawan Terima kasih telah memberikan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga do'a dan semua hal yang terbaik yang engkau berikan menjadikan ku orang yang baik pula. Terima kasih...

Teman Seperjuanganku

Buat kawan-kawanku yang selalu memberikan motivasi, nasihat, dukungan moral serta material yang selalu membuatku semangat untuk

menyelesaikan skripsi ini, Reog Ponorogo (Putri, Yusuf, Dwi, Adi), kawan-kawan Prodi Administrasi Negara tahun 2019 lainnya.

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Ibu Dr. Endang Indartuti, M. Si. dan Bapak Drs. Supri Hartono , MS selaku dosen pembimbing skripsi saya, terima kasih banyak Ibu sudah membantu selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari, dan mengarahkan saya sampai skripsi ini selesai.

Tanpa mereka, karya ini tidak akan pernah tercipta.

RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Rikza Mega Oktavia
2. Tempat Tanggal Lahir : Surabaya , 11 Oktober 2000
3. Alamat Tempat Tinggal : Jl . Mojo 3 Bethik / 14 Surabaya
4. Nomor Telepon/Handphone : 085853493686
5. E-mail : oktaviarikza@gmail.com
6. **Riwayat Pendidikan**
Pendidikan Formal
 - a. Tahun 2005 – 2007 : TK. PRAJA MUKTI SURABAYA
 - b. Tahun 2007 – 2013 : SD PRAJA MUKTI SURABAYA
 - c. Tahun 2013 – 2016 : SMP NEGERI 4 SURABAYA
 - d. Tahun 2016 – 2019 : SMA NEGERI 4 SURABAYA
7. **Riwayat Pekerjaan**
 - a. Tahun 2020 – 2023 : Store Manager Summerz Cafe
8. **Pengalaman Magang**
 - a. Tahun 2022 : MAGANG MBKM DISPENDUK-CAPIL KOTA SURABAYA
9. **Prestasi**
 - a. Tahun 2020 : Best Employee of The month

ABSTRAK

Rikza Mega Oktavia , 2023, **Evaluasi Progam E-KLAMPID dalam meningkatkan masyarakat sadar administrasi kependudukan di Kota Surabaya**

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian atau penertiban terkait dokumen penting tentang identitas kependudukan yang ditanangani oleh Dinas Kependudukan. pengurusan administrasi kependudukan terkesan sangat kompleks di setiap prosesnya dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien maka dilakukannya sebuah inovasi terkait pengurusan administrasi kependudukan yang mana doktrin terkait administrasi kependudukan ialah pelayanan yang lama dan berbelit – belit hal yang akhirnya terkesan tidak efektif dan efisien dan membuat masyarakat enggan untuk melaksanakan tertib administrasi kependudukan . Dengan adanya terobosan kebijakan baru yaitu E-KLAMPID yang merupakan program pemerintah dalam menangani pengurusan administrasi kependudukan secara digital dan memberikan sebuah efektifitas dan efisiensi dalam proses pengurusannya adanya sebuah kebijakan baru memberikan harapan baru untuk dapat memecahkan masalah sebelumnya. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui keberhasilan progam E-KLAMPID dalam meningkatkan masyarakat sadar administrasi kependudukan di Kota Surabaya.

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi , wawancara dan dokumentasi . sedangkan teori yang digunakan pada penelitian ini ialah teori William Dunn terkait evaluasi kebijakan yang meliputi enam indikator yaitu efektifitas, efeisiensi, kecukupan, ketepatan, perataan dan responsivitas .

Hasil penelitian menunjukkan program E-KLAMPID dapat dikatakan baik karena lima dari enam indikator terlampaui tetapi ada satu indikator yang masih cukup dikarenakan kurang meratanya sosialisasi pada kaum milenial terkait pengurusan administrasi kependudukan dan pentingnya tertib administrasi kependudukan . Maka dari itu pembekalan terhadap pentingnya administrasi bisa disosialisasikan secara terus menerus di kawasan lingkungan Sekolah Menengah Atas .

Kata Kunci : *Administrasi penduduk , Dispendukcapil Kota suarabaya, E-klampid ,Evaluasi kebijakan*

ABSTRACT

Rikza Mega Oktavia ,2023, **Evaluation of the E-KLAMPID Program in increasing awareness of population administration in the city of Surabaya**

Population administration is a series or arrangement related to important documents concerning population identity which are handled by the Population Service. the management of population administration seems very complex in every process in improving population administration services that are effective and efficient, so an innovation is carried out regarding the management of population administration where the doctrine related to population administration is a long and convoluted service which ultimately seems ineffective and efficient and makes people are reluctant to carry out orderly population administration. With the existence of a new policy breakthrough, namely E-KLAMPID which is a government program in handling population administration digitally and providing an effectiveness and efficiency in the management process, the existence of a new policy provides new hope to be able to solve previous problems. The purpose of this study is to determine the success of the E-KLAMPID program in increasing awareness of population administration in the city of Surabaya.

In this study using a qualitative descriptive method that is using primary data sources and secondary data. Data collection techniques in this study used observation, interviews and documentation. while the theory used in this study is William Dunn's theory regarding policy evaluation which includes six indicators, namely effectiveness, efficiency, adequacy, accuracy, alignment and responsiveness.

The results of the study show that the E-KLAMPID program can be said to be good because five out of six indicators have been exceeded but there is one indicator that is still sufficient due to uneven socialization among millennials regarding managing population administration and the importance of orderly population administration. Therefore, training on the importance of administration can be socialized continuously in the high school environment.

Keywords: *Population administration, Dispendukcapil Kota Suarabaya, E-klampid, Policy evaluation*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat menyusun skripsi Tahun ajaran 2022/2023. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023 adalah di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang berada di Jl Tunjungan no 1-3 Surabaya , Jawa timur .

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

1. 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 Program Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP.,MAP selaku Kepala Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dr.Dra Endang Indartuti, MS selaku Dosen Pembimbing Satu yang sangat berjasa dalam membimbing skripsi saya, yang telah memberi arahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasan. Saya sangat berterimakasih atas waktunya yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Supri Hartono, MS. selaku Dosen Pembimbing Dua yang sangat berjasa dalam membimbing skripsi saya, yang telah memberi arahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasan. Saya sangat berterimakasih atas waktunya yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.

6. Seluruh pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang telah membantu membimbing, berbagi ilmu dan meluangkan waktunya untuk penelitian saya.
7. Ungkapan terima kasih dan penghargaan yang sangat spesial penulis haturkan dengan rendah hati dan rasa hormat kepada kedua orang tua penulis yang tercinta, Ayahanda Alm. Warik Santoko dan Ibunda Wiwik Setyowati serta Kakak Penulis Ryan Adi Setyawan yang dengan segala pengorbanannya tak akan pernah penulis lupakan atas jasa-jasa mereka. Dukungan moril maupun material serta do'a restu, nasihat dan petunjuk dari mereka, kiranya Allah SWT membalas dengan segala berkah-Nya.
8. Sahabat seperjuanganku Reog Ponorogo, Putri , Yusuf, Dwi dan Adi. Terima Kasih atas perhatian, kepedulian, kasih sayang, canda tawa yang membahagiakan dan menjadi keluarga baru bagi penulis. *I'm gonna miss u shoo mach guys!!*
9. Tim Summerz Cafe dan Tim Manajemen FGI , Vio ,Caca , Mbak fahza , Mbak Rani , Mas Aris , Hamdany Pak Ricky dan Pak robby dan teman – teman yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu . Terimakasih atas dukungan, motivasi, bantuan, saran, diskusi, serta kerja samanya.
10. Seluruh teman-teman penulis di FISIP UNTAG angkatan 2019 yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu. Terimakasih atas pertemanannya selama ini.
11. Pak Dedik , Pak Ganesha selaku CEO FGI . Terimakasih banyak telah membantu penulis sejauh ini , Terimakasih banyak sudah berkenan memberikan kesempatan penulis bergabung dalam manajemen FGI Terimakasih atas dukungan , motivasi dan segala hal positif yang sangat membantu penulis dalam proses pembuatan Skripsi ini.
12. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu selama proses pembuatan Skripsi ini.
14. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.*

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Hormat Saya,

(Rikza Mega Oktavia)

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
BAB II	6
2.1 Penelitian terdahulu.....	6
2.2 Landasan teori	12
BAB III	20
3.1 Jenis penelitian.....	20
3.2 Fokus penelitian	20
3.3 Lokasi penelitian	21
3.4 Jenis Data	21
3.5 Pengumpulan Data	23
3.6 Teknik Analisis Data	23
BAB IV	24
4.1 Gambaran Umum.....	24
4.2 Hasil Penelitian	30
4.3 Pembahasan	46
BAB V	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Indeks Kepuasan Masyarakat.....	3
Gambar 2.	Tahapan Kebijakan Publik	13
Gambar 3.	Kerangka Berpikir Evaluasi Progam E – Klampid	17
Gambar 4.1	Lokasi Dispendukcapil Kota Surabaya	25
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Dispendukcapil Kota Surabaya.....	26
Gambar 4.3	Grafik Peningkatan Permohonan Layanan Adminduk	33
Gambar 4.4	Data Permohonan yang Masuk.....	33
Gambar 4.5	Jadwal Pelayanan Adminduk di Balai RW	34
Gambar 4.6	Nama Petugas Pelyanan dan Jobdesk Terkait	35
Gambar 4.7	Pelayanan Balai RW	36
Gambar 4.8	Data Pemohon yang Masuk Selesai Tepat Waktu	36
Gambar 4.9	Panduan Kepada Lansia Terkait Proses Adminduk.....	37
Gambar 4.10	Mahasiswa Melakukan Pendampingan Jebol Anduk.....	39
Gambar 4.11	Sosial Media Swargaloka Informasi Terkait Administrasi Kependudukan	40
Gambar 4.12	Radio Podcast Tentang Adminduk	41
Gambar 4.13	Layanan Pengaduan Website Dispendukcapil Kota Surabaya....	42
Gambar 4.14	Analisis Pengaduan Terkait Layanan Adminduk	43
Gambar 4.15	Layanan Administrasi Dispendukcapil Kota Surabaya.....	44
Gambar 4.16	Indeks Kepuasan Masyarakat.....	45