

**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA BERBASIS INOVASI
KLAMPID NEW GENERATION (KNG)
(Studi di Kantor Kelurahan Pakal Kecamatan Pakal Kota
Surabaya Jawa Timur)**

SKRIPSI

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



Oleh :

**JULIAN IRVANDA WIJAYA PUTRA
NBI 1111800058**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2023**

**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA BERBASIS INOVASI
KLAMPID NEW GENERATION (KNG)
(Studi di Kantor Kelurahan Pakal Kecamatan Pakal Kota
Surabaya Jawa Timur)**

SKRIPSI

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



Oleh :

JULIAN IRVANDA WIJAYA PUTRA
NBI 1111800058

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

2023

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Penerapan Pelayanan Prima Berbasis Inovasi *Klampid New Generation* (KNG) (Studi di Kantor Kelurahan Pakal Kecamatan Pakal Kota Surabaya Jawa Timur)”, dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada prodi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang tua saya tercinta dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan motivasi serta do’a yang tiada henti-hentinya untuk kelancaran dan kesuksesan anaknya. Terima kasih atas kepercayaan yang diberikan oleh Kampus tercinta Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Insyaallah ilmu yang telah saya peroleh selama ini bisa bermanfaat bagi diri saya, masyarakat serta bangsa dan negara.

“Keyakinan pada kemampuan diri sendiri, akan membawamu kepada hasil yang kau inginkan.”

RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Julian Irvanda Wijaya Putra
2. Tempat, tanggal lahir : Tulungagung, 30 Juli 1999
3. Alamat : Jl. Pakal Madya Jaya 1A No.16
4. Nomor handphone : 081231140747
5. E-mail : julianirvan145@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan : - SD Al Manar Surabaya
- MTs Negeri III Surabaya
- SMK Dharma Bahari Surabaya
7. Riwayat Pekerjaan : - PT. Lintas Niaga Jaya Surabaya
8. Pengalaman Organisasi : - Anggota OSIS SMK Dharma Bahari
- Anggota Himpunan Mahasiswa Untag Surabaya

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 23 Juni 2023

Dewan Penguji :

1. Drs. Radjikan, M.Si

Ketua

2. Kusnan, S.AP, M.KP

Anggota I

3. Yusuf Hariyoko, S.AP, M.AP

Anggota II

Mengesahkan,

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

Dekan,



Drs. Ayu Maduwinarti, M.P.

NPP. 20120.87.0103

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Julian Irvanda Wijaya Putra

NBI : 1111800058

Judul Skripsi : Penerapan Pelayanan Prima Berbasis Inovasi Klampid New Generation (KNG) (Studi di Kantor Kelurahan Pakal Kecamatan Pakal Kota Surabaya Jawa Timur)

Surabaya, 23 Juni 2023

Mengetahui:

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

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing I

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.
NPP. 20120870103

Drs. Radjikan, M.Si
NPP. 20110870100

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Julian Irvanda Wijaya Putra

NBI : 1111800058

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Penerapan Pelayanan Prima Berbasis Inovasi *Klampid New Generation* (KNG) (Studi di Kantor Kelurahan Pakal Kecamatan Pakal 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 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 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, 23 Juni 2023



Julian Irvanda Wijaya P



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru No. 45
Surabaya
Tlp. 031 0593 1800(ex.311)
Email : 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 dibawah ini :

Nama : Julian Irvanda Wijaya Putra
NBI : 1111800058
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya saya yang berjudul:

“Penerapan Pelayanan Prima Berbasis Inovasi *Klampid New Generation* (KNG) (Studi di Kantor Kelurahan Pakal Kecamatan Pakal Kota Surabaya Jawa Timur)”.

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive 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 : 23 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(Julian Irvanda Wijaya P.)

RINGKASAN

Julian Irvanda Wijaya P. 2023. **Penerapan Pelayanan Prima Berbasis Inovasi *Klamped New Generation* (KNG) (Studi di Kantor Kelurahan Pakal Kecamatan Pakal Kota Surabaya Jawa Timur**

Guna mempermudah proses kebutuhan penduduk yang berkaitan dengan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentunya terus melakukan inovasi. Salah satu inovasi untuk menjalankan tugasnya pada pelayanan urusan pemerintahan serta pelayanan publik, Dispendukcapil Kota Surabaya menciptakan inovasi *Klamped New Generation* (KNG). Melalui kelurahan maupun kecamatan, inovasi aplikasi *Klamped New Generation* tersebut diimplementasikan kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan pelayanan prima dalam inovasi *Klamped New Generation* (KNG) di kantor Kelurahan Pakal. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Fokus penelitian pada penerapan pelayanan prima berbasis KNG ini di Kantor Kelurahan Pakal Kota Surabaya berdasarkan indikator teori Barata Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan, dan Tanggung Jawab. Hasil Penelitian mengenai pelayanan inovasi *Klamped New Generation* ini (1)Masyarakat merasa puas terhadap pelayanan dalam segi Sikap, Perhatian, Tindakan serta Tanggung jawab staff pelayanan Kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yakni ramah, baik jelas dalam memberikan informasi. (2)Kurangny kemampuan karena keterbatasan SDM yang ada di Kelurahan mengakibatkan keterlambatan dalam pelayanan. (3)Masyarakat terkadang bingung menuju kemana saat di kelurahan karena adanya renovasi Kantor dan beberapa pelayanan dialihkan di Balai RW setempat.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Administrasi Kependudukan, KNG

SUMMARY

Julian Irvanda Wijaya P. 2023. **Penerapan Pelayanan Prima Berbasis Inovasi *Klamped New Generation* (KNG) (Studi di Kantor Kelurahan Pakal Kecamatan Pakal Kota Surabaya Jawa Timur**

In order to facilitate the process of population needs related to population administration, the Department of Population and Civil Registration of course continues to innovate. One of the innovations to carry out their duties in serving government affairs and public services, the Surabaya City Population and Civil Registry Office created the *Klamped New Generation* (KNG) innovation. Through sub-districts and sub-districts, the innovative *Klamped New Generation* application is implemented in the community. The purpose of this study was to find out the application of excellent service in the *Klamped New Generation* (KNG) innovation at the Pakal Village office. The type of research used in this research is qualitative with a descriptive approach. Data collection techniques in research using interviews, observation and documentation. The focus of research on the implementation of KNG-based excellent service at the Pakal Kelurahan Office in Surabaya City is based on the Barata theory indicators of Capability, Attitude, Appearance, Attention, Action, and Responsibility. The results of this research regarding the new generation of Klamped innovation services are (1) the community is satisfied with the service in terms of attitude, attention, action and responsibility of the Kelurahan service staff in providing population administration services, namely friendly, good, clear in providing information. (2) Lack of capacity due to limited human resources in the Kelurahan results in delays in service delivery. (3) People are sometimes confused about where to go when they are in the kelurahan due to office renovations and some services being diverted to the local RW Hall.

Keywords: Excellent Service, Population Administration, KNG

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. Adapun lokasi penelitian Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023 adalah Studi di Kantor Kelurahan Pakal Kecamatan Pakal Kota Surabaya Jawa Timur.

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 ucapkan terima kasih, antara lain kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Kepala Prodi Administrasi Negara.
4. Bapak Drs. Radjikan, M.Si selaku Dosen Pembimbing I.
5. Ibu Dra. Indah Murti, M.Si selaku Dosen Pembimbing II.
6. Kepada Bapak Camat Pakal beserta Staff yang telah memberikan izin dan surat pengantar dalam kegiatan penelitian ini.
7. Kepada Bapak Lurah Pakal beserta Staff yang telah menerima peneliti dengan baik dan memberikan informasi terkait penelitian ini.
8. Kepada kedua orangtua saya yang selama ini memberikan bantuan kepada peneliti dalam menempuh Pendidikan baik secara moril maupun materil.
9. Kepada Mahasiswi pengguna NIM 15033014 yang selalu memberikan support dan juga motivasi kepada peneliti selama mengerjakan naskah skripsi ini.
10. Kepada keluarga besar yang selalu memberikan dukungan semangat serta doa dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca.

Surabaya, 23 Juni 2023

Julian Irvanda Wijaya P.

DAFTAR ISI

COVER	1
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	3
1.3 Tujuan penelitian.....	4
1.4 Manfaat penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian terdahulu	6
2.2 Landasan teori	14
2.2.1 Pelayanan Publik.....	14
2.2.2 Inovasi Pelayanan Publik.....	15
2.2.3 Pelayanan Prima (<i>Excellent service</i>).....	16

2.2.4	<i>Klampid New Generation</i>	20
2.3	Kerangka konseptual	21
BAB III	METODE PENELITIAN	23
3.1	Jenis penelitian	23
3.2	Fokus penelitian	23
3.3	Lokasi penelitian	24
3.4	Sumber Data.....	24
3.4.1	Sumber data primer.....	24
3.4.2	Sumber data sekunder	24
3.5	Teknik Pengumpulan Data	25
3.5.1	Wawancara	25
3.5.2	Observasi	25
3.5.3	Dokumentasi	26
3.6	Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1	Hasil Penelitian	28
4.1.1	Deskripsi Obyek Penelitian	28
1.	Keadaan Geografi	28
2.	Batas Wilayah dan Pemerintahan	29
3.	Kependudukan	29
4.	Visi dan Misi.....	29
5.	Struktur Organisasi dan Keadaan Pegawai Kelurahan Pakal.....	30
6.	Jam Kerja Pelayanan Kelurahan	35
7.	Alur Pelayanan Kelurahan Pakal Berdasar Inovasi <i>Klampid New Generation</i>	35
4.1.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	36
1.	Kualitas Pelayanan Pegawai Kelurahan Pakal dalam Inovasi <i>Klampid New Generation</i> berdasarkan Indikator Pelayanan Prima 6A (Barata)	37
a.	<i>Ability</i> (Kemampuan).....	37

b.	<i>Attitude</i> (Sikap)	41
c.	<i>Appearance</i> (Penampilan)	44
d.	<i>Attention</i> (Perhatian)	48
e.	<i>Action</i> (Tindakan).....	52
f.	<i>AccountAbility</i> (Tanggungjawab)	55
4.2	Pembahasan	60
4.2.1	Kualitas Pelayanan Pegawai Kelurahan Pakal dalam Inovasi <i>Klampid New Generation</i> berdasarkan Indikator Pelayanan Prima 6A (Barata).....	60
a.	<i>Ability</i> (Kemampuan)	60
b.	<i>Attitude</i> (Sikap)	62
c.	<i>Appearance</i> (Penampilan).....	63
d.	<i>Attention</i> (Perhatian).....	64
e.	<i>Action</i> (Tindakan).....	65
f.	<i>AccountAbility</i> (Tanggung jawab)	66
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Batas Wilayah Kelurahan Pakal.....	29
Tabel 4. 2 Data Kependudukan Kelurahan Pakal.....	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	21
Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data Miles dan Huberen.....	27
Gambar 4. 1 Lokasi Kantor Kelurahan Pakal.....	28
Gambar 4. 2 Bangunan Kantor Kelurahan Pakal.....	28
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Pakal.....	30
Gambar 4. 4 Aplikasi <i>Klampid New Generation</i>	36
Gambar 4. 5 Fitur Cak Takon.....	40
Gambar 4. 6 Standar Pelayanan Kelurahan Pakal	41
Gambar 4. 7 Penampilan Pegawai Kelurahan Pakal	47
Gambar 4. 8 Menu Permohonan <i>Klampid New Generation</i>	48
Gambar 4. 9 Ulasan Masyarakat Terkait Pelayanan Kantor Kelurahan Pakal	51
Gambar 4. 10 Kontak Pengaduan.....	52
Gambar 4. 11 Penyaluran KTP Kepada Penduduk Kelurahan Pakal Oleh Pegawai Kelurahan Pakal.....	55
Gambar 4. 12 Tanda Kepengurusan Dokumen (KITIR)	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	74
Lampiran 2. Dokumentasi/Foto.....	75
Lampiran 3. Surat Pengantar Penelitian.....	77
Lampiran 4. Surat Balasan Penelitian.....	79
Lampiran 5. Kartu Bimbingan Skripsi.....	81
Lampiran 6. Hasil Uji Turnitin.....	83
Lampiran 7. Lembar Perintah Revisi.....	84