

**KINERJA PALAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA
MELALUI PROGRAM KLAMPID *NEW*
*GENERATION***

SKRIPSI

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



Oleh :

FAIZAL ARDIANSYAH

NBI : 1111800104

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

2024

**KINERJA PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA
MELALUI PROGRAM KLAMPID *NEW*
*GENERATION***

SKRIPSI

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



Oleh :

FAIZAL ARDIANSYAH

NBI 1111800104

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

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Faizal Ardiansyah

NIM : 1111800104

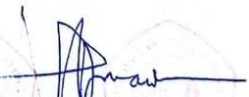
Judul : KINERJA PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA MELALUI
PROGRAM KLAMPID *NEW GENERATION*

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


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP.20120.87.0103

Surabaya, 11 Januari 2023
Disetujui oleh
Dosen Pembimbing I


Prof. Dr. Anief Dermawan, SU

NPP.20110.91.0215

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: 19 Desember 2023

Dosen Penguji :

1. Prof. Dr. Arief Dermawan S.U
Ketua

()

2. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP
Anggota I

()

3. Dr. Endang Indartuti, M.Si
Anggota II

()

Mengesahkan,
Dekan

Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP. 20120870103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Faizal Ardiansyah

NBI : 1111800104

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melalui Program Klampid *New Generation*

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri 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 didalam 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, 19 Desember 2023

Yang membuat pernyataan



(Faizal Ardiansyah)



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 Akademi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Faizal Ardiansyah
NBI/NPM : 1111800104
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi

Demikian 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 :

**“Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya
Melalui Program Klampid New Generation”**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*),
Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak
menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengelola dalam
bentuk pangkalan data (databases), merawat, mempublikasikan karya ilmiah
saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 17 Januari 2024

Yang menyatakan,

(Faizal Ardiansyah)

MOTTO

“Tak semua cinta itu melahirkan iman. Tapi semua iman, inshallah akan melahirkan cinta”

- Habib Umar bin Hafidz -

“Kompetisilah dengan dirimu sendiri dan jadilah berkah untuk sekelilingmu”

- Faizal Ardiansyah -

ABSTRACT

Faizal Ardiansyah, 2023, **Kinerja Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melalui Program Klampid New Generation,**

Prof. Dr. Arief Dermawan S.U., Yusuf Hariyoko S.AP., M.AP

Program Surabaya City Government through the Population and Civil Registration Office transformed to launch the Klampid New Generation application service innovation, which is to take care of population administration online which aims to improve service quality quickly and easily. In implementing the Klampid New Generation application in the city of Surabaya, it is necessary to pay attention to how the service performance. This study aims to analyze the factors of Responsiveness, Responsibility and Accountability in the application of E-Government in the KNG application in Surabaya City. The research method used is qualitative descriptive with data collection techniques carried out by observation, interviews, and documentation. As for those who were used as informants in this study as many as 4 people. The results of this study use the theory of Service Performance (Lenvinne), namely: 1). Responsiveness, namely the evaluation of Surabaya City Dispendukcapil in the development of online-based service innovations and the existence of rules that support the implementation of E-Government. 2). Responsibility which includes measures that show how far the process of delivering public services is carried out such as the provision of additional features of Cak Takon for. 3). Accountability, namely the benefits received by the community from the implementation of the KNG application, namely the ease of getting services without the need to come to the official office or kelurahan and the application process is quickly resolved.

Keywords: Klampid New Generation, E-Government, Innovation, Public Service

ABSTRAK

Faizal Ardiansyah, 2023, **Kinerja Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melalui Program Klampid New Generation,**

Prof. Dr. Arief Dermawan S.U., Yusuf Hariyoko S.AP., M.AP

Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertransformasi meluncurkan inovasi pelayanan aplikasi *Klampid New Generation* yaitu untuk mengurus administrasi kependudukan secara online yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara cepat dan mudah. Dalam penerapan aplikasi *Klampid New Generation* di Kota Surabaya perlu diperhatikan tentang bagaimana kinerja pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas pada penerapan E-Government pada aplikasi KNG di Kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun yang dijadikan sebagai informan didalam penelitian ini sebanyak 4 orang. Hasil penelitian ini menggunakan teori Kinerja Pelayanan (Lenvinne), yaitu: 1). Responsivitas yaitu adanya evaluasi Dispendukcapil Kota Surabaya dalam pengembangan inovasi pelayanan berbasis online dan adanya aturan yang mendukung penerapan E-Government. 2). Responsibilitas yang meliputi ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan public dilaksanakan seperti adanya pemberian fitur tambahan Cak Takon bagi. 3). Akuntabilitas yaitu manfaat yang diterima masyarakat adanya penerapan aplikasi KNG yakni kemudahan mendapatkan pelayanan tanpa perlu datang ke kantor dinas maupun kekelurahan dan proses permohonan yang cepat terselesaikan.

Kata Kunci: *Klampid New Generation, E-Government, Inovasi, Pelayanan Publik*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan atas nikmat yang Allah SWT berikan kepada saya. Atas nikmat ini saya bersyukur dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melalui Progam Klampid New Generation”. Adapun lokasi penelitian Skripsi ini adalah di Kantor 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.

Saya sebagai peneliti menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Pada kesempatan ini saya sebagai peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesainya skripsi ini. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Mulyono Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku rector 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 1946 Surabaya.
4. Bapak Prof. Dr. Arief Dermawan S.U. 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. Pak Yusuf Hariyoko S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu juga memberikan masukan-masukan dan referensi dengan begitu besar 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 dan Adik saya yang telah mendukung sepenuhnya serta do’a yang selalu dipanjatkan untuk saya.

8. Untuk teman- teman dekat saya yang telah mendukung baik materi maupun non materi yang telah menemani dan mendukung juga memberikan arahan dan saran.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Penyusun,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Faizal', with a long horizontal stroke extending from the end of the name.

Faizal Ardiansyah

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTO.....	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.

2.2.2 Kinerja Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Indikator Pengukuran Kinerja.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Klampid.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Fokus Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Responsivitas	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Responsibility	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Akuntabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan.....	38
BAB V PENUTUP.....	41
5.1 Kesimpulan	41
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1 Data Informan.....	25
Tabel 4.1 Tujuan, Sasaran, Strategi, dan Arah Kebijakan Dipendukcapil Kota Surabaya.....	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 4.1 Jumlah Pemohon.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian.....	47
Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian.....	48
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian.....	49
Lampiran 4. Kartu Bimbingan.....	51
Lampiran 5. Hasil Uji Turnitin.....	53
Lampiran 6. Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	54

