

**INOVASI KNG *KLAMPID NEW GENERATION* DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**FIKRI HAIKAL**  
**NBI : 1111900231**

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

**2023**

**INOVASI KLAMPID *NEW GENERATION* (KNG) DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Di Susun Oleh :

**Fikri Haikal**  
**1111900231**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2024**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : FIKRI HAIKAL**


**Nbi : 1111900231**

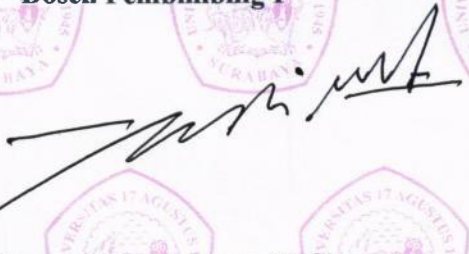
**Judul : INOVASI KNG (KLAMPID NEW GENERATION) DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
SURABAYA**

**Surabaya, 11 Januari 2024**

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

**Disetujui,  
Dosen Pembimbing I**

  
**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.**  
**NPP. 20120.87.0103**

  
**Drs. Adi Soesiantoro, M.Si**  
**NPP. 2011088013**

**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**

**Dewan Penguji**

- 1. Drs. Adi Soesiantoro, M.Si  
Ketua**
- 2. Dida Rahmadanik, S.AP.,M.AP  
Anggota I**
- 3. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP, M.AP  
Anggota II**

  
(  )

(  )

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

  
**Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P**  
NIP. 20120.87.0103

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Fikri Haikal  
NBI : 1111900231  
Program Studi : Administrasi Negara  
Judul Skripsi : Inovasi Klampid *New Generation* (KNG) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar – benar karya ilmiah saya sendiri atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan dari hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasi dan/atau karya ilmiah orang lain yang di gunakan untuk memper oleh 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 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 2001, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 12 Januari 2024

Yang membuat pernyataan

  
(Fikri Haikal)



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 : Fikri Haikal  
NBI/ NPM : 1111900231  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu 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 Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

**“ Inovasi Klampid *New Generation* (KNG) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 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 : 12 Januari 2024

Yang Menyatakan



(Fikri Haikal)

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tersayang, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, karena atas izin dan ridho-Nya, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
2. Kedua orang tuaku tercinta, Papa Nahron Bahri, SE dan Mama Siti Nurhayati yang telah memberikan kasih sayang tak terhingga serta memberikan perhatian moril maupun materil kepada saya. Lantunan do'a yang tak pernah henti mengalir yang menjadi harapan dan kekuatan penulis dalam menggapai impian.
3. Saudara kandungku yaitu Adik tercinta yang Pertama RAisya Wardhani, Kedua Syaddad Nabhan, dan Ketiga Qorri Aina yang telah memberi dukungan serta doa sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Rekan-rekan saya angkatan 19 (Intan Bambang, Adelia Putri Sugiarto, Adinda Muliawati, Sri Indrawati, Kholishotul Fikriyah, Lailatul Nur Firdaus, Rani Dewi Utari, Lydia Sevianti Ananda Utomo, Sindy Maudiyah, Erika Yunita Sari, Septiyan Satyo Putra, Anugrah Surya Ramadhan ) yang selalu memberikan dukungan serta canda tawa selama mengerjakan skripsi.
5. Sahabatku tercinta yaitu Abdus Sofi, Fahrur Rizal, Abdul Hofi, Reza Fadhullah, Irfan Hanafi, yang selalu menjadi pendengar serta memberikan dukungan selama proses mengerjakan skripsi.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

Nama Lengkap : Fikri Haikal  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 7 Agustus 2001  
Jenis Kelamin : laki-laki  
Kebangsaan : Indonesia  
Alamat Asal : Jl. Kapas Baru 4/32 RT/RW  
07/07, Kel. Kapasmadya Baru, Kec. Tambaksari,  
Kota Surabaya  
No. HP : 087765953454  
Alamat Email : [fikrhaikal1@gmail.com](mailto:fikrhaikal1@gmail.com)

### B. Riwayat Pendidikan Formal

Periode	Sekolah/Instansi/Universitas	Jurusan	Jenjang
2007 – 2010	SDN Gading VIII Surabaya	-	SD
2013 – 2016	SMPN 44 Surabaya	-	SMP
2016 – 2019	MA Sunan Giri Surabaya	IPS	SMA
2019 – Sekarang	Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	Administrasi Publik	Strata 1



## **MOTTO**

“Teruslah mendengar nasihat, karena bila hati jauh dari nasihat, akan menjadi buta”

**Syaikh Abdul Qodir Al Jaelani**

## **ABSTRAK**

Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada. Salah satu inovasi aplikasi layanan publik yang dibuat merupakan program pemerintah berupa aplikasi KNG (Klampid New generation). Sebagai alat utama untuk memudahkan pelayanan warga terkait kepengurusan Administrasi Kependudukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi e-government di bidang pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi Klampid New Generation. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Terkait dengan adanya aplikasi KNG ini menunjukkan bahwa pemerintah Kota Surabaya berupaya untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat .Dengan adanya aplikasi ini diharapkan bisa mewujudkan harapan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang bagus dan dapat mudah untuk dilaksanakan oleh masyarakat karena menghemat waktu, biaya dan tenaga.

***Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Klampid New generation***

## **ABSTRACT**

*Public service innovation is a breakthrough type of public service, whether it is an original creative idea/idea and/or an adaptation/modification that provides benefits to society, either directly or indirectly. This innovation does not have to be a new discovery, but also includes new approaches, expansions or improving the quality of existing public service innovations. One of the public service application innovations created is a government program in the form of the KNG (Klampid New generation) application. As the main tool to facilitate citizen services related to Population Administration management. The aim of this research is to describe the implementation of e-government in the field of public services using the Klampid New Generation application. The method used in this research is descriptive research with a qualitative approach. Regarding the existence of the KNG application, it shows that the Surabaya city government is trying to provide convenience to the community. With this application, it is hoped that it can realize the community's hopes of getting good service and can be easily implemented by the community because it saves time, money and energy.*

**Keywords:** *Inovation, Public Service, Klampid New generation*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul **“Inovasi Klampid *New Generation* (KNG) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya”**. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik, pada Prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya :

1. Keluarga yang telah turut memberikan dorongan serta semangat yang menginspirasi terutama kepada kedua orang tua saya Bapak Nahron Bahri, SE dan Ibu Siti Nurhayati serta Adik saya yang pertama Raisya Wardhani, yang kedua Syaddad Nabhan dan ketiga Qorii Aina yang selalu senantiasa mendoakan dan memotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwiniarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
5. Bapak Drs. Adi Soesiantoro, M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Drs. M. Kendry Widiyanto, M. SI selaku Dosen pembimbing 2 yang telah menuntun, mendampingi, serta meluangkan waktunya untuk membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang selama ini telah mengamalkan ilmu-ilmu bermanfaatnya untuk saya dan rekan-rekan sejawat.
7. Ibu Gardena Selaku Ketua Tim Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan dan Bapak Rozi Selaku Koordinatir Pengaduan Pelayanan, serta seluruh jajaran pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang sudah bersedia memberikan informasi dan data terkait dengan penelitian saya.

8. Teruntuk sahabat perjuangan yaitu Intan Bambang, Adelia Putri Sugiarto, Adinda Muliawati, Sri Indrawati, Kholishotul Fikriyah, Lailatul Nur Firdaus, Rani Dewi Utari, Lydia Sevianti Ananda Utomo, Erika Yunita Sari yang menjadi salah satu support system saya selama proses perkuliahan hingga proses skripsi.
9. Teruntuk Sahabat Saya yaitu Abdus Sofi, Fahrur Rizal, Abdul Hofi, Reza Fadhullah, Irfan Hanafi yang masih terus setia menjadi sahabat saya sejak jaman sekolah hingga saat ini.
10. Saudari Fanka Talitha Nafisah yang selalu senantiasa menjadi pendengar yang baik, menemani dan membersamai hingga saat ini serta mendengarkan keluhan saya dalam proses penyelesaian skripsi.
11. Teruntuk semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu tanpa mengurangi rasa hormat, saya berterima kasih atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada saya.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya masih terdapat keterbatasan baik kemampuan maupun pengetahuan saya. Maka dari itu, saran dan kritik yang membangun sangat diperlukan guna menyempurnakan isi skripsi ini dan nantinya dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 12 Januari 2024  
Penulis

**(Fikri Haikal)**

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
MOTO .....	viii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	xi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
1.1 Latar Belakang.....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Penelitian Terdahulu .....	5
2.2 Landasan Teori .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
2.2.1. Pelayanan Publik .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
2.2.2. Inovasi.....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
2.2.3. Inovasi Sektor Publik.....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
2.2.4. KNG (Klampid New Generation).....	21
2.3 Kerangka Konseptual.....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	

BAB III METODE PENELITIAN .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.2 Fokus Penelitian.....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.3 Lokasi Penelitian.....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.4 Sumber Data .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.4.1 Data primer.....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.4.2 Data sekunder .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.6 Teknik Analisis Data.....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
4.1 Deskripsi Objek .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2 Visi, Misi,, Motto dan Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3 Struktur Organisasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Hasil Penelitian .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
4.2.1 Penyajian Data.....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
4.3 Pembahasan .....	57
BAB V PENUTUP .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
5.1 Kesimpulan.....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
DAFTAR PUSTAKA .....	63





## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 1 Deskripsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.  
**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Gambar 4. 1 Lokasi Dispendukcapil Kota Surabaya .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Gambar 4. 3 Tampilan pada Aplikasi KNG .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Gambar 4. 4 Hasil Survey Indikator Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Gambar 4. 5 Sosial Media Swargaloka .....	40
Gambar 4. 6 Informasi pelayanan yang ada pada menu di aplikasi KNG .....	43
Gambar 4. 7 Informasi Layanan Kalimasada .....	47
Gambar 4. 8 Dispendukcapil Surabaya .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Gambar 4. 9 Loker Pelayanan Dan Pengaduan Adminduk Di Dispenduk Capil...	53
Gambar 4. 10 Sosial Media Dispendukcapil.sby.....	54
Gambar 4. 11 Cafe Pelayanan Adminduk.....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian .....	65
Lampiran 2 Kartu Bimbingan.....	66
Lampiran 3 Surat Bebas Lab .....	68
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	69
Lampiran 5 Hasil Turnitin Bab 1,4,5 .....	71
Lampiran 6 Pedoman Wawancara .....	72
Lampiran 7 LOA.....	74
Lampiran 8 Lembar revisi ujian skripsi .....	75

