

**PELAYANAN PROGRAM KLAMPID NEW GENERATION (KNG)
DALAM RANGKA MEMUDAHKAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN NGAGELREJO KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-I
Program Studi Administrasi Publik



Oleh :
MUHAMMAD RAFLY AKBAR
NBI : 1111900192

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

2023

**PELAYANAN PROGRAM KLAMPID NEW GENERATION (KNG)
DALAM RANGKA MEMUDAHKAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN NGAGELREJO KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-I
Program Studi Administrasi Publik**



Oleh :

**MUHAMMAD RAFLY AKBAR
NBI : 1111900192**

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

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Rafly Akbar

NIM : 111900192

Judul : Pelayanan Program Klampid New Generation (KNG) Dalam Memudahkan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya

Surabaya, 11 Desember 2023

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

Disetujui:
Dosen Pembimbing I

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120870183

Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP
NPP. 20110160733

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 21 Desember 2023.

Dewan Penguji

1. **Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP**
Ketua

2. **Drs. Adi Soesiantoro, M.Si**
Anggota I

3. **Eddy Wahyudi, S.H., M.Si**
Anggota II

(Dida)

(Adi)

(Eddy)

Mengesahkan

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



Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P

NPP. 20120870183

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muhammad Rafly Akbar

NBI : 1111900192

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Pelayanan Program Klampid New Generation (KNG) Dalam Rangka Memudahkan Administrasi Kependudukan di Kelurahan NgagelRejo Kota Surabaya

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar benar karya ilmiah saya sendiri atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil dari 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 21 Desember 2023

Yang membuat pernyataan



(Muhammad Rafly Akbar)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
D. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 5911001-111
e-mail: perpustakaan@un17.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Cmtas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MUHAMMAD RAFLY AKBAR
 NBU/NPM : 1111900192
 Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA
 Jenis Karya : ~~Skripsi / Tesis / Disertasi / Laporan Penelitian / Prodipt~~

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

PELAYANAN PROGRAM KLAMPID NEW GENERATION (KN6)
DALAM RANGKA MEMUDAHKAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI KEWILAYAHAN NOABEL REJO KOTA SURABAYA

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

Dibuat di : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
 Pada tanggal :

Yang Menyatakan,


 (..... 72CAL1000403099)

Muhammad Rafly Akbar

*Coret yang tidak perlu

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Muhammad Rafly Akbar
2. Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 05 Maret 2001
3. Alamat Tempat Tinggal : Jalan Bratang Gede 3A Nomor 11 Kota Surabaya
4. Nomor Telepon : 081336742327
5. Email : mraflyakbar531@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan :
 1. SD Negeri Barata Jaya Surabaya
 2. SMP Negeri 39 Surabaya
 3. SMA Negeri 3 Surabaya
7. Riwayat Pekerjaan : -
8. Publikasi Ilmiah : Pelayanan Program Klampid New Generation (KNG) Dalam Rangka Memudahkan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya
(<https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1335>)

RINGKASAN

Muhammad Rafly Akbar, 2023, **Pelayanan Program Klampid New Generation (KNG) Dalam Rangka Memudahkan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya**, Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Pembimbing I : Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP, Pembimbing II : Drs. M. Kendry Widyanto, M.Si

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Key informan dalam penelitian ini adalah kasi pemerintahan dan pelayanan publik, staff pemerintahan dan masyarakat Kelurahan Ngagel Rejo. Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik dari Parassuraman yaitu dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphyat dengan beberapa elemennya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangibles dengan elemen penampilan pegawai, kenyamanan tempat pelayanan dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan dengan baik. Dimensi reliability dengan elemen kecermatan pegawai, kemampuan dan keahlian pegawai sudah baik. Dimensi responsiveness dengan elemen respon pegawai dan pelayanan cepat dan tepat sudah diterapkan. Dimensi assurance dengan elemen jaminan tepat waktu dan jaminan biaya sudah diterapkan sesuai keinginan masyarakat. Dimensi emphyat dengan elemen mendahulukan kepentingan kepentingan pengguna layanan, ramah, sopan santun, tidak diskriminasi sudah berjalan sesuai harapan masyarakat.

Kata kunci : *Kelurahan Ngagel Rejo, Pelayanan Publik*

SUMMARY

Muhammad Rafly Akbar, 2023. **Klamping New Generation (KNG) Program Services in Order to Facilitate Population Administration In Ngagel Rejo Subdistrict, Surabaya City**, Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, University of 17 August 1945 Surabaya, Supervisor I: Dida Rahmadanik, S. AP., M.AP, Supervisor II: Drs. M. Kendry Widyanto, M.Si

The aim of this research is to determine and analyze population administration services in Ngagel Rejo Village, Surabaya City. This research is descriptive research using a qualitative approach. Data collection techniques in this research used observation, interviews and documentation. The data analysis technique used is data reduction, data presentation and drawing conclusions. The key informants in this research were the head of government and public services, government staff and the community of Ngagel Rejo Village. This research uses Parassuraman's public service theory, namely the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy with several elements.

The research results show that the tangibles dimension with elements of employee appearance, comfort of the service location and use of assistive devices has been implemented well. The reliability dimension with elements of employee accuracy, employee ability and expertise is good. The responsiveness dimension with elements of employee response and fast and precise service has been implemented. The assurance dimension with elements of timely guarantee and cost guarantee has been implemented according to the wishes of the community. The empathy dimension with elements of prioritizing the interests of service users, being friendly, polite, and not discriminating has been running according to society's expectations.

Keywords : Ngagel Rejo Village, Public Services

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusunan skripsi yang berjudul Pelayanan Program Klampid New Generation (KNG) Dalam Rangka Memudahkan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam rangka menyelesaikan penulisan skripsi ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun berkat kehendak-Nyalah sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua beserta adik saya tercinta yang telah dengan penuh kesabaran dan kerelaan hati memberikan doa, biaya serta semangat demi keberhasilan cita-cita penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA selaku Rektor UNTAG Surabaya.
3. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP. Selaku Dekan FISIP UNTAG Surabaya.
4. Ibu Anggraeny Puspaningtyas S.AP, M.AP selaku Kaprodi Administrasi Negara UNTAG Surabaya.
5. Ibu Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing I dan Bapak Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si dosen pembimbing II yang sudah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sampai selesai.
6. Seluruh dosen-dosen Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama penulis belajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNTAG Surabaya.
7. Seluruh pegawai dan staff di Kelurahan Ngagel Rejo yang telah memberikan pengetahuan dan pengalaman baru kepada penulis mengenai kegiatan penelitian sebagai bahan data skripsi dan pengalaman magang penulis.
8. Bapak Wisnu Yudono Bahana Putra selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Ngagel Rejo, Ibu Dessy Dwi Aryanti, Ibu Laxmita Asmarani, S.Pi, Ibu Nur Hayati, S.AB selaku pegawai dari Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya yang meluangkan waktunya untuk memberikan data penelitian yang dibutuhkan oleh penulis.

9. Teman-teman Administrasi Publik yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Surabaya, 11 Desember 2023

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1. Pelayanan Publik	10

2.2.2.	Pengertian Pelayanan Publik	11
2.2.3.	Dimensi pelayanan publik berkualitas	12
2.2.4.	Asas Pelayanan Publik	14
2.2.5.	Prinsip Pelayanan Publik.....	15
2.2.6.	Standar Pelayanan Publik.....	16
2.2.7.	Karakteristik Pelayanan Publik	17
2.2.8.	Jenis Pelayanan Publik	18
2.2.9.	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.....	19
2.3	Kerangka Konseptual	21
BAB III METODE PENELITIAN		24
3.1	Jenis Penelitian	24
3.2	Fokus Penelitian.....	24
3.3	Lokasi Penelitian	24
3.4	Sumber Data	25
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.6	Teknik Analisis Data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		29
4.1.	Hasil Penelitian.....	29
4.1.1.	Deskripsi objek penelitian.....	29
4.1.2.	Visi dan Misi Kelurahan Ngagel Rejo	29
4.1.3.	Struktur Organisasi Kelurahan Ngagel Rejo	29
4.2.	Penyajian data.....	30
4.2.1.	Dimensi Tangibles / Bukti Fisik.....	30
4.2.2.	Dimensi Reliability / Kehandalan	33
4.2.3.	Dimensi Responsiveness / Ketanggapan.....	35
4.2.4.	Dimensi Assurance / Jaminan dan Kepastian.....	37
4.2.5.	Dimensi Emphaty / Empati	39
4.3.	Pembahasan	42

1.	Dimensi Tangibles / Bukti Fisik	43
2.	Dimensi Reliability / Keandalan	44
3.	Dimensi Responsiveness / Ketanggapan	45
4.	Dimensi Assurance / Jaminan dan Kepastian	46
5.	Dimensi Emphaty / Empati	46
BAB V PENUTUP		49
5.1	Kesimpulan	49
5.2	Saran	50
DAFTAR PUSTAKA		51
LAMPIRAN		53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Masyarakat Lansia Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya.....5

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Ngagel Rejo.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian Kampus	53
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	54
Lampiran 3. Kartu Bimbingan Skripsi	56
Lampiran 4. Tempat Penelitian Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya	57
Lampiran 5. Tempat Parkir Mobil Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya	57
Lampiran 6. Tempat Parkir Sepeda Motor Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya	58
Lampiran 7. Mesin E-Kios Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya.....	58
Lampiran 8. Tempat Pelayanan Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya	59
Lampiran 9. Wawancara dengan Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya.....	59
Lampiran 10. Wawancara dengan Masyarakat Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya.....	60
Lampiran 11. Wawancara dengan Staff Pemerintahan Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya.....	60
Lampiran 12. Wawancara dengan Masyarakat Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya.....	61
Lampiran 13. Wawancara dengan Staff Pemerintahan Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya.....	61
Lampiran 14. Wawancara dengan Masyarakat Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya.....	62
Lampiran 15. Wawancara dengan Staff Pemerintahan Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya.....	62
Lampiran 16. Surat Keterangan Hasil Turnitin.....	63