

**INOVASI E-LAMPID DALAM PENINGKATAN KEMUDAHAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN KAPAS MADYA BARU  
KECAMATAN TANBAKSARI KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**Oleh :  
AZMI EL SAFFAH  
NPM. 1541010050**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
2019**

**INOVASI E-LAMPID DALAM PENINGKATAN KEMUDAHAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN KAPAS MADYA BARU  
KECAMATAN TAMBAKSARI KOTA SURABAYA**

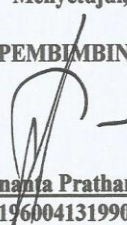
**Disusun Oleh :**

**AZMI EL SAFFAH**  
**NPM. 1541010050**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi**

**Menyetujui,**

**PEMBIMBING**

  
**Drs. Ananta Prathama, M.Si**  
**NIP. 196004131990031001**

**Mengetahui,**  
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
**Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA**  
**NIP. 195907011987031001**

**INOVASI E-LAMPID DALAM PENINGKATAN KEMUDAHAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN KAPAS MADYA BARU  
KECAMATAN TAMBAKSARI KOTA SURABAYA**

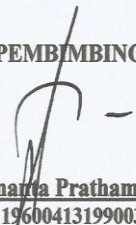
Disusun Oleh :

**AZMI EL SAFFAH**  
NPM. 1541010050

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada tanggal 12 April 2019

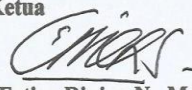
Menyetujui,

**PEMBIMBING**

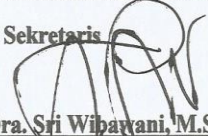
  
**Drs. Ananta Prathama, M.Si**  
NIP. 196004131990031001

**TIM PENGUJI**

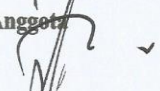
1. Ketua

  
**Dr. Ertien Rining N., M.Si**  
NIP. 196801161994032001

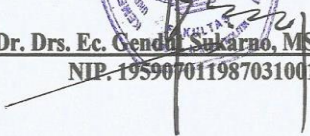
2. Sekretaris

  
**Dra. Sri Wibawani, M.Si**  
NIP. 196704061994032001

3. Anggota

  
**Drs. Ananta Prathama, M.Si**  
NIP. 196004131990031001

  
**Mengetahui,**  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

  
**Dr. Drs. Ec. Gendhi Sukarno, MS, CHRA**  
NIP. 195907011987031001

**INOVASI E-LAMPID DALAM PENINGKATAN KEMUDAHAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN KAPAS MADYA BARU  
KECAMATAN TAMBAKSARI KOTA SURABAYA**

**Disusun Oleh :**

**AZMI EL SAFFAH**  
**NPM. 1541010050**

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Menyatakan Bahwa Skripsi ini Telah Direvisi dan Disahkan**

**Pada Tanggal 23 April 2019**

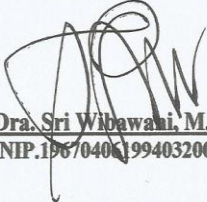
**Mengetahui / Menyetujui,**

**PENGUJI I**



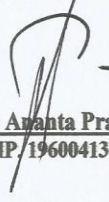
**Dr. Ertien Rining N., M.Si**  
**NIP. 196801161994032001**

**PENGUJI II**



**Dra. Sri Wibawani, M.Si**  
**NIP. 196704061994032001**

**PENGUJI III**



**Drs. Ananta Prathama, M.Si**  
**NIP. 196004131990031001**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil Alamin dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Inovasi E-Lampid Dalam Peningkatan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya.”** Tak lupa sholawat dan salam penulis junjungkan kepada baginda Rasulullah SAW yang telah meletakkan kerangka peradaban “*khoiru ummah*” serta menerangi perjalanan hanif manusia.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan sesuai kurikulum yang ada di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Yang dimaksudkan untuk menambah wawasan serta untuk menerapkan dan membandingkan teori yang telah diterima dengan keadaan sebelumnya dilapangan. Serta hal tersebut menjadi suatu kewajiban bagi penulis untuk menulis skripsi dalam rangka memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

Selama penulisan skripsi ini, tidak lepas dari adanya arahan dan bimbingan dari bapak dosen pembimbing Drs. Ananta Prathama, M.Si yang dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktu untuk penulis. Terima kasih yang sebanyak-banyaknya penulis sampaikan.

8. Segenap pegawai Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi yang terkait dengan pembuatan skripsi ini.
9. Kedua Orang Tua penulis Alm. Bapak H. Sabiq dan Ibu Hj. Afifah yang senantiasa mengiringi dengan doa – doa dan dukungan.
10. Kakak penulis Azhar El Barqi yang senantiasa mensupport dan mendoakan.
11. Segenap keluarga penulis yang senantiasa mengiringi dengan doa – doa, dukungan dan dorongan semangat.
12. Sahabat – sahabat tercinta Alya Sherlyna Shana Puspitasari, Dyah Sulistya Yulianto, Febriana Asharizka Paringga, Devina Restu Anggraini, Eka Oktaviani dan Putri Widya Vania Arisanti yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi serta saling mendoakan.
13. Teman – teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2015 yang telah membantu penulis baik moril maupun materil.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi memperbaiki skripsi ini.

Surabaya, April 2019

Penulis

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini diantaranya, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Ertien Rining N, M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang selama perkuliahan ini telah memberikan ilmu kepada penulis.
5. Seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta seluruh staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah banyak membantu dalam rangka pengurusan surat – surat kelengkapan selama penulis kuliah.
6. Bapak Siswono, S.H selaku Lurah di Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Ibu Sulah selaku Kepala Seksi Pemerintahan di Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya yang dengan sabar memberikan informasi kepada penulis terkait inovasi e-Lampid.



## **ABSTRAK**

### **AZMI EL SAFFAH, INOVASI *E-LAMPID* DALAM PENINGKATAN KEMUDAHAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN KAPAS MADYA BARU KECAMATAN TAMBAKSARI KOTA SURABAYA.**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi *e-Lampid* dalam peningkatan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangularisasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi *e-Lampid* dalam Peningkatan Kemudahan Pelayanan administrasi Kependudukan di Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya masyarakat yang berada di wilayah Kelurahan Kapas Madya Baru. Pada atribut inovasi *relative advantage* menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih mudah karena online, hemat waktu karena pelayanan lebih cepat, serta hemat tenaga karena tidak perlu berkali-kali datang. *Compatibility*, bahwa terdapat kesesuaian dengan SOP yang berlaku serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat. *Complexity*, bahwa tidak terdapat kerumitan, artinya penggunaan inovasi *e-Lampid* lebih memudahkan masyarakat. *Triability*, bahwa inovasi *e-Lampid* telah dilakukan uji coba pada tahun 2014. *Observability*, bahwa melalui inovasi *e-Lampid* masyarakat dapat dengan mudah melihat sejauh mana proses pelayanan yang telah didaftarkan, dan output yang dihasilkan dari adanya inovasi *e-lampid* dapat dirasakan oleh masyarakat.

**Kata kunci: Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan Publik, *e-Lampid*.**



## DAFTAR ISI

|                                               | Halaman     |
|-----------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                    | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>              | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....</b> | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN REVISI .....</b>        | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                          | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                   | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                       | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                     | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                    | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                  | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....                       | 1           |
| B. Perumusan Masalah .....                    | 9           |
| C. Tujuan Penelitian .....                    | 9           |
| D. Manfaat Penelitian .....                   | 9           |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>            | <b>11</b>   |
| A. Penelitian Terdahulu .....                 | 11          |
| B. Landasan Teori .....                       | 19          |
| 1. Konsep Pelayanan Publik .....              | 19          |
| 2. Konsep <i>E-Government</i> .....           | 25          |

|                                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3. Konsep Inovasi .....                                                                         | 29        |
| C. Kerangka Berfikir Teori .....                                                                | 40        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                                          | <b>42</b> |
| A. Jenis Penelitian .....                                                                       | 42        |
| B. Lokasi Penelitian .....                                                                      | 43        |
| C. Fokus Penelitian .....                                                                       | 44        |
| D. Jenis Data dan Sumber Data .....                                                             | 47        |
| 1. Jenis Data .....                                                                             | 47        |
| 2. Sumber Data .....                                                                            | 48        |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....                                                                | 48        |
| F. Teknik Analisis Data .....                                                                   | 50        |
| G. Keabsahan Data .....                                                                         | 52        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                        | <b>56</b> |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....                                                         | 56        |
| 1. Letak Geografis Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota<br>Surabaya .....       | 56        |
| 2. Gambaran Umum Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota<br>Surabaya .....         | 58        |
| 3. Lokasi Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya<br>.....                | 59        |
| 4. Visi, Misi, dan Motto Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari<br>Kota Surabaya ..... | 59        |

|                                                                                               |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 5. Struktur Organisasi Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya .....    | 61         |
| 6. Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya ..... | 62         |
| 7. Komposisi Pegawai Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya .....      | 67         |
| B. Gambaran Umum Inovasi e-Lampid .....                                                       | 69         |
| C. Hasil Penelitian .....                                                                     | 73         |
| 1. <i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif) .....                                       | 75         |
| 2. <i>Compatibility</i> (Kesesuaian) .....                                                    | 80         |
| 3. <i>Complexity</i> (Kerumitan) .....                                                        | 84         |
| 4. <i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba) .....                                               | 86         |
| 5. <i>Observability</i> (Kemudahan Diamati) .....                                             | 88         |
| D. Pembahasan .....                                                                           | 91         |
| 1. <i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif) .....                                       | 94         |
| 2. <i>Compatibility</i> (Kesesuaian) .....                                                    | 96         |
| 3. <i>Complexity</i> (Kerumitan) .....                                                        | 97         |
| 4. <i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba) .....                                               | 98         |
| 5. <i>Observability</i> (Kemudahan Diamati) .....                                             | 99         |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                       | <b>101</b> |
| A. Kesimpulan .....                                                                           | 101        |
| B. Saran .....                                                                                | 103        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                   | <b>104</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                            | <b>Halaman</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Tabel 2.1 Hasil Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang .....                                         | 15             |
| Tabel 4.1 Komposisi Pegawai Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Berdasarkan Status Pegawai ..... | 67             |
| Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Berdasarkan Pendidikan .....     | 68             |
| Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Berdasarkan Jenis Kelamin .....  | 69             |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                          | <b>Halaman</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Teori .....                                                                 | 41             |
| Gambar 3.1 Analisis Data Model Interaktif .....                                                          | 52             |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan<br>Tambaksari Kota Surabaya .....    | 61             |
| Gambar 4.2 Website Inovasi <i>e-Lampid</i> .....                                                         | 73             |
| Gambar 4.3 Mesin <i>e-Kios</i> di Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan<br>Tambaksari Kota Surabaya ..... | 79             |
| Gambar 4.4 SOP di Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota<br>Surabaya .....                 | 81             |
| Gambar 4.5 Tahapan Penerapan Inovasi <i>e-Lampid</i> .....                                               | 87             |
| Gambar 4.6 Monitoring Pelayanan .....                                                                    | 89             |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Rekomendasi Penelitian
- Lampiran 2 Berita Inovasi *e*-Lampid masuk Top 40 Sinovik Tahun 2018
- Lampiran 3 Data Pengguna Inovasi *e*-Lampid
- Lampiran 4 Data Penduduk Kota Surabaya