

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI KLAMPID NEW
GENERATION DI KECAMATAN GUBENG KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI

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



OLEH:

PUTRI WIDYA VANIA ARISANTI
NPM. 1541010057

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MELALUI APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG) DI
KELURAHAN AIRLANGGA KECAMATAN GUBENG KOTA
SURABAYA**

Disusun Oleh:

Putri Widya Vania Arisanti
1541010057

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

Pembimbing

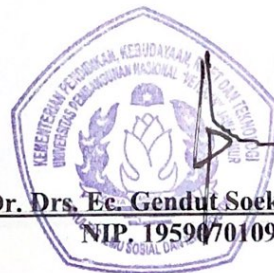


Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Drs. Ee. Gendut Soekarno, M.S.CHRA
NIP. 195907010987031001

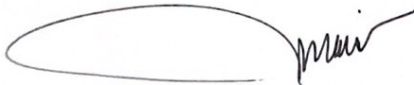
LEMBAR PENGESAHAN
EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MELALUI APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION DI KECAMATAN
GUBENG KOTA SURABAYA

Disusun Oleh:

Putri Widya Vania Arisanti
NPM. 1541010057

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal 28 Desember 2022
Menyetujui,

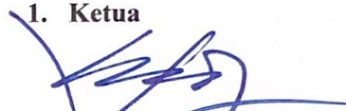
PEMBIMBING



Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

TIM PENGUJI

1. Ketua



Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

2. Sekretaris



Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

3. Anggota



Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



Dr. Drs. Ec. Gendut Soekarno, M.S.CHRA
NIP. 195907010987031001

LEMBAR REVISI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MELALUI APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION DI KECAMATAN
GUBENG KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

Putri Widya Vania Arisanti
NPM. 1541010057

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 30 Desember 2022

Penguji 1

Penguji 2

Penguji 3



Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001



Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Putri Widya Vania Arisanti
NPM : 1541010057
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI**

KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION DI KECAMATAN GUBENG KOTA SURABAYA

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku

Surabaya, 30 Desember 2022

Yang membuat Pernyataan



Putri Widya Vania Arisanti
NPM. 1541010057

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Klampid New Generation di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya”**.

Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan kelulusan program Strata-1 sesuai dengan kurikulum Program Studi Administrasi Publik yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada bapak Dr. Lukman Arif, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat, serta rela meluangkan waktunya untuk penulis.

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

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT 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 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;

3. Ibu Dra. Ertien Rining Nawangsari, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
5. Seluruh jajaran satuan kerja Kecamatan Gubeng Kota Surabaya;
6. Kedua orang tua penulis serta keluarga yang tiada hentinya mendoakan penulis;
7. Nathan Kusuma Dewangga;
8. Teman-teman Administrasi Publik 2015 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Akhirnya penulis berharap dengan adanya proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan juga kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kebaikan proposal ini.

Surabaya, 23 Desember 2022

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR REVISI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1. Penelitian Terdahulu	12
2.2. Tinjauan Pustaka	20
2.2.1. Konsep Pelayanan	20
2.2.1.1 Konsep Pelayanan Publik	21
2.2.1.2 Azas Pelayanan Publik	22
2.2.1.3 Klasifikasi Pelayanan Publik	24
2.2.1.4 Standar Pelayanan Publik.....	24
2.2.2. Konsep <i>E-Government</i>	26
2.2.2.1 Manfaat <i>E-Government</i>	27
2.2.2.2 Jenis Pelayanan <i>E-Government</i>	28
2.2.3. Konsep Efektivitas.....	29
2.2.3.1 Konsep Efektivitas Pelayanan.....	30

2.2.3.2 Ukuran Efektivitas.....	31
2.2.3.3 Faktor yang Berpengaruh Terhadap Efektivitas.....	34
2.3. Kerangka Berfikir	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Jenis Penelitian	37
3.2. Lokasi Penelitian	38
3.3. Fokus Penelitian	38
3.4. Sumber dan Jenis Data	40
3.5. Teknik Pengumpulan Data	41
3.6. Teknik Analisis Data	43
3.7. Keabsahan Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. Gambaran Umum Kecamatan Gubeng.....	49
4.1.1 Profil Kecamatan Gubeng.....	49
4.1.2 Struktur Tugas dan Fungsi Organisasi Kecamatan Gubeng.....	50
4.2 Hasil Penelitian.....	58
4.2.1 Kesederhanaan dalam Pelayanan.....	59
4.2.2 Keterbukaan dalam Pelayanan.....	61
4.2.3 Ekonomis dalam Pelayanan.....	62
4.2.4 Keadilan yang Merata dalam Pelayanan.....	64
4.2.5 Kepastian Waktu dalam Pelayanan.....	64
4.3 Pembahasan.....	65
4.3.1 Kesederhanaan dalam Pelayanan.....	66
4.3.2 Keterbukaan dalam Pelayanan.....	66
4.3.3 Ekonomis dalam Pelayanan.....	67
4.3.4 Keadilan yang Merata dalam Pelayanan.....	68
4.3.5 Kepastian Waktu dalam Pelayanan.....	69
BAB V PENUTUP.....	70
5.1. Kesimpulan	70

5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Website Klampid.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	36
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data.....	45
Gambar 4.1 Kecamatan Gubeng.....	49
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kecamatan Gubeng.....	51
Gambar 4.3 Brosur Penghapusan Sanksi Administrasi.....	63
Gambar 4.4 Poster Bebas Biaya Pelayanan di Kecamatan Gubeng.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Proyeksi Jumlah Penduduk.....	4
Tabel 2.1 Hasil Penemuan Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	15

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI
APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION DI KECAMATAN
GUBENG KOTA SURABAYA**

Putri Widya Vania Arisanti

ABSTRAK

Sejak masuknya wabah Covid-19 di Indonesia pemerintah menetapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk menanggulangi wabah ini. Salah satu yang berdampak adalah sistem pelayanan publik yang sudah mulai dilakukan secara daring. Kota Surabaya membuat inovasi dengan diluncurkannya Klampid untuk mengurus administrasi kependudukan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai bagaimana efektivitas pelayanan Klampid New Generation. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk mengetahui bagaimana menemukan, mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data penelitian. Kecamatan Gubeng merupakan lokasi penelitian yang dipilih untuk mendapatkan data yang akurat atau mendekati akurat sesuai dengan fokus penelitian. Fokus dari penelitian ini adalah kesederhanaan, keterbukaan, ekonomis, keadilan dan kepastian waktu dalam pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesederhanaan dalam pelayanan sudah efektif dilihat dari alur ataupun prosedur yang sangat mudah dalam pengurusan. Keterbukaan dalam pelayanan sudah efektif dilihat dari sosialisasi yang dilakukan. Ekonomis dalam pelayanan sudah dilakukan dengan efektif dilihat dari tanpa adanya pungutan biaya dalam pengurusan administrasi kependudukan. Keadilan yang merata dalam pelayanan sudah efektif dilihat dari pengakuan masyarakat yang tidak dibeda-bedakan. Kepastian waktu dalam pelayanan belum dilakukan secara efektif, dilihat dari waktu penyelesaian pelayanan yang belum sesuai dengan ketentuan.

Kata Kunci: Efektivitas, Administrasi Publik, Pelayanan Publik, Covid-19

***THE EFFECTIVENESS OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICES
THROUGH THE KLAMPID NEW GENERATION APPLICATION IN THE
DISTRICT OF GUBENG SURABAYA***

Putri Widya Vania Arisanti

ABSTRACT

Since the introduction of the Covid-19 outbreak in Indonesia, the government has established a Large-Scale Social Restrictions (PSBB) policy to tackle this outbreak. One of the impacts is the public service system that has begun to be carried out online. Surabaya City made an innovation with the launch of Klampid to take care of population administration. The purpose of this study is to assess how the effectiveness of Klampid New Generation services. This research uses descriptive qualitative methods to find out how to find, collect, process, and analyze research data. Gubeng Sub-district is the research location chosen to obtain accurate or near-accurate data in accordance with the research focus. The focus of this research is simplicity, openness, economy, justice and certainty of time in service. The results of this study indicate that simplicity in service is effective as seen from the flow or procedure that is very easy to manage. Openness in service has been effective as seen from the socialization carried out. Economical in service has been carried out effectively as seen from the absence of fees in managing population administration. Equal justice in service has been effective as seen from the recognition of people who are not discriminated against. Certainty of time in service has not been carried out effectively, seen from the time for completing services that are not in accordance with the provisions.

Keyword: effectiveness, public administration, public service, covid-19