

**EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PINDAH DATANG
MELALUI *KLAMPID NEW GENERATION* DI KELURAHAN
KAPASMADYA BARU KECAMATAN TAMBAK SARI
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:

**ABDURROHIM
NPM 20041010001**

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

2024

**EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PINDAH DATANG
MELALUI *KLAMPID NEW GENERATION* DI KELURAHAN
KAPASMADYA BARU KECAMATAN TAMBAK SARI
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:

**ABDURROHIM
NPM 20041010001**

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

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**EFEKTIVITAS SITEM PELAYANAN PINDAH DATANG MELALUI
KLAMPID NEW GENERATION DI KELURAHAN KAPAS MADYA BARU
KECAMATAN TAMBAK SARI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :

ABDURROHIM
NPM. 20041010001

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel ilmiah

Menyetujui,

PEMBIMBING


TUKIMAN, S.Sos,M.Si
NIP. 1961032319890031001

Mengetahui,

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


Dr. CATUR SURATNOAJI, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN
EFEKTIVITAS SITEM PELAYANAN PINDAH DATANG MELALUI
KLAMPID NEW GENERATION DI KELURAHAN KAPAS MADYA BARU
KECAMATAN TAMBAK SARI KOTA SURABAYA

Disusun Oleh :

ABDURROHIM
NPM. 20041010001

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada
Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik Dan Bisnis (Terakreditasi Sinta 4)
Volume 5 Nomor 2, September 2024

Menyetujui,

PEMBIMBING


TUKIMAN S.Sos.M.Si
NIP. 1961032319890031001

TIM PENGUJI

1. Ketua


Drs. Angela Prathama, M.Si
NIP. 196004131990031001

2. Sekretaris


Kaivin Eda Wahyudi, S.Sos.M.KP
NIP. 17119890304005

3. Anggota


TUKIMAN S.Sos.M.Si
NIP. 1961032319890031001

Mengetahui,

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




Dr. Catur Suratnojo, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**EFEKTIVITAS SITEM PELAYANAN PINDAH DATANG MELALUI
KLAMPID NEW GENERATION DI KELURAHAN KAPAS MADYA BARU
KECAMATAN TAMBAK SARI KOTA SURABAYA**

Disusun oleh :

ABDURROHIM
NPM. 20041010001

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 26 Maret 2024

TIM PENILAI

Ketua

Drs. Anania Prathama, M.Si
NIP. 196064131990031001

Sekretaris

Kalvin Edo W.S.Sos.M.KP
NIP. 17119890304005

Anggota

TUKIMAN, S.Sos, M.Si
NIP. 1961032319890031001

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ABDURROHIM
NIM : 2004101010001
Fakultas/Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik
Judul Skripsi/Tugas Akhir/ : **Efektivitas Sitem Pelayanan Pindah Datang Melalui
Klampid New Generation Di Kelurahan Kapas
Madya Baru Kecamatan Tambak Sari Kota
Surabaya**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik dan sudah diujikan dan diketahui oleh pembimbing.
3. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 1 April 2024

Yang Menyatakan


ABDURROHIM
NPM. 2004101010001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Efektivitas Sistem Pelayanan Pindah Datang Melalui *Klampid New Generation* Kelurahan Kapasmadya Baru Kecamatan Tambak Sari Kota Surabaya”**. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Tukiman S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala kesabaran, perhatian, motivasi, serta telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati. M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Seluruh dosen program studi administrasi publik yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan wawasan secara teoritis dan praktis selama proses perkuliahan;

5. Bapak Agus Imam Sonhaji, ST.,M.MT selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
6. Djoko, SH sebagai Lurah Kelurahan Kapasmadya Baru yang sudah menerima dan membimbing penulis dengan sangat baik di Kantor Kelurahan Kapasmadya Baru
7. Ibu Sula selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kantor Kelurahan Kapasmadya Baru yang membantu penulis untuk mendapatkan informasi kependudukan.
8. Segenap Aparatur Sipil Negara dan Seluruh Staf Kelurahan Kapasmadya Baru yang sudah menerima dan membimbing penulis penelitian berlangsung.
9. Teman-teman Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2020 yang telah selalu mendukung dan mendoakan kelancaran penulis dalam menyusun proposal skripsi;
10. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

Akhirnya dengan adanya skripsi ini penulis berharap ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan kritik tanggapan yang bersifat membangun penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi.

Surabaya, 6 Maret 2023

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Tujuan penelitian	17
1.4 Manfaat penelitian	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA	19
2.1 Penelitian Terdahulu	19
2.2 Teori.....	26
2.2.1. Administrasi Kependudukan	26
2.2.2. Pelayanan Publik	28
2.2.3 <i>Good - Governance</i>	32
2.2.4 Program Klampid New Generation	33
2.2.5 Konsep Efektivitas.....	34
2.2.5.1. Ukuran Efektivitas.....	39

2.2.5.2. Aspek-Aspek Efektivitas	41
2.3 Kerangka Berpikir	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian	44
3.2 Lokasi Penelitian	46
3.3 Fokus Penelitian	47
3.4 Sumber Data	49
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.6 Teknik Analisis Data.....	55
3.7 Keabsahan Data	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	62
4.2 Hasil Penelitian	72
4.3 Pembahasan.....	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	113
5.1 Kesimpulan	113
5.2 Saran	116
DAFTAR PUSTAKA.....	117
LAMPIRAN.....	120

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Jumlah Laporan pada Aplikasi Lapor Tahun 2021	3
Tabel 1. 2 Kota di Jawa Timur Zona Hijau Kepatuhan Pelayanan Tahun 2021	5
Tabel 1. 3 IKM Bidang Pelayanan Umum Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2020-2022 .	7
Tabel 1. 4 Pelayanan Klampid New Generation Pendaftaran Penduduk	7
Tabel 1. 5 Rekapitulasi Pelayanan Pindah Datang Kota Surabaya Tahun 2020	9
Tabel 1. 6 IKM Kecamatan Kota Surabaya Timur 2020-2022	10
Tabel 1. 7 Rekapitulasi Jumlah Pindah Datang di Kecamatan Surabaya Timur Tahun 2020 .	10
Tabel 1. 8 Jumlah Penduduk Kelurahan di Kecamatan Tambak Sari	12
Tabel 1. 9 IKM Kelurahan Kapasmadya Baru Tahun 2020-2022	12
Tabel 1. 10 Jumlah Pindah Datang Di Kecamatan Tambak Sari.....	15
Tabel 2 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Peneliti Sekarang	22
Tabel 4. 1 Komposisi Pegawai Kelurahan Kapas Madya Baru Jenis Kelamin.....	70
Tabel 4. 2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian.....	70
Tabel 4. 3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	71
Tabel 4. 4 Komposisi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Tabel 4. 5 Komposisi Petugas Pelayanan Pindah Datang	73
Tabel 4. 6 Daftar Sarana dan Prasarana Pelayanan Pindah Datang	84
Tabel 4. 7 Jumlah Data Pengguna Layanan Pindah Datang Tahun 2023	86
Tabel 4. 8 Berkas Pengajuan Pelayanan Program KNG Pindah Datang.....	93
Tabel 4. 9 Mekanisme Layanan Pindah Datang Kelurahan Kapas Madya Baru	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	43
Gambar 3. 1 Analisis Data Kualitatif	57
Gambar 4. 1 Kelurahan KMB.....	62
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kelurahan Kapas Madya Baru	64
Gambar 4. 3 Petugas Pelayanan Klampid New Generation.....	75
Gambar 4. 4 Pelayanan Grattis.....	80
Gambar 4. 5 Foto kendaraan Pribadi Petugas Pindah Datang	82
Gambar 4. 6 Surveri Pindah Datang	88
Gambar 4. 7 Qitir	91
Gambar 4. 8 Prosedur Pelayanan	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian

Lampiran 3. Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 4. Dokumentasi Wawancara

Lampiran 5. *Letter Of Acceptance*

Lampiran 6. Sertifikat Akreditasi Jurnal

ABSTRAK

**EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PINDAH DATANG MELALUI
KLAMPID NEW GENERATION DI KELURAHAN KAPASMADYA BARU
KECAMATAN TAMBAK SARI
KOTA SURABAYA**

**ABDURROHIM
NPM.20041010001**

Standar pelayanan Minimal (SPM) merupakan proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah (pelayanan prima) dalam memenuhi segala kebutuhan masyarakat, maka penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah. Pelayanan kependudukan yang ada di kota Surabaya sudah teridentifikasi *Good Governance* seperti halnya *Klampid New Generation* pelayanan kependudukan ini terdapat di dinas kependudukan kota Surabaya yang menyebar luar kesetiap Kelurahan Kota Surabaya khususnya Kelurahan Kapas Madya Baru. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis sejauh mana efektifitas system pelayanan program Klampid New Generation pindah datang di kelurahan kapas madya baru kota surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan pengumpulan data. penelitian ini beralokasi di Kantor Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambak Sari Kota Surabaya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan program Klampid New Generation dalam pelayanan pindah datang di kelurahan Kapas Madya Baru sudah efektif namun belum maksimal. Dilihat dari indikator sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang digunakan sudah efektif namun belum maksimal yaitu masih terdapat sarana dan prasarana yang belum terpenuhi. Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan sudah efektif. Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa sudah efektif, Serta tata cara yang harus dilakukan sudah efektif.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, KNG

ABSTRACT

THE EFFECTIVENESS OF THE MOVING SERVICE SYSTEM COMES THROUGH THE KLAMPID NEW GENERATION IN THE KAPASMADYA BARU VILLAGE, TAMBAK SARI DISTRICT

CITY OF SURABAYA

**ABDURROHIM
NPM:20041010001**

Minimum service standards (SPM) is the process of administering public services provided by government agencies (prime service) in meeting all community needs, hence the implementation of public services by government agencies. The population services in the city of Surabaya have been identified as Good Governance, such as Klampid New Generation, this population service is available in the Surabaya city population service which is spread outside to every sub-district of the city of Surabaya, especially the Kapas Madya Baru sub-district. The aim of this research is to describe and analyze the extent of the effectiveness of the Klampid New Generation moving-in program service system in the Cotton Madya Baru sub-district, Surabaya city. This research uses a qualitative descriptive research method with data collection techniques of observation, interviews and documentation. The data analysis techniques are data reduction, data presentation, drawing conclusions and data collection. This research is located at the Kapas Madya Baru Subdistrict Office, Tambak Sari District, Surabaya City. The results of this research show that the Klampid New Generation program in moving-in services in the Kapas Madya Baru sub-district has been implemented. effective but not optimal. Judging from the indicators of resources, funds, facilities and infrastructure used, they are effective but not optimal, that is, there are still facilities and infrastructure that have not been met. The number and quality of services produced are effective. The time limit for producing goods or services is effective, and the procedures that must be carried out are effective.

Keywords: *Effectiveness, Public Services, Population Administration, Klampid New Generation.*