

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
BALAI RW KELURAHAN PAGESANGAN KECAMATAN JAMBANGAN
KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH:

APRILIA RETNOWATI
NPM. 20041010241

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINITTRASI PUBLIK
2025**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
BALAI RW KELURAHAN PAGESANGAN KECAMATAN JAMBANGAN
KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH:

APRILIA RETNOWATI
NPM. 20041010241

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINITTRASI PUBLIK**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI BALAI

RW KELURAHAN PAGESANGAN KECAMATAN JAMBANGAN KOTA

SURABAYA

Disusun Oleh :

APRILIA RETNOWATI

NPM. 20041010241

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING



Rosyidatuzzahro Anisykurlillah, S.AP., M.AP.

NIP. 199303162022032008

Mengetahui,

DEKAN

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

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN
EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI BALAI
RW KELURAHAN PAGESANGAN KECAMATAN JAMBANGAN KOTA
SURABAYA

Oleh:

APRILIA RETNOWATI
NPM. 20041010241

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi dan
diterbitkan pada Jurnal Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara
Volume XII Nomor 3 Tahun 2025 (Terakreditasi SINTA 4)

Menyetujui,

Pembimbing


Rosyidatuzzahro A., S.AP M.AP.
NIP. 199303162022032008

Tim Penguji,

1. Ketua


Tukiman S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

2. Sekretaris


Rosyidatuzzahro A., S.AP M.AP.
NIP. 199303162022032008

3. Anggota


Bagus Nuari H., S.Sos., MPA
NIP. 199301252024061003

Mengetahui

DEKAN
Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI BALAI
RW KELURAHAN PAGESANGAN KECAMATAN JAMBANGAN KOTA**

SURABAYA

Disusun Oleh :

APRILIA RETNOWATI

NPM. 20041010241

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 19 Nopember 2025

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris

Anggota

Tukiman S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

Rosyidatuzzahro A., S.AP M.AP.
NIP. 199303162022032008

Bagus Nuari H., S.Sos., MPA
NIP. 199301252024061003

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aprilia Retnowati
NPM : 20041010241
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 21 Oktober 2025
Yang membuat pernyataan



Aprilia Retnowati
NPM. 20041010241

*pilih salah satu (lingkari)

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI BALAI RW KELURAHAN PAGESANGAN KECAMATAN JAMBANGAN KOTA SURABAYA

APRILIA RETNOWATI

NPM. 20041010241

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Kota Surabaya melakukan inovasi dengan mendekatkan layanan administrasi kependudukan hingga tingkat Balai RW melalui sistem digital Klampid New Generation (KNG). Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan tersebut berdasarkan teori orientasi kerja Siagian (2019), yang mencakup aspek sumber daya, dana, sarana dan prasarana, jumlah dan mutu, batas waktu, serta tata cara. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, serta analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Balai RW telah berjalan efektif dengan dukungan sumber daya manusia yang memadai melalui distribusi petugas, alokasi dana gratis sesuai regulasi, serta sarana dan prasarana yang umumnya lengkap, meskipun terdapat kekurangan seperti printer di beberapa RW. Jumlah dan mutu pelayanan juga baik dengan output yang sesuai standar, batas waktu yang cepat (1-24 jam), dan tata cara yang sederhana melalui sistem digital Klampid New Generation (KNG). Pembahasan mengintegrasikan temuan dengan kajian pustaka, menunjukkan konsistensi dengan penelitian sebelumnya, namun mengungkap kebutuhan perbaikan untuk optimalisasi. Kesimpulan penelitian menyatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Balai RW Kelurahan Pagesangan efektif secara keseluruhan, namun memerlukan peningkatan kompetensi petugas, penyempurnaan fasilitas, dan perluasan akses layanan untuk mendukung misi pemerintah Surabaya dalam percepatan dan pendekatan pelayanan publik.

Kata kunci: Efektivitas; Pelayanan Administrasi Kependudukan; Balai RW; Surabaya

ABSTRACT

EFFECTIVENESS OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICES AT THE RW OFFICE OF PAGESANGAN VILLAGE, JAMBANGAN DISTRICT, SURABAYA CITY

APRILIA RETNOWATI

NPM. 20041010241

Population administration services are a basic need of the community that must be fulfilled by the government. The city of Surabaya has innovated by bringing population administration services closer to the community through the Klampid New Generation (KNG) digital system. The purpose of this study is to describe and analyze the effectiveness of these services based on Siagian's (2019) work orientation theory, which covers aspects of resources, funds, facilities and infrastructure, quantity and quality, time limits, and procedures. The research method used a descriptive qualitative approach, with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation, as well as data analysis using the Miles, Huberman, and Saldana (2014) model, which includes data collection, data condensation, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study show that population administration services at the RW Office have been running effectively with adequate human resources support through the distribution of officers, free fund allocation in accordance with regulations, and generally complete facilities and infrastructure, despite some shortcomings such as printers in several RWs. The quantity and quality of services are also good, with outputs that meet standards, fast turnaround times (1-24 hours), and simple procedures through the Klampid New Generation (KNG) digital system. The discussion integrates the findings with a literature review, showing consistency with previous studies, but revealing the need for improvements for optimization. The research conclusion states that the population administration services at the Pagesangan Village RW Office are effective overall, but require improvements in staff competence, facility enhancements, and expanded service access to support the Surabaya government's mission of accelerating and improving public service delivery.

Keywords: *Effectiveness, Population Administration Services, RW Hall, Surabaya*

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang mendalam kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI BALAI RW KELURAHAN PAGESANGAN KECAMATAN JAMBANGAN KOTA SURABAYA"**.

Skripsi disusun untuk memenuhi syarat akademik dalam meraih gelar Sarjana Administrasi Publik. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Rosyidatuzzahro Anisykurlillah, S.AP., M.AP., sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing skripsi serta memberikan perhatian, pendapat, saran, dan arahan yang sangat berharga.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi, diantaranya:

1. Terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur,
2. Terima kasih kepada Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur,
3. Terima kasih kepada Ibu Dra. Susi Hardjati, M. Ap selaku Korodinator Program Studi Administrasi Publik,
4. Selain itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada seluruh Dosen Pengampu Mata Kuliah di Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur,

5. Terima kasih juga kepada teman-teman satu bimbingan yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk mengerjakan skripsi,
6. Terima Kasih juga kepada Pak Anton selaku Ketua Tim Kerja Kerjasama dan Inovasi Pelayanan yang sudah memberikan waktu untuk wawancara;
7. Terima Kasih kepada Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Pagesangan yakni Bu Ely Rahmatika, S.Pi telah meluangkan waktu kepada penulis terakit penelitian di lingkungan Kelurahan Pagesangan;
8. Terima Kasih kepada masing-masing Ketua RW Kelurahan Pagesangan yang telah menyempatkan waktu untuk wawancara: Pak Suyanto selaku Ketua RW 1; Pak Achmad Imron selaku Ketua RW 2; Pak Muchlis Darmawan selaku Ketua RW 3: dan Pak Hamy Wahjuniato selaku Ketua RW 4,
9. Terimakasih Kepada Petugas yang berada di Balai RW yang telah melakukan tugas dengan sepenuh hati melayani warga dan juga telah menyempatkan waktu untuk wawancara: Pak Bejo, Pak Adi, Pak Heri
10. Terimakasih kepada Mbak Nur Yulia dan sekeluarga yang telah berkenan untuk melakukan wawancara,
11. Terimakasih kepada Bu Lilik yang telah meluangkan waktu kegiatan untuk wawancara,
12. Terima kasih kepada teman-teman administrasi publik angkatan 2020, yang telah menjadi teman sekaligus sumber inspirasi dalam menyelesaikan skripsi,
13. Terakhir, terima kasih kepada orang tua yang selalu memberikan doa dan memberikan inspirasi serta mendukung perjalanan penulis hingga penulisan skripsi.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi belum bisa sempurna dan tidak lepas adanya kekurangan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan permohonan maaf serta terbuka untuk kritik dan saran demi perbaikan skripsi.

Surabaya, Nopember 2025

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.2. Kajian Teori	20
2.2.1. Efektivitas.....	20

2.2.2. Pelayanan Publik.....	24
2.2.3. Administrasi Kependudukan	25
2.2.4. Kerangka Pikiran.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Jenis Penelitian.....	33
3.2. Lokasi Penelitian.....	34
3.3. Fokus Penelitian.....	35
3.4. Sumber Data.....	37
3.4.1. Data Primer	38
3.4.2. Data Sekunder	38
3.5. Teknik Pengumpulan Data	38
3.5.1. Observasi.....	39
3.5.2. Wawancara	39
3.5.3. Dokumentasi	40
3.6. Keabsahan Data	40
3.7. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Gambaran Umum.....	43
4.2. Hasil Penelitian	46
4.2.1. Sumber daya, Dana, Sarana dan Prasarana.....	46

4.2.2. Jumlah dan Mutu	54
4.2.3. Batas Waktu.....	61
4.2.4. Tata Cara	65
4.3. Pembahasan	72
4.3.1. Sumber Daya, Dana, Sarana dan Prasarana	72
4.3.2. Jumlah dan Mutu	80
4.3.3. Batas Waktu.....	84
4.3.4. Tata Cara	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1. Kesimpulan.....	93
5.2. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pikiran.....	30
Gambar 3. 1 Teknik Analisa Data oleh Miles, Hubberman & Saldana (third edition)...	41
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kelurahan Pagesangan.....	43
Gambar 4. 2 Kantor Kelurahan Pagesangan	44
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Kelurahan Pagesangan	45
Gambar 4. 4 Layanan Administrasi Kependudukan	55
Gambar 4. 5 Layanan Administrasi Kependudukan	59
Gambar 4. 6 Banner Layanan Adminduk	61
Gambar 4. 7 SOP Kelahiran.....	64
Gambar 4. 8 SOP Kematian.....	65
Gambar 4. 9 SOP Pindah Datang.....	66
Gambar 4. 10 SOP Pindah Dalam.....	67
Gambar 4. 11 Alur Permohonan	69

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Kepemilikan Dokumen Kependudukan Kecamatan Jambangan Tahun 2025 Semester 1	7
Tabel 1. 2 Perbandingan Pelayanan di Kelurahan dan Balai RW di wilayah Kelurahan Pagesangan Tahun 2023.....	8
Tabel 2. 1 Hasil Penemuan terdahulu dengan penemuan sekarang.....	18
Tabel 4. 1 Distribusi Petugas Balai RW di Kelurahan Pagesangan.....	47
Tabel 4. 2 Operasional Balai RW Kelurahan Pagesangan Januari-April Tahun 2025 ...	50
Tabel 4. 3 Sarana dan Prasarana Balai RW di Kelurahan Pagesangan.....	52
Tabel 4. 4 Jumlah Pelayanan Balai RW Tahun 2024.....	56
Tabel 4. 5 Matriks Hasil dan Pembahasan Penelitian	89

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Izin Penelitian	101
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	102
Lampiran 3 Surat Sekretariat Daerah Perihal Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Balai RW	111
Lampiran 4 Surat Sekretariat Daerah Penempatan Petugas Balai RW	113
Lampiran 5 Letter Of Acceptance	115
Lampiran 6 Akreditasi Jurnal	116