

**INOVASI KLAMPID DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA
SURABAYA DI MASA PANDEMI**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

CHOLIFAH RISALATIN MISBACHUL JANNAH AS

NIM: 071811133013

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
Semester Genap 2021/2022**

**INOVASI KLAMPID DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA
SURABAYA DI MASA PANDEMI**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

CHOLIFAH RISALATIN MISBACHUL JANNAH AS

NIM: 071811133013

PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
Semester Genap 2021/2022

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/ atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan (langsung ataupun tidak langsung) dalam isi Skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga

Surabaya, 29 Juni 2022

A handwritten signature in black ink is written over a colorful Indonesian postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAL TEMPORAL' and '20.000'. The signature is written in a cursive style.

(Cholifah Risalatin Misbachul Jannah AS)

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul:

Inovasi Klampid Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan
Dan Catatan Sipil Kota Surabaya

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan.

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rochyati Wahyuni Triana', with a long horizontal stroke extending to the right.

Rochyati Wahyuni Triana, Dra., M.Si

NIP: 196006121986012001

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapkan Komisi Penguji.

PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 22 Juli 2022

Pukul: 15.00-17.00 WIB

Komisi Penguji terdiri dari:

Ketua Penguji



Sulikah Asmorowati S.Sos., M.DevSt., Ph.D

NIP.197505161999032003

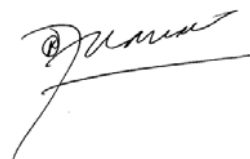
Anggota



Philipus Keban, S.IP., M.Si

NIP.197905032008121003

Anggota



R. Wahyuni Triana, Dra., M.Si

NIP: 196006121986012001

**INOVASI KLAMPID DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA
SURABAYA DI MASA PANDEMI**

Skripsi

Maksud: sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya.

Disusun oleh:

Cholifah Risalatin Misbachul Jannah AS

NIM: 071811133013

PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK

DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

Semester Genap 2021-2022

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan untuk bagian dari diriku Ayah & Mama, Adik-adikku Maulana & Alvaro, Beta Jauhar Yahya, serta teman-temanku yang telah sangat berjasa secara lahir dan batin memberikan energi dan doa-doa baiknya.

HALAMAN MOTTO

“Don’t resist. Go with the flow.”

“Tidaklah mungkin bagi matahari mengejar bulan dan malam pun tidak dapat mendahului siang. Masing-masing beredar pada garis edarnya.”- Yasin: 40

“Never discourage anyone who continually makes progress, no matter how slow.”
–Plato

“Maka kami kembalikan dia (Musa) kepada ibunya, agar senang hatinya dan tidak bersedih hati, dan agar dia mengetahui bahwa janji Allah adalah benar, tetapi kebanyakan dari mereka tidak mengetahuinya. “–Al Qasas:13

“The biggest lesson I learned is to not force anything; conversation, friendships, relationships, attention, love. Anything forced is just not worth fighting for, whatever flows.. flows, what crashes.. crashes. It is what it is”

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puja dan puji hanya kepada Allah SWT karena atas kuasa dan kehendaknya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini setelah melalui proses panjang yang tidak mudah. Ucapan terima kasih ditujukan pula kepada mereka yang tidak pernah putus memberi dorongan motivasi, menemani, dan memberikan energi positif yang tak pernah putus tanpa mengharapkan balasan. Semoga Allah mengasihi dan menyegerakan hajat kalian. Semoga kebahagiaan selalu mengiringi hidup kalian. Dengan ini ucapan terima kasih saya sampaikan secara hormat kepada:

1. **Allah Subhanallahu Wa Ta'Ala** yang selalu mendengar doa dan menyaksikan isak tangis saya didepan sajadah. Proses ini tidak mudah, saya pernah merasa putus asa, tapi Allah mengulurkan tangannya untuk membantu saya kembali berjalan hingga sampai saat ini saya bisa menyelesaikannya hari demi hari, satu per satu. Alhamdulillah.
2. **Diri sendiri.** Terima kasih sudah berjalan beriringan meskipun harus selalu menyadarkan diri sendiri untuk tetap terjaga, sehat, dan bersyukur. Menasehati diri sendiri adalah misi paling tidak mungkin untuk dilakukan, tapi kamu dikelilingi orang-orang yang mengambil bagian itu. Menjadi dewasa tidak pernah mudah, tapi terima kasih sudah melalui hari demi hari, tidak menyerah, dan selalu mencari ruang untuk menyerap energi positif.
3. **Orang tuaku.** Ayah dan Mama yang selalu berada tepat dibelakang urusan anak-anaknya. Yang selalu menjadi motivasiku untuk sesegera mungkin menyelesaikan skripsi ini. Ayah dan mama yang tidak pernah menjadi penghambat atau pengganggu walaupun setiap hari aku hanya berkutat dengan skripsi dan layar laptopku. Umur panjang dan bahagia akan menyertai ayah dan mama. Insyaallah.

4. **Adik-adikku.** Maulana dan Alvaro yang selalu jadi obat penawar suntuk. Menulis skripsi sangat menguras otak dan energi. Tapi terima kasih untuk canda tawa kalian, keramaian kalian, kesabaran kalian punya kakak seperti aku yang sering nyuruh ini itu. Sehat selalu adik-adikku.
5. **Teman Hidupku.** Beta Jauhar Yahya. Pemberi dukungan terbesar untuk mentalku. Yang nemenin mondar-mandir. Penonton setia tangis dan amarah. Pendukung setia dan pemberi kata-kata manis yang aku tahu sudah cukup untuk menjaga kewarasanku.
6. **Para Dosen Program Studi S1 Administrasi Publik** yang telah membimbing, memberikan ilmu, dan pengalaman, sehingga saya memiliki bekal kemampuan dan keahlian yang dapat saya manfaatkan di dunia pasca perkuliahan.
7. **Dosen Pembimbingku.** Bu Wahyuni Triana. Terima kasih atas bimbingannya, terima kasih sudah maklum menerima semua kekurangan dan ketidaktahuanku ketika menulis skripsi. Terima kasih atas waktu dan kesempatannya menjadi anak bimbingan ibu. Semoga sehat selalu.
8. **Teman-Temanku.** Yang mungkin menjadi saksi hidup akan hiruk pikuk dunia perkuliahan dan perskripsian. Niken Dini, Shayidah Devi, Rahadiana, El Fajril, Afita Nurfina, Agus Sky, Tri Mia, Akbar Rizki, Nabilah Alfiani, Defta Ayu, Lazuardy, Savila Indriani Popi, Citra Ayu, Imelda Ellyshabet, Chiesa Rizky, Aldi Wanda, Bella Rosmala, Intan Hervika, Nadia Sukmawati, Pryanka Pandu, dan semua keluarga besar Administrasi Publik angkatan 2018 yang gak bisa aku tulis satu persatu, siapapun yang pernah ngobrol seputar perkuliahan dsb, dimanapun kalian berada aku kirimkan terima kasih. Semoga urusan-urusan kalian senantiasa dimudahkan, dan diberi jalan yang terbaik. Inshaallah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan ridhonya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Judul Skripsi ini adalah Inovasi Klampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya di Masa Pandemi bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi Klampid dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

Skripsi ini terdiri dari empat bab. Bab pertama berisi pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah pelayanan publik di Kota Surabaya serta rumusan masalah tentang bagaimana inovasi Klampid dalam meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya di Masa Pandemi. Selanjutnya terdapat manfaat penelitian, kerangka teori, definisi konsep, dan metode penelitian. Bab kedua berisi gambaran umum kajian penelitian. Bab ketiga berisi penyajian, analisis, dan interpretasi data yang telah ditemui peneliti selama berada di lapangan. Bab keempat berisi penutup yang terdiri dari kesimpulan, saran, dan implikasi (akademis dan praktis).

Pada penulisan skripsi ini tentu masih terdapat banyak sekali kekurangan. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Untuk kedepannya akan dikaji lebih lanjut dalam rangka memperbaiki bentuk maupun menambahkan isi skripsi ini agar lebih baik. tidak lupa ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan selama proses pengerjaan skripsi ini.

Surabaya, 30 Juni 2022

Peneliti

Cholifah Risalatin Misbachul Jannah AS

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Inovasi Klampid dan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan Teori Atribut Inovasi dan Kualitas Pelayanan dengan pendekatan kualitatif dan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Adapun sebagai penunjang informasi penelitian ini juga dilakukan di Kecamatan Tambaksari, dan Kelurahan Tambaksari. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling* bagi penyedia layanan sebanyak 4 informan sedangkan untuk masyarakat menggunakan teknik *accidental sampling* sebanyak 16 informan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan cara kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber data.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Klampid dinilai sudah cukup baik. Penerapan inovasi Klampid dapat memudahkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan mereka, terkontrolnya volume antrian, menghilangkan biro jasa pelayanan atau calo, dapat memonitoring progress berkas, sebagai alternatif untuk memangkas birokrasi yang berbelit dan menyesuaikan kebutuhan serta harapan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan dapat diadopsi sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara berkelanjutan. Meskipun masih ada beberapa masalah yang dijumpai dilapangan seperti masyarakat yang tidak melek teknologi dan kurang informasi menjadi tantangan tersendiri bagi pihak penyedia layanan untuk selalu mendampingi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan mereka. Kualitas pelayanan inovasi Klampid juga dinilai sangat baik dalam melakukan pelayanan. Meskipun masih menjumpai masalah salah satunya seperti petugas yang tidak tertib mengupdate hasil kerja.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Klampid

ABSTRACT

This study aims to describe the Klampid innovation and service quality of the Surabaya City Population and Civil Registry Service. This study uses the Attribute of Innovation and Service Quality Theory with a qualitative approach and descriptive research type. The location of the research was carried out at the Department of Population and Civil Registration of the City of Surabaya. As for supporting information, this research was also carried out in Tambaksari District and Tambaksari Village. The technique of determining the informants used purposive sampling for service providers as many as 4 informants while for the community using accidental sampling techniques as many as 16 informants. Data collection techniques were carried out by means of interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques by condensing data, presenting data, and drawing conclusions as well as techniques for checking the validity of data using triangulation of data sources.

Based on the results of the study showed that Klampid's innovation was considered good enough. The application of the Klampid innovation can make it easier for people to manage their population documents, control the queue volume, eliminate service bureaus or brokers, be able to monitor file progress, as an alternative to cutting down the cumbersome bureaucracy and adjusting the needs and expectations of the community so as to improve the quality of population administration services and can adopted as an innovation in population administration services on an ongoing basis. Although there are still some problems encountered in the field, such as people who are not technology literate and lack of information, it is a challenge for service providers to always assist the community in managing their population documents. The service quality of Klampid's innovation is also considered very good in providing services. Even though they still encounter problems, one of them is officers who are not orderly in updating their work.

Keyword: Public Service Innovation, Service Quality, Klampid

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR BAGAN	xxi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	24
1.3 TUJUAN PENELITIAN	24
1.4 MANFAAT PENELITIAN	24
1.5 KERANGKA TEORI	25
1.5.1 Pelayanan Publik	25
1.5.2 Kualitas Pelayanan Publik	31
1.5.3 Inovasi	35
1.5.4 Inovasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	40
1.5.5 Inovasi Klampid Dispenduk Capil Kota Surabaya	41
1.6 Definisi Konsep	42

1.7 Kerangka Pemikiran Konseptual.....	43
1.8 Metode dan Prosedur Penelitian.....	44
1.7.1 Tipe Penelitian	46
1.7.2 Lokasi Penelitian.....	46
1.7.3 Teknik Penentuan Informan.....	46
1.7.4 Teknik Pengumpulan Data.....	47
1.7.5 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	50
1.7.6 Teknik Analisis Data	50
BAB II.....	53
GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN.....	53
II. 1 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	53
II.2 Visi, Misi, Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	54
II.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	54
II.4 Layanan Administrasi Kependudukan.....	55
II.3.1 Alur Pelayanan Klampid.....	57
II.3.2 Varian Menu Pelayanan Klampid	58
BAB III	68
PENYAJIAN DATA, ANALISIS DATA, DAN INTERPRETASI TEORITIK .	68
III.1 Penyajian dan Analisis Data.....	69
III.1.1 Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Klampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	72
III.1.1.1 Atribut Inovasi Klampid Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	72
III.1.1.1.1 <i>Relative Advantage</i> atau Keuntungan Relatif.....	73
III.1.1.1.2 <i>Compability</i> atau Kesesuaian	77
III.1.1.1.3 <i>Complexity</i> atau Kerumitan	80
III.1.1.1.4 <i>Triability</i> atau Kemungkinan Dicoba	84

III.1.1.1.5 <i>Observability</i> atau Kemudahan Diamati	86
III. 1.1.2 Kualitas Pelayanan Inovasi Klampid Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	89
III.1.2.1 <i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	90
III.1.2.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	99
III.1.2.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	110
III.1.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	118
III.1.2.5 <i>Empathy</i> (Empati)	128
III.2 Interpretasi Teoritik	133
III.2.1 Atribut Inovasi Klampid Dispendukcapil Surabaya	134
III.1.2.1.1 Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>)	134
III.1.2.1.2 Kesesuaian (<i>Compability</i>).....	136
III.1.2.1.3 Kerumitan (<i>Complexity</i>).....	138
III.1.2.1.4 Kemungkinan Dicoba (<i>Triability</i>).....	139
III.1.2.1.5 Kemudahan Diamati (<i>Observability</i>)	139
III.2.2 Kualitas Pelayanan Inovasi Klampid di Dispendukcapil Kota Surabaya	140
III.2.2.1 <i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	141
III.2.2.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan)	141
III.2.2.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	143
III.2.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	143
III.2.2.5 <i>Empathy</i> (Empati)	145
III.3 Temuan Penelitian	145
BAB IV	147
PENUTUP.....	147
IV.1 Kesimpulan	147
IV.2 Saran.....	151
IV.2 Implikasi.....	152

IV.2.1 Implikasi Akademis	153
IV.2.2 Implikasi Praktis	154
DAFTAR PUSTAKA	155

DAFTAR TABEL

BAB I

Tabel I.1 Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi

Tabel I.2 Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Terlapor

Tabel I.3 Laporan Masyarakat Berdasarkan Provinsi Terlapor Tahun 2020

Tabel I.4 Jumlah Penduduk Kota Surabaya

Bab 3

Tabel III.1 Perbedaan pelayanan administrasi kependudukan sebelum dan sesudah diterapkannya Klampid

Tabel III.2 Relative Advantage atau Keuntungan Relatif

Tabel III.3 Compability atau Kesesuaian

Tabel III.4 Complexity atau Kerumitan

Tabel III.5 Triability atau Kemungkinan Dicoba

Tabel III.6 Observability atau Kemudahan Diamati

Tabel III.7 Penilaian Informan Selaku Penyedia Layanan Mengenai Tangible atau Bukti Langsung Inovasi Klampid

Tabel III.8 Penilaian Masyarakat Selaku Pengguna Layanan terkait Bukti Langsung dari Klampid

Tabel III.9 Penilaian Informan Selaku Penyedia Layanan Mengenai Reliability atau Keandalan Inovasi Klampid

Tabel III.10 Penilaian Masyarakat Selaku Pengguna Layanan Mengenai Reliability atau Keandalan dari Inovasi Klampid

Tabel III.11 Penilaian Informan Penyedia Layanan Mengenai Responsiveness atau Daya Tanggap Petugas dari Inovasi Klampid

Tabel III.12 Penilaian Informan Pengguna Layanan Terkait Responsiveness atau Daya Tanggap Petugas dari Inovasi Klampid

Tabel III.13 Penilaian Informan Selaku Pengguna Layanan Terkait Assurance atau Jaminan dari Inovasi Klampid

Tabel III.14 Penilaian Informan Penyedia Layanan Mengenai Empathy atau Empati Petugas Pelayanan Inovasi Klampid

DAFTAR GAMBAR

BAB I

Gambar I.1 Diagram dan Tabel 5 OPD Teratas yang Mendapatkan Keluhan Masyarakat Januari s/d Desember 2018

Gambar I.2 5 OPD Teratas yang mendapatkan Keluhan Masyarakat

Gambar I.3 5 OPD Teratas yang mendapatkan keluhan masyarakat

Gambar I.4 Keluhan Terhadap Dispendukcapil

Gambar I.5 Website Klampid

Gambar I.6 Tipologi Inovasi Sektor Publik

Bab 3

Gambar III.1 Dokumentasi Petugas Dispendukcapil Melayani Masyarakat Yang Datang Meminta Pendampingan Terkait Pengurusan Dokumen Administrasi Mereka

Gambar III.2 Dokumentasi Suasana Ruang Tunggu Kantor Dispendukcapil Surabaya

Gambar III.3 Dokumentasi Fasilitas Umum Penunjang Klampid (E-Kios)

Gambar III.4 Dokumentasi Informasi dari Sosial Media Instagram Dispendukcapil Surabaya

Gambar III.5 Tangkapan layar website Klampid Masyarakat ketika sedang proses pengajuan dokumen kependudukan

Gambar III.6 Tangkapan layar website Klampid Masyarakat ketika sedang proses pengajuan dokumen kependudukan

DAFTAR BAGAN

BAB 1

Bagan I.1 Kerangka Pemikiran Konseptual

Bab 2

**Bagan II.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kota Surabaya**

Bagan II.2 Mekanisme Pelayanan Dengan Inovasi "Klampid"