



**INOVASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG) DI KELURAHAN
JAJARTUNGAL KECAMATAN WIYUNG KOTA SURABAYA
(Studi Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan)**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata I
Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun :

**Samuel Jeffirio Suesti Putra
14020221140014**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2025**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Samuel Jeffirio Suesti Putra
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020221140014
3. Tempat / Tanggal Lahir : Rembang, 29 November 2002
4. Jurusan / Program Studi : S1 Administrasi Publik K. Rembang
5. Alamat : Gedongmulyo RT 003 RW 001 Lasem

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah Skripsi yang saya tulis berjudul :

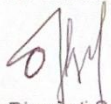
**Inovasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jajartunggal
Kecamatan Wiyung Kota Surabaya
(Studi Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan).**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 23 Juni 2025

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



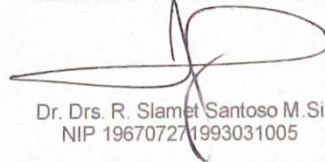
Titik Djumarti S. Sos., M. Si.

Pembuat Pernyataan,



Samuel Jeffirio Suesti Putra

Ketua PS S1 Administrasi Publik



Dr. Drs. R. Slamet Santoso M. Si
NIP 196707271993031005

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Inovasi Klampid New Generation (KNG) di
Kelurahan Jajartunggal Kecamatan Wiyung Kota
Surabaya (Studi Inovasi Sistem Pelayanan
Administrasi Kependudukan).
Nama : Samuel Jeffirio Suesti Putra
NIM : 14020221140014
Program Studi : S1 Administrasi Publik K. Rembang

Semarang, 23 Juni 2025

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003



S. Rouli Manalu, S.Sos., MCommSt., Ph.D
NIP. 198209282005012001

Dosen Pembimbing :

1. Titik Djumiarti S.Sos., M.Si.

(.....)

Dosen Penguji :

1. Titik Djumiarti S.Sos., M.Si.

(.....)

2. Drs. Ari Subowo, M.A.

(.....)

3. Dr. Drs. R. Slamet Santoso M.Si.

(.....)

MOTTO

“Tuhan akan berperang untuk kamu, dan kamu akan diam saja.”

(Keluaran 14:14)

"Pendidikan adalah senjata paling mematikan di dunia, karena dengan pendidikan,
Anda dapat mengubah dunia."

-Nelson Mandela-

Karena pelaut hebat

Tak pernah lahir di laut yang tenang

Hai kawan teruslah kau berjuang

-Jatuh, Bangkit Kembali! HIVI-

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan penyertaan-Nya yang senantiasa nyata dalam setiap langkah hidup penulis. Atas anugerah, kekuatan, dan hikmat yang diberikan-Nya, akhirnya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Segala pencapaian ini bukanlah hasil dari kekuatan penulis sendiri, melainkan karena kebaikan dan kemurahan-Nya yang tak berkesudahan. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua dan nenek saya, Papah Jonny Hertanto, mendiang Mamah Esterlina Efi Suesti serta Nenek Ester Suharmi yang saya cintai. Terimakasih atas segala doa dan dukungan yang tak ada hentinya diberikan kepada penulis.
2. Untuk Bapak Budi Utomo dan Ibu Dwi Farida Hariyanti. Terimakasih atas doa dan dukungan yang selalu diberikan kepada penulis.
3. Keluarga kedua saya, Ayah Herry dan Bunda Laspiasih serta Adek Pramiko Putra B. Terimakasih atas semua doa dan dukungan yang selalu diberikan kepada penulis.
4. Keluarga (Alm) Ayah Djamiat, Mamah Asriningmin, Kakak Widya, Mas Lulus, Mas Widdy dan Kakak Rena. Terimakasih untuk semua dukungan yang selalu diberikan kepada penulis.
5. Dosen pembimbing saya, Ibu Titik Djumiarti S.Sos., M.Si.. Terimakasih senantiasa meluangkan waktunya, memberikan ilmu yang bermanfaat dan selalu membimbing penulis dalam penulisan skripsinya.
6. Kharisma N.A Terima kasih sudah menjadi teman sekaligus sahabat seperjuangan yang tumbuh dan berjalan bersama. Terima kasih selalu mendukung dan menjadi rumah untuk tempat berbagi cerita, keluh kesah, serta motivasi. Terima kasih atas kebersamaan yang tak ternilai.
7. Sunisfatul Lutfiah Terimakasih sudah menjadi teman dan kakak yang selalu mendukung, memberikan ilmunya dan menyemangati penulis.

8. Ahmad Trimono. Terima kasih sudah menjadi bagian dari cerita suka duka selama penulisan skripsi serta tawa canda yang dimaksudkan untuk menghibur penulis.
9. Gebangers. Haikal Azka F., Shifa W.U., Febriana L.S., Sarah R.U., Diyah P.N., Kumala D.K., Holiena S., Itsnaeni R. Terimakasih telah menemani dan selalu memberikan dukungan serta memberikan warna dalam kehidupan penulis.
10. Mintul Family, Kharmintul, Alfintul, Nathul dan Rahmintul yang telah memberikan arti pertemanan yang sesungguhnya.
11. Seluruh teman Administrasi Publik K. Rembang angkatan 2021 dan civitas akademik Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan.

Dengan rasa syukur,

Samuel Jeffirio Suesti Putra

INOVASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG) DI KELURAHAN JAJARTUNGGAJ KECAMATAN WIYUNG KOTA SURABAYA

(Studi Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi inovasi Klampid New Generation (KNG) sebagai sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, dengan studi kasus di Kelurahan Jajartunggal, Kecamatan Wiyung. Menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini mengidentifikasi bagaimana Klampid New Generation (KNG) memberikan keunggulan relatif signifikan dalam efisiensi waktu dan biaya serta peningkatan transparansi proses administrasi kependudukan, didukung oleh kepemimpinan visioner, budaya inovasi kolaboratif melalui program "Semut Ireng", dan penguatan kapasitas pegawai. Meskipun demikian, Klampid New Generation (KNG) masih dihadapkan pada tantangan besar pada aspek kerumitan (complexity) yang bersumber dari rendahnya literasi digital masyarakat, masalah teknis seperti format dan ukuran file, koneksi internet tidak stabil, serta kekhawatiran keamanan data, yang pada akhirnya memicu ketergantungan masyarakat pada pegawai kelurahan dan menghambat adopsi optimal. Disimpulkan bahwa Klampid New Generation (KNG) adalah inovasi relevan yang mendorong *e-government* dan *good governance*, namun memerlukan pengembangan berkelanjutan dalam sosialisasi, pelatihan literasi digital inklusif, dan perbaikan infrastruktur untuk mencapai potensi penuh pelayanan publik yang efektif dan merata.

Kata Kunci : *Administrasi Kependudukan, Inovasi Pelayanan Publik, Klampid New Generation (KNG).*

***KLAMPID NEW GENERATION (KNG) INNOVATION IN JAJARTUNGGA
VILLAGE, WIYUNG DISTRICT, SURABAYA CITY***

(Population Administration Service System Innovation Study)

Abstract

This study aims to analyze the implementation of the Klampid New Generation (KNG) innovation as a digital-based population administration service system by the Surabaya City Population and Civil Registration Service, with a case study in Jajartunggal Village, Wiyung District. Using a qualitative descriptive method, this study identifies how Klampid New Generation (KNG) provides significant relative advantages in time and cost efficiency and increased transparency of the population administration process, supported by visionary leadership, a culture of collaborative innovation through the "Semut Ireng" program, and strengthening employee capacity. However, Klampid New Generation (KNG) still faces major challenges in terms of complexity originating from low digital literacy in the community, technical problems such as file format and size, unstable internet connections, and concerns about data security, which ultimately trigger community dependence on village employees and hinder optimal adoption. It is concluded that Klampid New Generation (KNG) is a relevant innovation that encourages e-government and good governance, but requires continuous development in socialization, inclusive digital literacy training, and infrastructure improvements to achieve the full potential of effective and equitable public services.

Keywords : *Klampid New Generation (KNG), Population Administration, Public Service Innovation.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan anugerah-Nya yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Inovasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Jajartunggal Kecamatan Wiyung Kota Surabaya (Studi Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S1 Administrasi Publik K. Rembang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa pertolongan Tuhan dan dukungan dari berbagai pihak, naskah ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang;
2. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro;
3. Dr. A.P. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Kepala Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Dr. Drs. R. Slamet Santoso M.Si selaku Kepala Program Studi S-1 Administrasi Publik K. Rembang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
5. Titik Djumiarti S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, ilmu, saran, kritik dan dukungan selama penulisan skripsi ini;
6. Drs. Ari Subowo, M.A., selaku Dosen Wali yang memberikan dukungan dan doa serta memberikan waktu perhatiannya selama menjalani perkuliahan;
7. Dr. Drs. R. Slamet Santoso M.Si. selaku Dosen Penguji yang memberikan koreksi dan saran untuk kesempurnaan tulisan ini.

8. Seluruh civitas akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, atas ilmu, didikan, dan bantuan yang telah diberikan selama peneliti menjadi mahasiswa;
9. Seluruh narasumber yang memberikan informasi dan bantuan selama melakukan penelitian.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan di dalamnya, untuk itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar kedepannya menjadi lebih baik. Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga karya sederhana ini bermanfaat dan menjadi pengetahuan baru bagi semua pihak.

Semarang, 23 Juni 2025

Peneliti,

Samuel Jeffirio Suesti Putra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GRAFIK.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	24
1.3. Tujuan Penelitian.....	26
1.4. Kegunaan Penelitian.....	26
1.4.1. Kegunaan Akademis	26
1.4.2. Kegunaan Sosial	27
1.4.3. Kegunaan Praktis.....	27
1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis	28
1.5.1. Penelitian Terdahulu	28

1.5.2.	Administrasi Publik.....	32
1.5.3.	Paradigma Administrasi Publik.....	34
1.5.4.	Pelayanan Publik	36
1.5.5.	Governance.....	50
1.5.6.	Good Governance.....	52
1.5.7.	E-Government	56
1.5.8.	Inovasi Sektor Publik	60
1.5.9.	Faktor Pendukung Inovasi.....	73
1.5.10.	Faktor Penghambat Inovasi.....	75
1.5.11.	Administrasi Kependudukan.....	76
1.5.12.	Klampid New Generation (KNG)	84
1.5.13.	Kerangka Berpikir	87
1.6.	Operasionalisasi Konsep	88
1.6.1.	Inovasi Pelayanan Publik	88
1.6.2.	Faktor Pendukung Inovasi.....	92
1.6.3.	Faktor Penghambat Inovasi.....	94
1.7.	Argumen Penelitian	95
1.8.	Metode Penelitian.....	96
1.8.1.	Tipe Penelitian.....	96
1.8.2.	Situs Penelitian	96
1.8.3.	Subjek Penelitian	97
1.8.4.	Jenis Data	98
1.8.5.	Sumber Data.....	99
1.8.6.	Teknik Pengumpulan Data	100
1.8.7.	Analisis dan Interpretasi Data.....	102

1.8.8.	Kualitas Data.....	105
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....		108
2.1.	Gambaran Umum Kota Surabaya	108
2.2.	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	110
2.2.1.	Visi Misi	112
2.2.2.	Tugas Pokok dan Fungsi	113
2.2.3.	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	114
2.3.	Gambaran Umum Kelurahan Jajartunggal	116
2.3.1.	Visi dan Misi Kelurahan Jajartunggal	117
2.3.2.	Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Jajartunggal	118
2.3.3.	Struktur Organisasi Kelurahan Jajar Tunggal	121
2.4.	Inovasi Klampid New Generation (KNG)	123
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		127
3.1.	Profil Informan.....	127
3.2.	Hasil dan Pembahasan Penelitian	128
3.2.1.	Pengembangan Inovasi Klampid New Generation (KNG) Di Kelurahan Jajartunggal Kecamatan Wiyung Kota Surabaya	128
3.2.1.1.	<i>Relative Advantage</i> (Keunggulan Relatif).....	128
3.2.1.2.	<i>Compability</i> (Kesesuaian)	140
3.2.1.3.	<i>Complexity</i> (Kerumitan)	147
3.2.1.4.	<i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba)	153
3.2.1.5.	<i>Observability</i> (Kemampuan Diamati)	159

3.2.2.	Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Yang Ditemui Dalam Pengembangan Inovasi Klampid New Generation (KNG) Di Kelurahan Jajartunggal Kecamatan Wiyung Kota Surabaya.....	166
3.2.2.1.	Faktor Pendukung Inovasi.....	166
3.2.2.2.	Faktor Penghambat Inovasi.....	183
3.2.3.	Analisis Pengembangan Inovasi Klampid New Generation (KNG) Di Kelurahan Jajartunggal Kecamatan Wiyung Kota Surabaya	191
3.2.3.1.	<i>Relative Advantage</i> (Keunggulan Relatif).....	192
3.2.3.2.	<i>Compability</i> (Kesesuaian)	195
3.2.3.3.	<i>Complexity</i> (Kerumitan)	199
3.2.3.4.	<i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba).....	202
3.2.3.5.	<i>Observability</i> (Kemampuan Diamati)	206
3.2.4.	Analisis Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Yang Ditemui Dalam Pengembangan Inovasi Klampid New Generation (KNG) Di Kelurahan Jajartunggal Kecamatan Wiyung Kota Surabaya.....	210
3.2.4.1.	Analisis Faktor Pendukung Inovasi.....	210
3.2.4.2.	Analisis Faktor Penghambat Inovasi.....	218
BAB IV PENUTUP		225
4.1.	Kesimpulan.....	225
4.2.	Saran.....	227
DAFTAR PUSTAKA		228
LAMPIRAN		230

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. 10 Substansi Pengaduan Masyarakat Tahun 2022 di Indonesia	6
Tabel 1. 2. Jumlah Pengguna KNG Kelurahan Jajartunggal 2024.....	22
Tabel 1. 3. Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. 1. Identifikasi Informan.....	128

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1. Peringkat Negara dengan Jumlah Penduduk Terbanyak di Dunia	1
Grafik 1. 2. Laporan Masyarakat Tahun 2022 di Indonesia.....	3
Grafik 1. 3. Dugaan Maladministrasi 2022 di Indonesia	4
Grafik 1. 4. Wilayah Terlapor Tahun 2022 di Jawa Timur.....	9
Grafik 1. 5. Jumlah Penduduk Kelurahan Jajartunggal 2024.....	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Siklus Inovasi	70
Gambar 1. 2. Level Inovasi	72
Gambar 2. 1. Wilayah Administrasi Kota Surabaya	109
Gambar 2. 2. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	111
Gambar 2. 3. Kantor Kelurahan Jajartunggal.....	117
Gambar 2. 4. Tampilan Log In Klampid New Generation.....	125
Gambar 2. 5. Tampilan Layanan Klampid New Generation.....	125
Gambar 2. 6. Implementasi Klampid New Generation (KNG) di Kantor Kelurahan Jajartunggal	126
Gambar 3. 1. Kebijakan Pelayanan lebih dari 1X24 jam mendapatkan Kompensasi	133
Gambar 3. 2. Tampilan Fitur Cak Takon Klampid New Generation.....	152
Gambar 3. 3. Brosur Tata Cara Penggunaan Klampid New Generation (KNG)	159
Gambar 3. 4. E-Kitir Klampid New Generation (KNG).....	166
Gambar 3. 5. Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ..	170
Gambar 3. 6. Penempatan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya di Kelurahan Jajartunggal	174
Gambar 3. 7. Kader Surabaya Hebat (KSH).....	177
Gambar 3. 8. Forum Semua Staf Sinau Bareng (Semut Ireng)	182

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	230
Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian	231
Lampiran 3. Panduan Wawancara (Interview Guide).....	233
Lampiran 4. Hasil Wawancara	243