

**INOVASI APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION KOTA
SURABAYA
(Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Sememi)**

SKRIPSI



Oleh :

SAVIAH SA'ADAH
NPM : 22520006

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2026**

**INOVASI APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION KOTA
SURABAYA
(Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Sememi)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Politik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijaya Kusuma Suranaya**



OLEH

**SAVIAH SA'ADAH
NPM 2252006**

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2026**

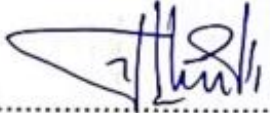
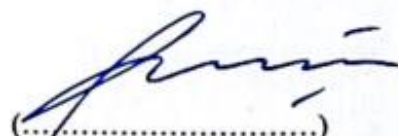
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan penguji skripsi sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya pada:

Hari/Tanggal : Senin, 15 Desember 2025

Pukul : 10.00-11.00

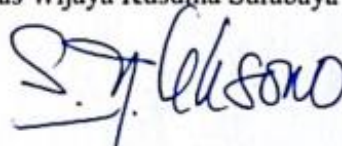
Dewan penguji :

Dr. Yenik Pujowati, S.AP., M.AP	Ketua	 (.....)
Drs. Ahmad Sufaidi, M.IP	Sekretaris	 (.....)
Dr. Wahyu Kuncoro., S.IP., M.SI	Anggota	 (.....)
Putu Ari Saruhum., H.S.IP.,M.IP	Anggota	 (.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya



Dr. Sugeng Pujileksono, M.Si

NIDN.6014126501

HALAMAN PERNYATAAN ORISINIL

Saya bertanda tangan dibawah ini

NPM : 22520006

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Politik

Nama : Saviah Sa'adah

Dengan penuh kesadaran, saya menyatakan bahwa skripsi yang telah saya susun ini adalah murni hasil karya saya sendiri dan tidak merupakan hasil plagiasi dari tulisan atau pemikiran orang lain yang saya klaim sebagai pemilik saya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, saya siap menerima konsekuensi atas tindakan tersebut.

Surabaya, 5 Januari 2026

Yang membuat Pernyataan

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METERAN', and 'TEMPER'. A unique alphanumeric code '12C7AANX253Z14722' is printed at the bottom of the stamp.

Saviah Sa'adah

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul skripsi : Inovasi Aplikasi Klampid New Generation Kota Surabaya
(Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan
Sememi)

Nama : Saviah Sa'adah

NPM : 22520006

Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Untuk diajukan

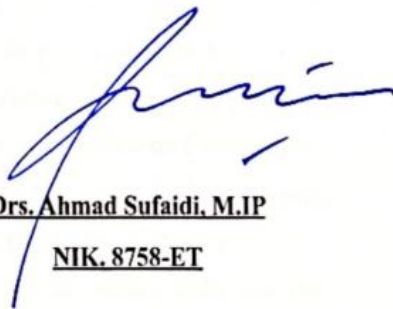
Dosen Pembimbing I



Dr. Yenik Pujowati, S.AP, M.AP

NIK. 11540-ET

Dosen Pembimbing II



Drs. Ahmad Sufaidi, M.IP

NIK. 8758-ET

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan kelancaran yang diberikan, sehingga skripsi berjudul **INOVASI APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION KOTA SURABAYA (Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Sememi)** dapat diselesaikan. Penyusunan skripsi ini merupakan bagian dari proses akademik untuk memperoleh gelar sarjana, sekaligus sebagai upaya memahami praktik inovasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat pemerintahan kelurahan. Selama proses penyusunan skripsi, penulis banyak menerima bantuan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Rr. Nugrahini Susantinah Wisnujati, Selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Dr. Sugeng Pujileksono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Rizca Yunike Putri, S.IP.,M.IP. selaku kepala program studi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Galang Geraldy, S.IP., M.IP selaku dosen wali
5. Ibu Dr. Yenik Pujowati, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing I
6. Bapak Drs. Ahmad Sufaidi, M.IP. selaku dosen pembimbing II
7. Seluruh dosen dan civitas akademika, yang selama masa perkuliahan telah membekali penulis dengan pengetahuan, sudut pandang, dan pengalaman akademik yang menjadi dasar dalam penyusunan skripsi.
8. Pihak aparatur Kelurahan Sememi dan warga di Kelurahan Sememi, yang telah memberikan kesempatan, akses informasi, serta kerja sama yang sangat membantu penulis selama kegiatan penelitian berlangsung.
9. Seluruh keluarga besar dan orang tua saya, yang selalu memberikan doa, dukungan emosional, serta kepercayaan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan studi dan penelitian ini dengan baik.

10. Teman-teman Ilmu Politik angkatan tahun 2022, yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademik penulis melalui kebersamaan, diskusi, dan saling memberi semangat sejak awal perkuliahan hingga tahap penyusunan skripsi.
11. Rehan Kautsar Amara, yang telah menemani, mendukung, dan memberikan semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Serta seluruh pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan memerlukan penyempurnaan lebih lanjut. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah khazanah kajian mengenai pelayanan publik dan administrasi kependudukan.

Surabaya, 5 Januari 2026

Saviah Sa'adah

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bentuk pelayanan publik yang berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dasar masyarakat, sehingga memerlukan sistem pelayanan yang efektif dan mudah diakses. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Aplikasi Klampid New Generation dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sememi, Kecamatan Benowo, Kota Surabaya, serta mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang melibatkan aparatur kelurahan dan masyarakat setempat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Klampid New Generation mampu memberikan kemudahan dalam proses pelayanan, mempercepat alur administrasi, serta mengurangi antrean masyarakat, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukannya kendala berupa keterbatasan literasi digital masyarakat, terutama pada kelompok tertentu, ketergantungan terhadap pendampingan aparatur kelurahan, serta hambatan teknis dalam penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, penerapan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui Aplikasi Klampid New Generation memerlukan penguatan pendampingan dan sosialisasi agar dapat dimanfaatkan secara lebih merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Inovasi Digital, Klampid New Generation, Kelurahan Sememi.

ABSTRACT

Population administration services are a form of public service that is directly related to the fulfillment of citizens' basic rights and therefore require an effective and easily accessible service system. This study aims to analyze the implementation of the Klampid New Generation application in population administration services at Sememi Subdistrict, Benowo District, Surabaya City, as well as to identify the supporting and inhibiting factors in its implementation. This research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving subdistrict officials and local community members. The results indicate that the implementation of Klampid New Generation has facilitated service processes, accelerated administrative procedures, and reduced community queues; however, its implementation has not yet been fully optimal due to several constraints, including limited digital literacy among certain segments of the community, reliance on assistance from subdistrict officials, and technical obstacles in using the application. Therefore, the implementation of digital-based population administration services through the Klampid New Generation application requires strengthened assistance and continuous socialization to ensure more equitable utilization across all layers of society.

Keywords: *Public Service, Population Administration, Digital Innovation, Klampid New Generation, Sememi Subdistrict.*

DAFTAR ISI

SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Tinjauan Pustaka.....	9
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	9
1.5.2 Kajian Teori	16
1.6 Metode Penelitian	28
1.6.1 Jenis Penelitian.....	28
1.6.2 Lokasi Penelitian	29
1.6.3 Fokus Penelitian	30
1.6.4 Kehadiran Peneliti	31
1.6.5 Informan Penelitian	32
1.6.6 Sumber Data Penelitian	34
1.6.7 Teknik Pengumpulan Data.....	36
1.6.8 Teknik Analisa Data.....	37
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	40
2.1 Deskripsi Kelurahan Sememi.....	40

2.2 Kondisi Demografis Kelurahan Sememi	41
2.3 Kondisi Pendidikan dan Literasi Digital Masyarakat	43
2.4 Kondisi Sosial Ekonomi dan Jenis Pekerjaan	44
2.5 Struktur Aparatur Kelurahan Sememi	47
2.6 Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Sememi	49
BAB III TEMUAN DATA DAN ANALISA HASIL.....	52
3.1 Temuan Data	52
3.1.1 Penerapan Aplikasi <i>Klampid New Generation</i> (KNG) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Sememi	52
3.1.2 Faktor Pendorong dan Penghambat Penerapan Inovasi Aplikasi <i>Klampid New Generation</i> Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Sememi	76
3.2 Hasil Temuan Data	92
3.2.1 Analisis Penerapan Aplikasi <i>Klampid New Generation</i> (KNG) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Sememi	92
3.2.2 Analisis Faktor Pendorong dan Penghambat Dalam Penerapan Inovasi Aplikasi <i>Klampid New Generation</i> (KNG) di Kelurahan Sememi	98
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	104
4.1 KESIMPULAN	104
4.2 SARAN	107
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN	113
DOKUMENTASI PENELITIAN	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 1. 2 Data Informan di Kelurahan Sememi	33
Tabel 2. 1 Data Pekerjaan Masyarakat Sememi	45
Tabel 2. 2 Data Struktur Aparatur Kelurahan Sememi	48
Tabel 2. 3 Data Layanan Kelurahan Sememi	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Teknik Analisa Data.....	38
Gambar 2. 1 Lokasi Kantor Kelurahan Sememi.....	40
Gambar 2. 2 Kantor Kelurahan Sememi	41
Gambar 2. 3 Data Penduduk Per-RW Kelurahan Sememi.....	42
Gambar 2. 4 Data Kependudukan Berdasarkan Pendidikan Masyarakat.....	44
Gambar 3. 1 Prosedur Mendaftar Aplikasi.....	54
Gambar 3. 2 HalamanTampilan Klampid New Generation	56
Gambar 3. 3 Fitur Tanya Jawab Chatbot.....	57
Gambar 3.4 E-Kitir.....	58
Gambar 3.5 Permohonan Warga Di Kelurahan Sememi.....	61
Gambar 3.6 Dokumentasi Kegiatan Wawancara	62
Gambar 3.7 Wawancara Dengan Ketua RT.	64
Gambar 3.8 Tampilan Grup Whatsapps RT 06.	66
Gambar 3.9 Wawancara Dengan Warga	68
Gambar 3.10 Wawancara Dengan Lansia	71
Gambar 3.11 Wawancara Dengan Lansia	72
Gambar 3.12 Kegiatan PELANDUK Kelurahan Seemi	83
Gambar 3.13 Pelayanan di Kelurahan Sememi.	85
Gambar 3.14 Data Laporan Gangguan.....	86