

**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA BERBASIS *E-GOVERNMENT*  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SIDOARJO**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Publik



**OLEH :**

**YULITA QISTI MAWARNI**

**NBI : 1111700027**

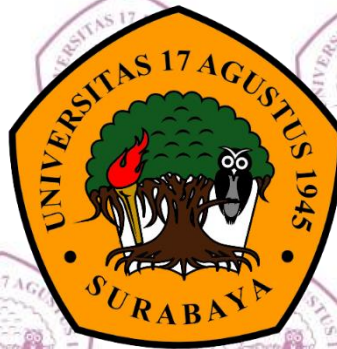
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2021**

**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA BERBASIS *E-GOVERNMENT*  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SIDOARJO**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Publik



**OLEH :**

**YULITA QISTI MAWARNI**

**NBI : 1111700027**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2021**



## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yulita Qisti Mawarni

NBI : 1111700027

Judul : PENERAPAN PELAYANAN PRIMA BERBASIS E-  
GOVERNMENT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO

Mengetahui :

Surabaya, 12 Juli 2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial

Dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing



Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM.

Drs. Radjikan, M.Si.



## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI


Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 12 Juli 2021

Dewan Penguji :

1. Drs. Radjikan, M.Si

2. Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS

3. Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP

()  
()

()

Mengesahkan  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Yulita Qisti Mawarni

NPM : 1111700027

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Penerapan Pelayanan Prima Berbasis *E-Government* Pada  
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten  
*Sidoarjo*

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Surabaya, 12 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



(Yulita Qisti Mawarni)



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl.Semolowaru 45 Surabaya  
Tlp. 031.593.1800 (ex.311)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yulita Qisti Mawarni  
NBI : 1111700027  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

**Penerapan Pelayanan Prima Berbasis E-Government Pada Dinas  
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 12 Juli 2021

Yang Menyatakan,

(Yulita Qisti Mawarni)

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

- “..dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya yang berputus asa dari rahmat Allah, hanyalah orang-orang yang kafir.” (Q.S Yusuf:87)
- “Dan mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan salat. Dan (salat) itu sungguh berat kecuali bagi orang-orang yang khusyuk,” (Q.S Al-Baqarah:45)
- Cukuplah Allah sebagai penolong kami, dan Allah sebaik-baik pelindung.

### **PERSEMBAHAN**

Karya tulis ini saya persembahkan untuk :

- Allah SWT pemilik seluruh alam semesta
- IBU dan BAPAK saya tercinta yang selalu berbaik hati kepada penulis, memberikan dukungan baik secara moral maupun materi, limpahan kasih sayang serta banyak hal yang tidak dapat penulis jelaskan pada lembar ini
- Saudara kandung saya Dita Latifa Nadzarani dan Prasetyo Syahrul Adinugroho, adek Arassya Mirza tersayang yang selalu memberikan dukungan, pelukan hangat dan menjadi pelipur lara bagi penulis
- Seluruh Dosen FISIP yang membimbing dan mendidik saya dengan penuh kesabaran serta ketulusan hati



## ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan perwujudan pemenuhan hak-hak dasar warga negara oleh pemerintah, maka dari itu dalam proses pemberian pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan prima. Problematika yang sedang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah banyaknya pengaduan masyarakat tentang batasan kuota pelayanan yang diberikan dalam kurun waktu satu hari sehingga tidak sebanding dengan jumlah pemohon yang membutuhkan pengurusan administrasi kependudukan. Maka dari itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berupaya untuk memberikan pelayanan prima dengan memanfaatkan kemajuan teknologi melalui pelaksanaan aplikasi Plavon Dukcapil yaitu dalam memberikan pelayanan berbasis digitalisasi yang bertujuan mewujudkan pemerintahan berbasis elektronik dan meminimalisir praktik maladministrasi yang ada di Indonesia. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan prima berbasis *e-government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan memanfaatkan kemajuan teknologi tetapi masih terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan karena terbatasnya jumlah pegawai yang menangani pengajuan pelayanan melalui aplikasi Plavon Dukcapil. Saran yang diberikan oleh penulis adalah dengan merekrut pegawai baik ASN maupun non ASN.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Pemerintahan berbasis Elektronik,

Maladministrasi

## **ABSTRACT**

*Public services is an embodiment of the fulfillment of the basic rights for citizens by the government, hence in the process of providing public services, it is required to provide excellent service. The problems that are being faced by Population and Civil Registry Office of Sidoarjo is there are many complaints from the public about the quota limit for services provided within one day so it is not comparable with amount of applicants who require the management of population administration. Therefore, the Population and Civil Registry Office of Sidoarjo attempt to provide excellent service by utilizing technological advances through the implementation of the Plavon Dukcapil application in providing digitalization based services that aim to realize e-government and minimize maladministration practices that exist in Indonesia. The aim of this research is to find out how the implementation of e-government based excellent service at the Population and Civil Registry Office of Sidoarjo. This research uses descriptive qualitative research methods. The results show that the Population and Civil Registry Office of Sidoarjo has provided excellent service to the citizens with the technological advances but there are still several retard factors in implementation due to the limited number of employees who handle service submissions through the Plavon Dukcapil application.*

*Key Words : excellent service, e-government, maladministration*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan berkah, rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Penerapan Pelayanan Prima Berbasis *E-Government* Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo” untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan strata satu pada Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi terdapat hambatan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua tersayang, Ibu dan Bapak atas segala pengorbanan, limpahan kasih sayang, dan dukungan baik secara materi dan spiritual yang diberikan pada penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan strata I.
2. Saudaraku tercinta, Dita Latifa Nadzarani dan Prasetyo Syahrul Adinugroho atas segala limpahan kasih sayang dan dukungan yang diberikan agar penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.
3. Keluarga besar Eyang Soeparlan dan Eyang Soemartojo atas dukungan dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tanggung jawabnya.
4. Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



5. Ibu Dra. Endang Indartuti, M.Si., selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
6. Bapak Drs. Radjikan, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi.
7. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP.,M.AP., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi.
8. Bapak Drs. Teguh Santoso, M.Si, selaku dosen wali yang telah memberikan pengarahan dan dukungan selama masa perkuliahan
9. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan pengetahuan di bangku perkuliahan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan hati
10. Sahabatku Maulidya Lulu, Machfira Miftahul, Uswatun Hasanah terima kasih untuk 4 tahun berharga yang telah diberikan atas segala limpahan kasih sayang, serta menyertaiku dalam keadaan suka maupun duka.
11. Murid-muridku tercinta atas segala dukungan yang telah diberikan kepada penulis sehingga proses penyusunan skripsi dapat berjalan dengan baik

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Sampul.....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Judul.....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Persetujuan Skripsi.....</b>	<b>iii</b>
<b>Halaman Pengesahan Skripsi.....</b>	<b>iv</b>
<b>Halaman Pernyataan Orisinalitas.....</b>	<b>v</b>
<b>Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi.....</b>	<b>vi</b>
<b>Motto dan Persembahan.....</b>	<b>vii</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>vii</b>
<b>Kata Pengantar.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>1</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Teoritis.....	11
1.4.2 Praktis .....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
1.5.1 BAB I PENDAHULUAN .....	12
1.5.2 BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	13
1.5.3 BAB III METODE PENELITIAN .....	13
1.5.4 BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN...	13
1.5.5 BAB V PENUTUP .....	13

<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Landasan Teori .....	29
2.2.1 Penerapan.....	30
2.2.2 E-Government .....	30
2.2.3 Manfaat <i>E-Government</i> .....	32
2.2.4 Pengembangan <i>e-Government</i> .....	33
2.2.5 Faktor Penentu dalam Menentukan Tingkat Kesiapan untuk Menerapkan E-Government : .....	34
2.2.6 Pelayanan Prima .....	37
2.2.7 Prinsip Pelayanan Prima.....	39
2.2.8 Pelayanan Publik .....	39
KERANGKA PEMIKIRAN .....	41
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	42
3.2 Peran Peneliti.....	43
3.3 Lokasi Penelitian .....	43
3.4 Fokus Penelitian .....	43
3.5 Narasumber Informasi .....	45
3.6 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.6.1 Sumber Data .....	47
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.7 Teknik Analisis Data .....	48
<b>BAB 4..._DESKRIPSI OBJEK PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
4.1 Deskripsi Objek .....	50
4.1.1 Deskripsi Wilayah Kabupaten Sidoarjo .....	50



4.1.2	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo .....	51
4.1.3	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo	51
4.1.4	Tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.....	52
4.1.5	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.....	56
4.2	Penyajian Data.....	57
4.2.1.	Transparansi.....	63
4.2.2.	Akuntabilitas .....	65
4.2.3.	Kesamaan Hak.....	67
4.2.4.	<i>Support</i> .....	69
4.2.5.	<i>Capacity</i> .....	72
4.2.6.	<i>Value</i> .....	74
4.2.7	Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Prima Berbasis <i>E-Government</i> Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo .....	76
4.3	Pembahasan .....	77
4.3.1	Transparansi.....	78
4.3.2	Akuntabilitas.....	80
4.3.3	Kesamaan Hak.....	82
4.3.4	<i>Support</i> .....	83
4.3.5	<i>Capacity</i> .....	86
4.3.6	<i>Value</i> .....	88
4.3.7	Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Prima Berbasis <i>E-Government</i> Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo .....	90
4.3.8	Pembahasan Hasil Penelitian Terdahulu .....	91
	<b>BAB 5.....</b>	<b>97</b>
	<b>PENUTUP.....</b>	<b>97</b>

5.1 Kesimpulan.....	97
5.1.2 Saran.....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>103</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Jumlah Pemohon sebelum menerapkan Plavon Dukcapil.....	7
Tabel 2. Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3. Jumlah Pemohon setelah menerapkan Plavon Dukcapil.....	73



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pengaduan Masyarakat terhadap Ombudsman RI .....	6
Gambar 2. Struktur Organisasi .....	52
Gambar 3. Tampilan Aplikasi Plavon Dukcapil .....	55
Gambar 4. Hasil Suvey Kepuasan Masyarakat.....	60
Gambar 5. Sosialisasi Aplikasi Plavon Dukcapil .....	64
Gambar 6. Media Sosial Dispendukcapil Sidoarjo .....	65
Gambar 7. Bimbingan Teknis Aplikasi Plavon Dukcapil.....	67

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Pedoman Wawancara

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian

Lampiran 4. Jawaban Izin Penelitian

Lampiran 5. Permohonan Ijin Penelitian

Lampiran 6. Wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Lampiran 7. Wawancara dengan masyarakat

Lampiran 8. Situasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Lampiran 9. Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 10. Lembar Perintah Revisi