

**Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran Secara *Online* Melalui Klampid
di Kantor Kecamatan Pabean Cantian
Kota Surabaya**



SKRIPSI

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

Oleh:

Achmad Mubarak Anwar

1111700121

PRODI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945

SURABAYA

2021

**Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran Secara *Online* Melalui Klampid
di Kantor Kecamatan Pabean Cantian
Kota Surabaya**



SKRIPSI

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

Oleh:

Achmad Mubarak Anwar

1111700121

PRODI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945

SURABAYA

2021

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Achmad Mubarak Anwar

NBI : 1111700121

Judul : Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran Secara *Online* Melalui

Klamping di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya

Mengetahui:

Surabaya, 08 Juli 2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik (FISIP)

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing

Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya



Dr. Dra. Rachmawasti Novaria, M.M.
NPP 20120930298

Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si
NPP 07023066001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal: 08 Juli 2021

Dewan Penguji:

1. Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si
Ketua

2. Dr. Zakariya, MS., MM
Anggota

3. Drs. Adi Soesiantoro, M.Si
Anggota

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,


Dr. Dra. Rachmawasti Novaria, M.M.
NPP 20120930298

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Achmad Mubarok Anwar

NBI : 1111700121

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran Secara *Online*
Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean
Cantian Kota Surabaya

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 dari 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 sumber dan tidak menyantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya

Surabaya, 08 Juli 2021

Yang membuat Pernyataan



(Achmad Mubarok Anwar)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl.Semolowaru 45 Surabaya

Tlp. 031 593 1800 (ex.311)

Email: perpus@untag-sby.ac.id

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 : Achmad Mubarak Anwar

NBI : 1111700121

Fakultas : FISIP

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 Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)***, atas karya saya yang berjudul:

Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran Secara *Online* Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (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 : 08 Juli 2021

Yang Menyatakan,



(Achmad Mubarok Anwar)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Barangsiapa menjadikan dunia sebagai tujuan utamanya, maka Allah akan cerai beraikan urusannya, lalu Allah akan jadikan kefakiran selalu menghantuinya, dan rezeki duniawi tak akan datang kepadanya kecuali hanya sesuai yang telah ditakdirkan saja. Sedangkan, barangsiapa yang menjadikan akhirat sebagai puncak cita-citanya, maka Allah akan ringankan urusannya, lalu Allah isi hatinya dengan kecukupan, dan rezeki duniawi mendatangnya padahal ia tak minta”. (HR Baihaqi dan Ibnu Hibban)

Innamal A'malu Binniyat (Sesungguhnya amal tergantung dengan niat)
Inna Ma'al Usri Yusra (Sesungguhnya, sesudah kesulitan pasti ada kemudahan).

Persembahan:

Pertama, saya persembahkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan saya sehat walafiat jasmani dan rohani

Kedua, Kepada Ayah saya alm. Edi Herianto dan almh. Ibu Kholis Uminarti yang selalu mendoakan, mendidik saya sedari kecil

Ketiga, Seluruh Dosen-dosen Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu dari Semester 1 hingga di semester saat ini

Keempat, Kakak dan adik yang selalu memberikan semangat kepada penulis.

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan pemenuhan hak-hak dasar warga negara oleh pemerintah, maka dari itu dalam proses pemberian pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima. Salah satu contoh pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan seperti kepengurusan akta kelahiran. Kecamatan Pabean Cantian sebagai penyelenggara administrasi kependudukan khususnya akta kelahiran dengan memanfaatkan teknologi melalui Klampid pada mesin E-Kios. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui penerapan pelayanan akta kelahiran secara *online* melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya serta untuk mengetahui apa saja faktor pendorong dan faktor penghambatnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Sedangkan fokus penelitian menggunakan teori Keputusan MENPAN No.63 tahun 2003 tentang Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran Secara *Online* Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya sudah dalam kategori cukup baik pada indikator Kesederhanaan, Keamanan, Tanggung Jawab, Kepastian Waktu, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan sedangkan pada indikator Kelengkapan Sarana dan Prasarana masih belum baik dikarenakan saat pemohon akan mengakses Klampid di mesin E-Kios terdapat hambatan dari servernya atau jaringan yang kadang error.

Kata Kunci: Penerapan, Kecamatan, Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

Public service is the fulfillment of the basic rights of citizens by the government, therefore in the process of providing public services it is required to provide excellent service. One example of a public service is population administration, such as the administration of birth certificates. Pabean Cantian District as the organizer of population administration, especially birth certificates by utilizing technology through Klampid on the E-Kios machine. The purpose of the study was to find out the application of online birth certificate services through Klampid at the District Office of Customs Cantian, Surabaya City and to find out what the driving and inhibiting factors were. The method used in this study is a qualitative descriptive method. While the focus of research uses the theory of MENPAN Decree No. 63 of 2003 concerning the Principles of Public Service

Based on the results of the study, it can be concluded that the application of online birth certificate services through Klampid at the Pabean Cantian District Office, Surabaya City is already in a good enough category on the indicators of Simplicity, Security, Responsibility, Time Certainty, Discipline, Politeness and Hospitality, while the indicators of Completeness of Facilities and Infrastructure it's still not good because when the applicant is going to access Klampid on the E-Kios machine there are obstacles from the server or the network that sometimes crashes.

Keywords: Application, District, Population Administration

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah melimpahkan segala karunia, rahmat, nikmat dan hidayah-Nya, serta sholawat salam tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul "Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran Secara *Online* Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya. Skripsi ini disusun bertujuan untuk memenuhi sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar Stata Satu (S-1) Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penyusunan Skripsi ini, tentunya tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang mendukung penulis secara moril dan materil. Maka dengan ketulusan hati, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu memberikan dukungan ide dan motivasi, yaitu

1. Kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan saya sehat wal'afiat jasmani dan rohani sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini.
2. Kepada ayah saya alm. Edi Herianto dan almh. ibu Kholis Uminarti selalu mendoakan, mendidik saya sedari kecil hingga saat ini dan memberikan nasihat berupa moril, materil sehingga saya bisa sampai sekarang ini dapat menempuh pendidikan sampai Strata 1 (Sarjana)
3. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

4. Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
5. Dr. Endang Indartuti, M.Si selaku Kaprodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
6. Drs. Bagoes Soenarjanto M.Si selaku dosen pembimbing 1 dan Dida Rahmadanik S.AP, M.AP selaku dosen pembimbing 2, yang telah meluangkan waktu dan bersedia untuk memberikan arahan dan saran terhadap penulisan skripsi saya.
7. Seluruh Dosen-dosen Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu dari Semester 1 hingga di semester saat ini
8. Kepada Bapak Dewanto Kusumo Legowo A.P, S.Sos selaku Camat
9. Kakak dan adik yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
10. Teman-teman Ciamik Cintung yang selalu memberi support kepada penulis
11. Semua Pihak yang telah membantu, maaf tidak bisa menyebutkan satu persatu, terima kasih telah memberikan bantuan dan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.

Akhir kata, Penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak dan apabila ada yang tidak disebutkan Penulis mohon maaf,

Surabaya, 25 Maret 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Anwar', with a stylized flourish extending from the end.

Achmad Mubarok Anwar

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul	ii
Lembar Persetujuan Skripsi	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pernyataan Keaslian	v
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi.....	vii
Motto dan Persembahan.....	ix
Abstrak.....	x
Kata Pengantar	xii
Daftar Isi.....	xv
Daftar Lampiran	xviii
Daftar Tabel.....	xix
Daftar Gambar	xx
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8

1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penelitian	9
BAB II Kajian Pustaka.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	20
2.2.1 Pelayanan Publik.....	20
2.2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	21
2.2.3 Akta Kelahiran	22
2.2.4 Kecamatan.....	22
2.2.5 Klampid.....	23
2.3 Kerangka Pikiran.....	24
BAB III Metode Penelitian	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Lokasi Penelitian.....	26
3.3 Fokus Penelitian	26
3.4 Informan Penelitian.....	27
3.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	28
3.5.1 Sumber Data.....	28
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6 Teknik Analisis Data.....	30

BAB IV Deskripsi Objek, Penyajian Data Dan Pembahasan 33

4.1 Deskripsi Objek.....	33
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya	33
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya	36
4.1.3 Struktur Organisasi.....	40
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya	40
4.1.5 Persyaratan Kepengurusan Akta Kelahiran	46
4.1.6 Alur Pengurusan Akta Kelahiran	48
4.2 Penyajian Data	49
4.3 Pembahasan.....	59
4.3.1 Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran Secara <i>Online</i> Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya	59
4.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya.....	62

BAB V Penutup..... 65

5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran.....	67

Daftar Pustaka

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	73
Lampiran 2. Pedoman Wawancara.....	75
Lampiran 3. Surat Ijin Penelitian	77
Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian	78
Lampiran 5. Surat Bakesbangpol.....	79
Lampiran 6. Melakukan wawancara.....	80
Lampiran 7. Melakukan wawancara.....	80
Lampiran 8. Melakukan wawancara	81
Lampiran 9. Melakukan wawancara	81
Lampiran 10. Melakukan wawancara	82
Lampiran 11. Melakukan wawancara	82
Lampiran 12. Melakukan wawancara	83
Lampiran 13. Suasana pelayanan di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya	83
Lampiran 14. Suasana pelayanan di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya.....	84
Lampiran 15. Brosur pelayanan akta kelahiran	84
Lampiran 16. Mesin E-Kios di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya	85
Lampiran 17. Lembar Konsultasi Skripsi	86

Lampiran 18. Lembar Perintah Skripsi.....	87
Lampiran 19. Lembar Perintah Skripsi	88
Lampiran 20. Lembar Perintah Skripsi.....	89
Lampiran 21. Hasil Turnitin.....	90

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Berdasarkan Data Pelayanan Akta Kelahiran	5
Tabel 1.2 Berdasarkan Data Pelayanan Akta Kelahiran.....	5
Tabel 1.3 Data Staf Pelayanan di Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya.....	7
Tabel 2.1 Tabel mapping penelitian	12

Daftar Gambar

Gambar 3.1 Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman dalam Idrus 2009:148	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya	40
Gambar 4.2 Cara membuat akun Klampid	48
Gambar 4.3 Proses Permohonan Akta Kelahiran Melalui Klampid .	49