













## **ABSTRAK**

Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menciptakan inovasi baru dengan menerapkan dan mengembangkan *electronic government* yang mana menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan yang global dan transparansi. Bentuk inovasi tersebut adalah aplikasi pendaftaran kependudukan Kota Surabaya yang bernama *e-lampid*. *E-lampid* yang merupakan kependekan dari Elektronik Kelahiran-Kematian-Pindah-Datang adalah sistem informasi kependudukan terintegrasi yang dibangun dan dikembangkan Pemerintah Kota Surabaya. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan e-lampid (elektronik lahir, mati, pindah, datang) pada pelayanan pengurusan akta kelahiran sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Teknik analisis data dilakukan dengan prosedur fenomenologis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya e-lampid (elektronik lahir, mati, pindah, datang) pada pelayanan pengurusan akta kelahiran dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Pada praktiknya, terdapat tiga indikator dari 16 indikator dari Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 dan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur yang dianggap kurang maksimal yaitu pada indikator kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan. Hal ini dikarenakan penyelesaian akta kelahiran sering terlambat dan tidak sesuai dengan kepastian waktu penyelesaian sesuai dengan SOP yang berlaku. Adanya beberapa kendala tersebut dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap e-lampid (elektronik lahir, mati, pindah, datang) pada pelayanan pengurusan akta kelahiran karena pada dasarnya e-lampid sangat membantu masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran.

Kata kunci: *Electronic Government*, E-Lampid, Kepuasan Masyarakat

## **ABSTRACT**

*Surabaya City Government through the Department of Population and Civil Registration Surabaya creates new innovations by applying and developing electronic government which promises efficiency, speed of information delivery, global reach and transparency. Form of innovation is the application of registration of Surabaya City Population named e-lampid. E-lampid which stands for Birth-Death-Move-Datang Electronic is an integrated population information system developed and developed by Surabaya City Government. The purpose of this study is to know and describe the application of e-lampid (electronic birth, death, move, come) on birth certificate service so that can increase community satisfaction. Data analysis technique is done by phenomenological procedure. The results showed that the existence of e-lampid (electronic birth, death, move, come) on service birth certificate can increase public satisfaction. In practice, there are three indicators of 16 indicators of the Satisfaction Index of the Community based on the Decree of the Minister of Administrative Reform of the State Number: KEP / 25 / M.PAN / 2/2004 and Regional Regulation Number 11 Year 2005 regarding Public Service in East Java Province which is considered less than namely the indicator of discipline of service officers, the responsibilities of service personnel and the certainty of service schedule. This is because the completion of the birth certificate is often late and not in accordance with the certainty of the settlement time in accordance with the applicable SOP. The existence of some obstacles are considered to affect the satisfaction of society to e-lampid (electronic birth, death, move, come) on the service of birth certificate because basically e-lampid very help society in handling birth certificate.*

*Keywords:* *Electronic Government, E-Lampid, Satisfaction Society*

## **MOTTO DAN PERSEMPAHAN**

*"Kualitas bukanlah sebuah aksi, melainkan sebuah kebiasaan"*  
*(Aristoteles)*

*"Atas keberhasilan yang sudah tercapai, bukan karena saya yang hebat, tapi Allah yang memudahkan serta doa kedua orang tua yang terus terlantunkan"*  
*(Febri Yona Kustiorini)*

Kupersembahkan untuk:

Ibu, Bapak dan Adik tercinta yang terus melantunkan doa.

Ibu dan bapak yang tak pernah berhenti memberikan motivasi untuk terus memperjuangkan impian. Selalu mengingatkan bahwa setiap yang saya impikan adalah amanah, maka saya yang harus bertanggung jawab atas semua impian saya

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “STUDI PELAYANAN E-LAMPID (ELEKTRONIK LAHIR, MATI, PINDAH, DATANG) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA” yang merupakan kurikulum yang harus ditempuh oleh mahasiswa sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Atas terselesainya pelaksanaan dan penyusunan Tugas Akhir ini, maka penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kepada ibu, bapak dan adik tercinta. Terimakasih atas doa doa yang terus terlantunkan. Terimakasih atas semua yang sudah diberikan.
2. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya beserta para wakil rektor dan staff
3. Bapak Dr. Endro Tjahjono, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya beserta para staff
4. Bapak Dr. Zakaria, MS., MM selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Administrasi Publik, FISIP, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
5. Bapak Drs. Adi Soesiantoro, M.Si selaku Dosen Pembimbing 1. Terima kasih atas kemudahan dan bimbingan yang bapak berikan kepada penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo, MS selaku Dosen Pembimbing II. Terima kasih atas kemudahan dan bimbingan yang bapak berikan kepada penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.
7. Para dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan bimbingan selama proses perkuliahan.
8. Bapak Drs. Ec. M. Ilyas selaku kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya beserta staff.
9. Kepada Cicik Indah Lestari dan Dianita Prijono. Terimakasih karena selalu meyakinkan bahwa atas izin Allah tidak ada urusan dunia yang tidak selesai. Terimakasih sudah saling menguatkan.
10. Kepada anggota grup pejuang skripsi dan resepsi. Terimakasih atas segala kebahagiaan yang selalu diberikan dalam keadaan apapun. Dari kalian aku

belajar bahwa setiap usaha yang dilakukan tidak akan pernah menghianati hasil yang diperoleh.

11. Kepada Fondra Putra Kurniawan terimakasih atas segala bentuk dukungan yang diberikan.

Serta semua pihak yang telah banyak membantu dan tidak sempat penulis sebutkan. Semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikan yang diberikan kepada penulis. Dengan segala kerendahan hati. Penulis persesembahkan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kekurangan dan kelemahan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi pembaca terutama bermanfaat bagi penulis sendiri. Demikian yang dapat penulis sampaikan dan atas perhatiannya penulis ucapan terimakasih

Surabaya, Juli 2018

Febri Yona Kustiorini

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Sampul.....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Judul .....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Pengesahan Skripsi.....</b>	<b>iii</b>
<b>Halaman Pernyataan Keaslian.....</b>	<b>iv</b>
<b>Abstrak .....</b>	<b>v</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>vii</b>
<b>Motto dan Persembahan.....</b>	<b>x</b>
<b>Daftar Isi.....</b>	<b>xi</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>xiii</b>
<b>Daftar Gambar.....</b>	<b>xiv</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xv</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Batasan Masalah.....	4
1.3. Rumusan Masalah .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	4
1.5. Manfaat Penelitian .....	4
1.6. Sistematika Penulisan.....	5
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	 <b>6</b>
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 <i>E-Government</i> .....	14
2.2.2 Pelayanan Publik .....	18
2.2.3 Kepuasan Masyarakat .....	20
2.2.4 E-Lampid.....	22
2.2.5 Hubungan E-Lampid dengan Kepuasan Masyarakat .....	28
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran.....	29
 <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	 <b>30</b>
3.1 Tipe Penelitian .....	30
3.2 Fokus Penelitian .....	30
3.3 Peran Peneliti .....	32
3.4 Lokasi Penelitian .....	32
3.5 Informan Penelitian.....	32

3.6 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.7 Uji Keabsahan Data.....	33
3.8 Teknik Analisis Data.....	35
<b>BAB IV DESKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN</b>	<b>36</b>
4.1 Deskripsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya .....	36
4.2.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.	36
4.2.2 Dasar Hukum Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya .....	36
4.2.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	36
4.2.4 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	48
4.2 Penyajian Data .....	48
4.2.1 <i>E-Government</i> .....	52
4.2.2 Pelayanan Publik .....	55
4.2.3 Kepuasan Masyarakat .....	58
4.3 Pembahasan.....	65
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran .....	70

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
-------------------------------------	----

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 <i>E-lampid</i> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya .....	23
Gambar 2.2 Pendaftaran Akta Kelahiran pada Aplkasi <i>e-lampid</i> .....	24
Gambar 2.3 Tahapan Memasukkan NIK Ibu dan Pengecekan Tanggal Perkawinan .....	25
Gambar 2.4 Pengisian Data Anak Baru Lahir .....	25
Gambar 2.5 Pengecekan NIK Ayah .....	25
Gambar 2.6 Pengecekan NIK Pelapor dan Saksi .....	26
Gambar 2.7 Masukkan Data Keluarga.....	26
Gambar 2.8 <i>Upload</i> Berkas Persyaratan Akta Kelahiran.....	27
Gambar 2.9 Berkas Persyaratan Akta Kelahiran Berhasil di <i>Upload</i> .....	27
Gambar 2.10 Pengecekan Nomor dan Tanggal Pendaftaran Akta Kelahiran .....	28
Gambar 2.11 Kerangka Dasar Pemikiran .....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya .....	37
Gambar 4.2 Aplikasi <i>E-lampid</i> pada Mesin <i>E-kios</i> .....	50

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Pedoman Wawancara .....
Lampiran 2: Dokumentasi Penelitian .....
Lampiran 3: SOP Bagian Kelahiran dan Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....
Lampiran4: Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
Lampiran 5: Hasil Turnitin .....
Lampiran 6: Kartu Bimbingan .....
Lampiran 7: Surat Rekomendasi Penelitian .....
Lampiran 8: Surat Keterangan Penelitian .....