

**Efektivitas Pelayanan Kependudukan Online pada Bidang
Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Ngagelrejo
Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh:

ALISSA HASLINDATUS ZAFIRAH

NBI 1111800138

**PRODI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

**Efektivitas Pelayanan Kependudukan Online pada Bidang
Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Ngagelrejo
Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh:

ALISSA HASLINDATUS ZAFIRAH

NBI 1111800138

PRODI ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2022

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:

Dewan Penguji

1. Dr. Bambang Kusbandrijo, MS

2. Prof. Dr. Arief Darmawan, SU

3. Drs. Teguh Santoso, M.Si

Mengesahkan

Dekan FISIP Untag Surabaya

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

NPP. 20120870103

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Alissa Haslindatus Zafirah

NBI : 1111800138

**Judul : Efektivitas Pelayanan Kependudukan Online pada Bidang
Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Ngagelrejo
Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya**


Surabaya, 5 Juli 2022

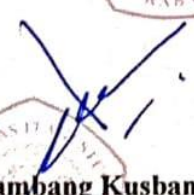
Mengetahui:

Disetujui oleh

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya**

Dosen Pembimbing I


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP
NPP. 20120870103


Dr. Bambang Kusbandrijo, M.Si
NPP. 20110920239

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alissa Haslindatus Zafirah

NBI : 1111800138

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Kependudukan Online pada Bidang Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Ngagelrejo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil dari 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 plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya akan bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

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

Surabaya, 07 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan



(Alissa Haslindatus Zafirah)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADANPERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

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

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alissa Haslindatus Zafirah
NBI/ NPM : 1111800138
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 Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :

“EFEKTIVITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN ONLINE PADA BIDANG PEMERINTAHAN DAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN NGAGELREJO KECAMATAN WONOKROMO 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 : 07 Juni 2022

Yang Menyatakan,



(Alissa Haslindatus Zafirah)

RINGKASAN

Alissa Haslindatus Zafirah, 2022, **Efektivitas Pelayanan Kependudukan Online pada Bidang Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Ngagelrejo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya**

Dr. Bambang Kusbandrijo, MS., dan Dr. Acluddin Ibnu R, S.H., M.Si

Kelurahan Ngagelrejo merupakan salah satu instansi pemerintahan di Surabaya yang pelayanannya pada bidang pemerintahan dan pelayanan publik menerapkan program pelayanan kependudukan online yang diatur sesuai dengan Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Dalam pelaksanaan program pelayanan online tersebut masyarakat masih belum bisa beradaptasi karena hal ini masih baru bagi masyarakat. Program pelayanan kependudukan online diterapkan mulai awal pandemi yang bertujuan untuk mengurangi kerumunan dan mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan pada masa pandemi.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah: (1) Untuk membuktikan dan mengonfirmasi efektivitas pelayanan kependudukan online pada bidang pemerintahan dan pelayanan publik di Kelurahan Ngagelrejo, (2) Untuk mengetahui faktor pendukung dalam efektivitas pelayanan kependudukan online pada bidang pemerintahan dan pelayanan publik di Kelurahan Ngagelrejo, (3) Untuk mengetahui faktor penghambat dalam efektivitas pelayanan kependudukan online pada bidang pemerintahan dan pelayanan publik di Kelurahan Ngagelrejo.

Hasil dari penelitian ini diukur dengan indikator efektivitas menurut Gibson yang menunjukkan bahwa Pelayanan kependudukan Online yang dilaksanakan Kelurahan Ngagelrejo pada bidang pemerintahan dan pelayanan publik sudah berjalan dengan baik. Namun, masih dirasa belum efektif karena masih terdapat banyak permasalahan yang harus diperbaiki. Faktor pendukungnya yaitu adanya sarana dan prasarana yang menunjang dan pegawai yang kompeten dalam menjalankan tugasnya. Tidak hanya memiliki faktor pendukung, tetapi juga terdapat faktor penghambatnya yaitu sosialisasi yang kurang maksimal dan kurangnya SDM yang ahli dalam pelayanan kependudukan online.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Online, Kependudukan

SUMMARY

Alissa Haslindatus Zafirah, 2022, **Effectiveness of Online Population Services in the Field of Government and Public Services in Ngagelrejo Village Wonokromo District Surabaya City**

Dr. Bambang Kusbandrijo, MS., and Dr. Acluddin Ibnu R, S.H., M.Si

Ngagelrejo Village is one of the government agencies in Surabaya whose services in the field of government and public services implement an online population service program which is regulated in accordance with Permendagri No. 7 of 2019 concerning Online Population Administration Services. In the implementation of the online service program, the community still cannot be adjusted because this is still new to the community. The online population service program was implemented at the beginning of the pandemic which aims to reduce the start and ease of public access to services during the pandemic.

The purposes of writing this thesis are: (1) To prove and confirm the effectiveness of online population services in the field of government and public services in Ngagelrejo Village, (2) To determine the supporting factors in the effectiveness of online population services in the government and public services in Ngagelrejo Village, (3) To find out the inhibiting factors in the effectiveness of online population services in the field of government and public services in Ngagelrejo Village.

The results of this study were measured by indicators of service according to Gibson which showed that the online population service carried out by Ngagelrejo Village in the field of government and public services was running well. However, it is still not effective because there are still many problems that need to be fixed. The supporting factor is the existence of supporting facilities and infrastructure and competent employees in carrying out their duties. Not only has supporting factors, but also inhibiting factors, namely socialization that is less than optimal and the lack of skilled human resources in online population services.

Keywords: Effectiveness, Online Services, Population

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT penulis panjatkan yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, serta kepada junjungan besar kita Nabi Muhammad SAW yang menuntun ummatnya dari jalan yang gelap menuju jalan yang terang benderang yakni akhinul islam sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN ONLINE PADA BIDANG PEMERINTAHAN DAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN NGAGELREJO”** dengan tujuan untuk menerapkan teori-teori yang didapatkan dan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dalam proses menyelesaikan Skripsi, penulis mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. Selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku kepala prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo, M.SI selaku dosen pembimbing I dan Bapak Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.SI selaku dosen pembimbing II yang telah memberi bimbingan dan arahan dalam mengerjakan penelitian ini.
5. Ibu Cut Wulandari Dian A.S, Psi, M.Si selaku lurah di Kelurahan Ngagelrejo yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian
6. Ibu Sam'ah selaku orangtua yang memberikan dukungan dan kasih sayang penuh dalam perjalanan mulai awal perkuliahan Strata-1 hingga saya lulus.
7. Teman sejurusan saya yang bernama Farahdilla Andriani yang berjuang bersama selama 4 tahun ini dalam mengerjakan tugas-tugas perkuliahan bersama, healing bersama, dan selalu membantu dalam keadaan apapun
8. Kepada grup boyband BTS Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook yang telah memberikan motivasi dan kepercayaan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsinya melalui lirik lagu dan menjadi healing terbaik

disaat penat. Serta untuk seluruh teman-teman Army yang menghibur dan memberikan semangat, khususnya Army Cantika Puspasari.

Dengan segala kemampuan dan pengetahuan yang ada, penulis telah berusaha sebaik mungkin dalam menyelesaikan skripsi ini. semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membantu penyusun ini.

Surabaya, 07 Juni 2022

Penulis

Alissa Haslindatus Zafirah

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI.....	vi
RINGKASAN.....	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.2.1. Manajemen Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2. Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3. Efektivitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3. Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.

3.1.	Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.	Fokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.	Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.	Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.	Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.	Metode Analisis	Error! Bookmark not defined.
3.7.	Keabsahan	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
DESKRIPSI OBJEK, HASIL PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.	Hasil Penyajian Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V		Error! Bookmark not defined.
PENUTUP		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	5
--------------------------------------	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia	2
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Ngagelrejo.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Gambar Instansi Penelitian	50
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	51
Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara	54
Lampiran 4. Instrumen Penelitian	56
Lampiran 5. Kuisioner Pengambilan Data	58
Lampiran 6. Daftar Wawancara	60
Lampiran 7. Kartu Bimbingan Skripsi	61
Lampiran 8. Lembar Revisi Skripsi	63
Lampiran 9. Hasil Uji Turnitin.....	66
Lampiran 10. Halaman Persembahan.....	69
Lampiran 11. Daftar Riwayat Hidup.....	70