

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-
GOVERNMENT: Studi tentang Pelayanan Akta Kelahiran
melalui E-Lampid Kota Surabaya**

SKRIPSI

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



Oleh:

RONAN AGUNG RAMADITA AZIZ

NBI 1111800059

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

2022

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-
GOVERNMENT: Studi tentang Pelayanan Akta Kelahiran
melalui E-Lampid Kota Surabaya**

SKRIPSI

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



Oleh:

RONAN AGUNG RAMADITA AZIZ

NBI 1111800059

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

SURABAYA

2022

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan lancar. Dengan ini saya mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang terlibat sehingga penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua saya Abdul Aziz dan Yuliani yang sentiasa memberikan dukungan dan doa agar dimudahkan dalam pengerjaan skripsi ini.
2. Adik saya Excel Finanda Ramadhani Aziz yang memberikan dukungan selama ini.
3. Ingesti Lady Rara Pratiwi S.AP dan Aqshal Ghafara Achmad Khairuddin yang sudah membantu memberikan saran dan masukan untuk mengembangkan skripsi ini hingga tuntas.
4. Untuk teman teman magang saya dulu di Dispendukcapil Surabaya yaitu, Faizal, Aldi, Diana, Putri dari (Untag Surabaya), Rendy, Madinatul dari (Unesa Surabaya), dan Nurul Rosida dari (Unesa Surabaya) yang sudah menemani saat penelitian.
5. Seluruh dosen yang memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat.
6. Segenap civitas akedemika Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Seluruh almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang saya banggakan.

RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Ronan Agung Ramadita Aziz
Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 14 Mei 2000
Alamat : Jl. Panjang Jiwo Gang Besar
29-A, Kota Surabaya
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Kewarganegaraan : Indonesia
Status Perkawinan : Belum Menikah
Agama : Islam
Kesehatan : Sangat Baik
Email : ronanagung@gmail.com
No. Telp/HP : 089638864596



PENDIDIKAN FORMAL

2006 – 2012 : SD Negeri Panjang Jiwo I Surabaya
2012 – 2015 : SMP Negeri 23 Surabaya
2015 – 2018 : SMA 17 Agustus 1945 Surabaya
2018 – Sekarang : Menempuh Semester 9, Program S1 Administrasi Negara

PENGALAMAN ORGANISASI

1. Wakil Ketua Divisi Kominfo Himpunan Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ronan Agung Ramadita Aziz
NIM : 1111800059
Judul : INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT: Studi tentang Pelayanan Akta Kelahiran melalui e-Lampid Kota Surabaya

Surabaya, 03 Januari 2023

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP. 20120870103

Disetujui Oleh:
Dosen Pembimbing 1

Drs. Supri Hartono, M.S.
NPP. 20110920238

TANDA 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: 23 Desember 2022

Dewan Penguji:

1. Ketua

Drs. Supri Hartono, M.S.

2. Anggota I

Dr. Achludin Ibnu Rochim SH., M.Si

3. Anggota II

Drs. Radjikan, M.Si

Mengesahkan
Dekan Fisip Untag Surabaya,

Dr. Dra Ayu Maduwinarti, M.P

NPP. 20120870103



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. SEMOLOWARU 45

SURABAYATELP. 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 : RONAN AGUNG RAMADITA AZIZ
NBI/ NPM : 1111800059
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya saya yang berjudul :

“INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT: Studi tentang Pelayanan Akta Kelahiran melalui E-Lampid Kota Surabaya”

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

Dibuat di : Universitas 17 Agustsus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 5 Januari 2023

Yang Menyatakan,



(Ronan Agung Ramadita Aziz)

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Ronan Agung Ramadita Aziz

NBI : 1111800059

Program Studi : Administrasi Negara

Judul : INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT: Studi tentang Pelayanan Akta Kelahiran melalui e-Lampid Kota Surabaya

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri 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. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis Sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila didalam naska skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 05 Desember 2022

Yang membuat pernyataan



(Ronan Agung Ramadita Aziz)

RINGKASAN

Ronan Agung Ramadita Aziz, 2022, **INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT: Studi tentang Pelayanan Akta Kelahiran melalui e-Lampid Kota Surabaya**,
Drs. Supri Hartono, M.S., Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP

Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan inovasi pelayanan berbasis *Eelectronic Government* program E-Lampid yaitu untuk mengurus Akta Kelahiran secara *online* yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara cepat dan mudah. Dalam penerapan *E-Government* pada E-Lampid pelayanan akta kelahiran di Kota Surabaya perlu diperhatikan tentang bagaimana elemen sukses penerapan *E-Government*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor elemen sukses pada penerapan E-Government pada E-Lampid pelayanan akta kelahiran di Kota Surabaya dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dari pelayanan akta kelahiran menggunakan aplikasi E-Lampid. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun yang dijadikan sebagai informan didalam penelitian ini sebanyak 6 orang.

Hasil penelitian ini menggunakan teori elemen sukses E-Government (Indrajit, 2006), yaitu: 1). Elemen *Support* yaitu adanya dukungan pemerintah Kota Surabaya dalam pengembangan inovasi pelayanan berbasis E-Government dan adanya aturan yang mendukung penerapan E-Government. 2). Elemen *Capacity* yang meliputi Sumber daya finansial berasal dari APBD dan CSR, tersedianya infrastruktur yang mendukung seperti adanya perangkat komputer, printer dan jaringan internet dan infrastruktur sdm yang kompeten melalui pelatihan. 3). Elemen *Value* yaitu manfaat yang diterima masyarakat adanya penerapan E-Government yakni kemudahan mendapatkan pelayanan tanpa perlu datang ke kantor dinas maupun kekelurahan dan proses permohonan yang cepat terselesaikan.

Kata Kunci: Akta Kelahiran, E-Government, Inovasi, Pelayanan Publik

SUMMARY

Ronan Agung Ramadita Aziz, 2022, **INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT: Studi tentang Pelayanan Akta Kelahiran melalui e-Lampid Kota Surabaya**,
Drs. Supri Hartono, M.S., Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP

The Surabaya City Government through the Department of Population and Civil Registration launched a service innovation based on the E-Lampid program E-electronic Government, namely to administer Birth Certificates online which aims to improve service quality quickly and easily. In applying E-Government to E-Lampid, birth certificate services in the City of Surabaya need to pay attention to how the successful elements of implementing E-Government are.

This study aims to analyze the elements of success in the implementation of E-Government in E-Lampid birth certificate services in the city of Surabaya and what are the supporting and inhibiting factors of birth certificate services using the E-Lampid application. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques carried out by observation, interviews, and documentation. There were 5 people who were used as informants in this study.

The results of this study use the theory of elements of successful E-Government (Indrajit, 2006), namely: 1). Elements of Support, namely the support of the Surabaya City government in the development of E-Government-based service innovations and the existence of rules that support the implementation of E-Government. 2). The Capacity element includes financial resources originating from the APBD and CSR, the availability of supporting infrastructure such as computers, printers and internet networks and competent human resource infrastructure through training. 3). Elements of Value, namely the benefits received by the community from the implementation of E-Government, namely the ease of getting services without the need to come to the service or village office and the application process is quickly resolved.

Keywords: Birth Certificate, E-Government, Innovation, Public Services

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan atas nikmat yang Allah SWT berikan kepada saya. Atas nikmat ini saya bersyukur dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi tentang Pelayanan Akta Kelahiran melalui e-Lampid Kota Surabaya”. Adapun lokasi penelitian Skripsi ini adalah di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Skripsi yang saya ajukan merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Saya sebagai peneliti menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Pada kesempatan ini saya sebagai peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesainya skripsi ini. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Mulyono Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1946 Surabaya.
4. Bapak Drs. Supri Hartono, M.S selaku Wali Dosen dan Dosen Pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing saya dan memberikan arahan maupun saran serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu juga memberikan masukan-masukan dan referensi dengan begitu besar dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen-dosen pengajar Prodi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas referensi tentang penelitian dan motivasinya untuk terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi.
7. Kedua Orang Tua dan Adik saya yang telah mendukung sepenuhnya serta do'a yang selalu dipanjatkan untuk saya.

8. Untuk teman-teman dekat saya yang telah mendukung baik materi maupun non materi yang telah menemani dan mendukung juga memberikan arahan dan saran.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Penyusun,

Ronan Agung Ramadita Aziz

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	16
2.3 Kerangka Konseptual	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Fokus Penelitian	31
3.3 Lokasi Penelitian	32
3.4 Sumber Data	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	34
3.6 Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Penelitian	38
4.2 Pembahasan	71

BAB V	78
PENUTUP	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	84
Lampiran 1. Pedoman Wawancara	84
Lampiran 2. Bukti Surat Permohonan Ijin Penelitian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	88
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian	89
Lampiran 4. Kartu Bimbingan Skripsi	94
Lampiran 5. Hasil Uji Turnitin	96
1. Hasil Uji Turnitin BAB I.....	97
2. Hasil Uji Turnitin BAB IV	98
3. Hasil Uji Turnitin BAB V	99
Lampiran 6. Tanda Persetujuan Sidang Skripsi	100
Lampiran 7. Lembar Perintah Revisi Skripsi	101
1. Lembar Perintah Revisi Skripsi Dosen Penguji Pertama	101
2. Lembar Perintah Revisi Skripsi Dosen Penguji Kedua	102
3. Lembar Perintah Revisi Skripsi Dosen Penguji Ketiga	103

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Data Informan	34
Tabel 4.1 Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran Menurut Kecamatan Tahun 2021	40
Tabel 4.2 Tujuan, Sasaran, Strategi, dan Arah Kebijakan Dispendukcapil Kota Surabaya	48
Tabel 4.3 Kekuatan SDM di Dispendukcapil Kota Surabaya berdasarkan Jabatan Tahun 2019	58
Tabel 4.4 Proyeksi Bayi Lahir Kota Surabaya Tahun 2023-2027	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 4.1 Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran Menurut Jenis Kelamin Per Kecamatan Tahun 2021	39
Gambar 4.2 Pelatihan Peningkatan Kualitas Pelayanan Disdukcapil Surabaya	45
Gambar 4.3 Website dan Akun Sosial Media Swargaloka	50
Gambar 4.4 Contoh Brosur yang Diberikan Kepada Masyarakat	52
Gambar 4.5 Postingan cara membuat Akta Kelahiran	53
Gambar 4.6 Ruang Kerja Operator E-Lampid	57
Gambar 4.7 Halaman awal web jika diakses diluar jam kerja	64
Gambar 4.8 Tampilan halaman web saat melakukan pengajuan promohonan Akta Kelahiran	65
Gambar 4.9 Tampilan halaman web pada fitur permohonan untuk pengecekan progress pembuatan Akta Kelahiran	66
Gambar 4.10 Contoh E-kitir sebagai bukti bahwa permohonan berhasil terselesaikan	68