

**Pelayanan Administrasi Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di
Kelurahan Sememi Surabaya**

SKRIPSI

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



Oleh :

DIANTI EKA ASTRIA

NBI 1111900101

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**Pelayanan Administrasi Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di
Kelurahan Sememi Surabaya**

SKRIPSI

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



Oleh :

DIANTI EKA ASTRIA

NBI 1111900101

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

2023

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga dapat menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023. Dengan selesainya tugas akhir skripsi ini menandakan pendidikan penulis untuk mendapatkan gelar Sarjana sudah tercapai. Gelar Sarjana dalam pencapaiannya selama 4 Tahun ini saya persembahkan untuk:

1. Diri penulis sendiri yaitu Dianti Eka Astria yang sudah bertahan dan berjuang sampai sejauh ini, yang dapat memulai dan menuntaskan Pendidikan ini dengan seluruh usaha dan doanya sampai tercapailah gelar baru di namanya dengan gelar S, AP.
2. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Sumardi selaku ayah penulis dan Ibu Titin Sumarni selaku ibu penulis yang sudah mendorong dan memberikan support serta doa-doanya yang begitu besar hingga penulis bisa berdiri tegak di titik ini dengan perolehan yang cukup baik katas perjalanan selama ini.
3. Saudara penulis yaitu Alfiano Ramadhani Dwi Syahputra yang masih bersekolah dasar
4. Saudara penulis yang berada di Magetan yang senantiasa memberikan support dan doa-doanya hingga penulis sampai di titik ini
5. Seluruh teman-teman penulis yang terlibat dalam proses perjalanan pencapaian penulis selama ini di keadaan senang maupun susah.
6. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna think me for having no days off, I wanna thank me for never quitting.*

RIWAYAT HIDUP



Dianti Eka Astria adalah nama penulis di penelitian ini. Lahir pada tanggal 05 Oktober Tahun 2000 di Magetan, Jawa Timur. Penulis merupakan anak ke 1 dari 2 bersaudara yang artinya penulis mempunyai 1 adik laki-laki yang bernama Alfiano Ramadhani Dwi Syahputra, dari pasangan Sumardi dan Titin Sumarni. Penulis bertempat tinggal di alamat Jl. Sememi Jaya XI/ 64, Kelurahan Sememi, Kecamatan Benowo, Kota Surabaya, Jawa Timur dengan kode pos 60198. Penulis dapat dihubungi melalui 2 cara yaitu melewati nomor telepon dengan nomor 085876236513 atau dapat melalui E-mail dengan nama diantiekaas@gmail.com. Penulis pertama kali masuk Pendidikan di SD Negeri 04 Bulugunung pada Tahun 2006-2009 lalu melakukan perpindahan sekolah ke SD Negeri 02 Bogoarum Tahun 2009 dan lulus Tahun 2013. Setelah tamat di Sekolah Dasar, penulis melakukan Pendidikan di SMP Negeri 25 Surabaya pada Tahun 2013 dan lulus Tahun 2016. Setelah tamat dari SMP Negeri 25 Surabaya penulis melanjutkan sekolah ke SMA Negeri 12 Surabaya Tahun 2016 dan lulus Tahun 2019. Dan disinilah lanjutan Pendidikan penulis setelah tamat dari SMA yaitu di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya di Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik dalam Prodi Administrasi Publik dari Tahun 2019 dan sekarang menginjak kelulusan Tahun 2023.

Dalam masa perkuliahannya penulis juga pernah mengikuti UKM Lensa Fotografi dalam beberapa waktu. Selain menjadi anggota UKM Lensa, penulis juga pernah bertanggung jawab menjadi Sie Desain meskipun keterlibatan di UKM Lensa ini hanya kurang lebih satu semester saja. Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia Pendidikan.

Akhir kata mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi ini berjudul **“Pelayanan Administrasi Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Kelurahan Sememi Surabaya”**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dianti Eka Astria

NBI : 1111900101

Judul “ Pelayanan Administrasi Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Kelurahan Sememi Surabaya”

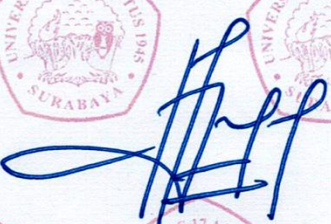
Surabaya, 30 Mei 2023

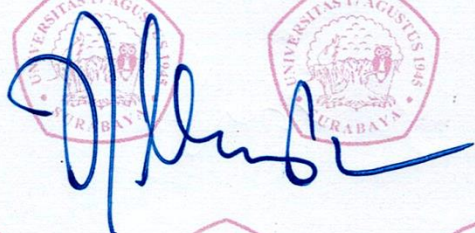
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik

Disetujui,

Dosen Pembimbing I


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP
NPP: 20120.87.0103


Dr. Joko Widodo, M. S
NPP: 20110.93.03.06

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 30 Mei 2023:

Dewan Penguji :

Dr. Joko Widodo, M.S

Ketua



Anggraeny Puspaningtyas, S. AP, M. AP

Anggota I



Eddy Wahyudi, S.H, M. Si

Anggota II



Mengesahkan,

Dekan FISIP Untag Surabaya,



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

NPP: 20120.87.0103

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dianti Eka Astria
NBI : 1111900101
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Administrasi Dalam Pembuatan Akta
Kelahiran : di Kelurahan Sememi Surabaya

Menyatakan bahwa:

1. 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. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah 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, 30 Mei 2023
Yang Membuat Pernyataan



Dianti Eka Astria

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
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 : Dianti Eka Astria
NBI/ NPM : 1111900101
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : ~~Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek*~~

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:

“PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI KELURAHAN SEMEMI 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 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 24 Mei 2023

Yang Menyatakan,



(Dianti Eka Astria)

*Coret yang tidak perlu

RINGKASAN

Dianti Eka Astria, 2023, *Pelayanan Administrasi Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Kelurahan Sememi Surabaya*

Dari berbagai jenis pelayanan publik, salah satunya yang mendasar adalah pelayanan administrasi kependudukan. Dikatakan mendasar karena administrasi kependudukan menyangkut tentang keberadaan individu ataupun kelompok sebagai warga negara Indonesia atau bukan. Selain itu, administrasi kependudukan juga mempengaruhi tentang identitas individu dalam mengurus urusan pemerintahan, kepolisian, maupun hal-hal perbisnisan. Di penelitian ini dilatar belakangi pelayanan administrasi dalam pembuatan akta kelahiran di Kelurahan Sememi Surabaya. Dimana masih ada beberapa fasilitas yang perlu dibenahi dan ditingkatkan. Selain itu juga perilaku organisasi pegawai juga masih terkadang kurang maksimal dalam pelayanannya dan perlu ditingkatkan agar kepuasan masyarakat dapat tercapai.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti kualitas pelayanan administrasi dalam pembuatan akta kelahiran di Kelurahan Sememi Surabaya. Dimana dengan meneliti kualitasnya maka akan mengetahui hal apa saja yang menjadi penghambat dalam pelayanan yang perlu diperbaiki dan hal apa saja yang menjadi pendukung pelayanan yang menjadi dasar keberhasilan pelayanan dan kualitas yang nantinya dapat dikatakan baik.

Hasil dari penelitian ini adalah fasilitas sebagai penunjang pelayanan dan kepuasan pegawai memang perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan tetap dapat dikatakan lebih dari cukup. Fasilitas di bagian sarana prasana seperti persediaan komputer, toilet, ventilasi udara di dalam ruangan, kebersihan musholla, lahan parkir, memang benar perlu dibenahi dan lebih diperhatikan lagi agar masyarakat merasa nyaman serta pekerjaan pegawai juga tidak adan terganggu. Sikap pegawai saat proses pelayanan juga harus selalu terkontrol dengan ramah, tanggap, cekatan, serta jelas dalam menyampaikan penjelasan kepada masyarakat. Meskipun terkadang ada beberapa pegawai yang masih kurang maksimal dalam penerapan perilaku pelayanannya. Faktor yang mempengaruhi pelayanan di Kelurahan Sememi sangat perlu diperhatikan karena menjadi dasar dari keberhasilan pelayanan yang nantinya juga akan mendapatkan nilai positif dari masyarakat. Selain itu seperti faktor pendukung maupun faktor pendukung dari proses berjalannya pelayanan juga harus diperhatikan karena faktor pendukung yang menjadikan pelayanan menjadi maksimal pelaksanaannya dan sebisa mungkin harus tetap dipertahankan aspeknya atau bahkan dapat ditingkatkan menjadi lebih baik lagi. Faktor penghambat juga harus segera mungkin dibenahi agar tidak selalu menjadikan pelayanan menjadi

lambat dan tidak maksimal. Karena jika tetap tidak segera dibenahi maka kepuasan masyarakat juga akan berkurang.

Setelah dilakukan penelitian maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Sememi dapat dikatakan cukup baik. Dari semua latar belakang permasalahan yang ada di Kelurahan Sememi memang antara kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan saling ketergantungan satu sama lain. Dimana jika ingin pelayanan berjalan dengan cepat, mudah, dan cekatan maka juga harus didukung fasilitas yang lengkap dan berfungsi secara keseluruhan. Karena jika fasilitas kurang lengkap maka juga akan berpengaruh ke proses kerja pegawai di Kelurahan Sememi. Selain itu, antara pegawai dan masyarakat juga saling ketergantungan dimana pegawai harus memberikan pelayanan ke masyarakat sesuai dengan pengaduan yang diajukan dan masyarakat harus senantiasa mentaati peraturan yang telah dibuat di Kelurahan Sememi agar kondisi tetap kondusif dan pelayanan dapat berjalan dengan baik dan mendapatkan hasil yang maksimal.

KATA KUNCI: AKTA, ADMINISTRASI, FASILITAS, KUALITAS, PELAYANAN

SUMMARY

Dianti Eka Astria, 2023, **Administrative Services in Making Birth Certificates in The Sub-District Of Sememi Surabaya**

Of the various types of public services, one of the fundamental ones is population administration services. It is said to be fundamental because population administration concerns the existence of individuals or groups as Indonesian citizens or not. In addition, population administration also influences individual identity in dealing with government affairs, the police, and business matters. In this research, the background is administrative services in making birth certificates in the Sememi Village, Surabaya. Where there are still some facilities that need to be addressed and improved. In addition, the organizational behavior of employees is also sometimes not optimal in their services and needs to be improved so that community satisfaction can be achieved.

The purpose of this study was to examine the quality of administrative services in making birth certificates in Sememi Village, Surabaya. Where by examining the quality, you will find out what are the obstacles in the service that need to be improved and what are the things that support the service which are the basis for the success of service and quality which can later be said to be good.

The results of this study are that the facilities to support service and employee satisfaction really need to be improved so that the quality of service can still be said to be more than adequate. Facilities in the infrastructure section, such as computer supplies, toilets, air ventilation in the room, cleanliness of the prayer room, parking area, really need to be addressed and given more attention so that people feel comfortable and the work of employees is also not disturbed. The attitude of employees during the service process must also always be controlled by being friendly, responsive, agile, and clear in conveying explanations to the public. Although sometimes there are some employees who are still not optimal in implementing their service behavior. Factors that influence services in Sememi Village really need to be considered because they are the basis for the success of services which will also get positive values from the community. In addition, the supporting factors and supporting factors of the process of running the service must also be considered because the supporting factors make the service implementation optimal and as much as possible the aspects must be maintained or even can be improved to be even better. Inhibiting factors must also be addressed as soon as possible so that it does not always make service slow and not optimal. Because if it is not immediately addressed, then community satisfaction will also decrease.

After conducting research, it can be concluded that the quality of administrative services in Sememi Village can be said to be quite good. From all the backgrounds of the problems that exist in Sememi Kelurahan, the quality of facilities and service quality are interdependent on one another. Where if you want the service to run quickly, easily, and nimbly, it must also be supported by complete facilities and function as a whole. Because if the facilities are incomplete, it will also affect the work processes of employees in the Sememi Village. In addition, employees and the community are also interdependent where employees must provide services to the community in accordance with the complaints submitted and the community must always comply with the regulations that have been made in the Sememi Village so that conditions remain conducive and services can run well and get maximum results.

KEY WORDS: DEEDS, ADMINISTRATION, FACILITIES, QUALITY, SERVICES

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga dapat menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023 adalah di Kelurahan Sememi Surabaya, yang beralamatkan di Jl. Raya Kendung No.02, Kecamatan Benowo, Kota Surabaya.

Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terimakasih antara lain kepada:

1. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA selaku rektor dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan FISIP Unversitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Dr. Joko Widodo, MS selaku Dosen Pembimbing satu penulis yang senantiasa membimbing proses Skripsi dengan sabar dan teliti mulai dari awal sampai selesai di akhir ini.
4. Bapak Drs. Adi Soesiantoro, M.Si selaku Dosen Pembimbing dua penulis yang senantiasa membimbing proses Skripsi dengan sabar dan teliti mulai dari awal sampai selesai di akhir ini.
5. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP, M.AP selaku Kaprodi Fisip yang juga sering memandu dan memberikan informasi mengenai skripsi kepada penulis maupun mahasiswa lain.
6. Ibu penulis tercinta yang selalu memberikan support berupa kasih sayang, makanan, uang, dan perhatian yang cukup membuat penulis menjadi semangat dalam menjalani hidup dan mengerjakan Skripsi ini.
7. Ayah penulis tercinta yang selalu memberikan support berupa kasih sayang, makanan, uang, dan perhatian yang cukup membuat penulis menjadi semangat dalam menjalani hidup dan mengerjakan Skripsi ini.
8. Nenek penulis tercinta yang selalu memberikan support berupa kasih sayang, makanan, uang, dan perhatian yang cukup membuat penulis menjadi semangat dalam menjalani hidup dan mengerjakan Skripsi ini.

9. Kakek penulis tercinta yang selalu memberikan support berupa kasih sayang, makanan, uang, dan perhatian yang cukup membuat penulis menjadi semangat dalam menjalani hidup dan mengerjakan Skripsi ini.
10. Tante Mimin penulis tercinta yang selalu memberikan perhatian, mengingatkan selalu untuk selalu mengerjakan skripsi ini, memberikan support kepada penulis dan kasih sayangnya.
11. Saudara kandung penulis yaitu Alfiano yang selalu menuruti untuk diberikan pertolongan dalam membelikan keperluan dan selalu menemani penulis keluar rumah untuk membeli berbagai keperluan yang dibutuhkan.
12. Saudara penulis lain yang berada di tempat kelahiran penulis di Magetan yang selalu menyayangi, memberikan support, dan selalu memperlakukan penulis dengan sangat baik dan tidak pernah melupakan penulis meskipun sudah di Surabaya.
13. Kucing penulis yang lucu-lucu dan selalu meningkatkan *mood* dirumah, meredakan *mood* penulis saat kurang senang, dan memberikan suasana ketenangan tersendiri bagi penulis.
14. Rafiqa Syahada Maulida selaku teman dekat penulis yang selalu menemani keluar rumah, menemani bermain, menemani saat gabut, menemani di segala urusan *hangout* yang dapat mengurangi beban pikiran dan *me-refresh* situasi jenuh, serta juga selalu memenuhi semua keinginan dimana penulis ingin bermain, dimana ingin makan, jalan-jalan.
15. Jouvita Rosanti selaku teman dekat penulis yang selalu membantu dalam mengerjakan tugas selama masa perkuliahan mulai dari info tugas apapun yang penulis tidak bisa dan kurang dimengerti, menemani bermain keluar rumah yang membuat penulis menjadi tidak jenuh dirumah.
16. Dimas Herlambang Putra selaku teman dekat penulis yang selalu membantu tugas perkuliahan, membantu jika ada keadaan dadakan yang diluar perkiraan, dan juga menemani bermain keluar rumah, meskipun dalam mengendarai sepeda motor terlalu lambat.
17. Ahmad Fadlilah selaku teman dekat penulis yang selalu menemani bermain keluar rumah, menemani jika ada keperluan dan penulis tidak ada teman berangkat.
18. Ibnu Isra selaku teman penulis yang selalu bisa bermain kapanpun, jam berapapun, dimanapun meskipun harus luar kota tetap berangkat.
19. Otniel Simbolon selaku teman dekat penulis yang selalu bersedia bermain kapan pun tanpa ribet dan selalu memberikan informasi terbaru yang menyenangkan meskipun suka berselisih.

20. Agil Dwi Prastiwi selaku teman dekat penulis yang sekarang sudah jarang bermain karena sudah punya pacar, tetapi tetap menampung penulis untuk menginap dirumahnya jika penulis dirumah sendirian.
21. Della Anggita, Adinda Sudaryati, Virna Septia, Dhyana Anandini selaku teman sebandaran penulis dari SMA yang meskipun sudah jarang bermain tetapi tetap ada dan tidak punah.
22. Candra Agung selaku teman dekat penulis sejak SMP yang masih selalu menemani, menolong jika keadaan penulis kesulitan, sering mengerjakan skripsi ini bersama-sama, juga sering bermain keluar menghilangkan beban pikiran.
23. Dian Nailindah selaku teman dekat penulis yang masih selalu bermain keluar, mengerjakan skripsi bareng, juga sering menemani penulis jika ingin membeli kebutuhan.
24. Dovi Dewanda, Grada Sembiring, Tomen, Mardyan, Andini, Fania selaku teman penulis yang juga pernah berpartisipasi atas kebahagiaan bermain penulis.
25. Elok Wahyuningsih selaku teman dekat kuliah penulis yang selalu membantu dalam keadaan diluar perkiraan, selalu menuruti kemauan bermain penulis, menemani kemana penulis pergi keluar untuk bersenang-senang dan membeli kebutuhan.
26. Alvionica Delfrisia selaku teman dekat kuliah penulis yang selalu memberikan info menarik dari perkuliahan, sering menjadi dokumentasi penulis, sering juga menemani penulis pergi keluar meskipun tidak bisa nyetir motor sendiri.
27. Laras Febby selaku teman dekat kuliah penulis yang sering menuruti semua kemauan temannya jika bermain dimanapun, sering membantu penulis di kehidupan, juga sebagai tombak kesatria yang paling berani daripada lainnya.
28. Tri Dewi Kartini selaku teman dekat kuliah penulis yang selalu menemani penulis di perkuliahan, sering membantu dalam info perkuliahan, membantu tugas perkuliahan penulis meskipun lokasi rumahnya diujung tanduk.
29. Shofa Qatrunnada selaku teman dekat kuliah penulis yang dulunya kelas pagi sekarang kelas malam, sering menampung penulis untuk menginap di kos dikarenakan rumah penuli yang jauh dari kampus, membantu info perkuliahan, dan kadang juga menemani bermain meskipun hanya beberapa kali karena dia kerja.
30. Azizah Azarah selaku teman dekat kuliah penulis dari MABA yang mengambil kelas malam, sering bermain diluar bersama yang lainnya juga,

- membantu jika terjadi keribetan, membenarkan tugas kuliah penulis, suka Lisa Blackpink sampai melihat konsernya tetapi penulis tidak diajak.
31. Erliana Putri selaku teman dekat kuliah penulis dari MABA juga yang mengambil kelas malam, selalu memberikan informasi kuliah yang bermanfaat, membantu pekerjaan tugas kuliah jika penulis tidak bisa, dan sering bermain menghilangkan beban pikiran bersama yang lainnya juga.
 32. Allya Atsamara selaku teman dekat penulis dari MABA yang setiap kuliah selalu beda kelas, sering memberikan informasi perkuliahan, membantu penulis jika mendadak butuh pertolongan, dan selalu memberikan lingkungan yang positif serta tidak pernah lupa sholat meskipun sedang berlayar ke laut.
 33. Suci Rahma selaku teman kuliah penulis yang selalu memberikan informasi penting perkuliahan, sering membantu tugas kuliah agar cepat selesai dan juga membantu proses penugasan, dan juga menemani untuk bermain diluar menghilangkan pikiran jenuh.
 34. Salwa Marsha selaku teman penulis yang sudah terlibat dalam kebahagiaan dan menerima segala info dari penulis selama mengerjakan skripsi dan juga sebagai dokumen foto penulis.
 35. Sabrina selaku teman penulis yang juga sudah terlibat dalam kebahagiaan penulis dalam segala info bermain selama masa perkuliahan.
 36. Stevany selaku teman penulis yang sudah terlibat dalam kebahagiaan penulis dan juga membantu menampung penulis di kos nya selama masa skripsi.
 37. Ainur selaku teman penulis yang juga sudah terlibat dalam kebahagiaan penulis dan juga sebagai dokumentasi foto selama bermain.
 38. Fanesa selaku teman penulis yang sudah terlibat dalam kebahagiaan penulis meskipun dia sibuk mengurus sebagai ketua pemilu di daerahnya.
 39. Putri Liana selaku teman penulis yang juga sudah terlibat dalam kebahagiaan penulis meskipun jarang bertemu dikarenakan jadwal kampus yang berbeda.
 40. Lisef Adinda selaku teman penulis yang selalu menemani skripsi penulis dan selalu melakukan bimbingan bersama-sama, memberikan informasi tentang perkuliahan dan juga membantu penulis jika ada permasalahan dalam tugas maupun proses penugasan.
 41. Doi penulis yang menemani keseharian untuk saling bertukar kabar, bercerita keluh kesah situasi hidup, yang selalu memberikan support, yang selalu menyayangi dan memberikan berbagai asset kebahagiaan *mood*

penulis. Maaf dikarenakan nama tidak tertulis terang dikarenakan takut hubungannya tidak sampai pelaminan.

42. Dan semua pihak lain yang sudah turut berkontribusi dalam kehidupan penulis di situasi sedih maupun senang.
43. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna think me for having no days off, I wanna thank me for never quitting.*

Penyusun

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, representing the name Dianti Eka Astria.

(Dianti Eka Astria)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN.....	i
RIWAYAT HIDUP.....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
RINGKASAN.....	viii
SUMMARY.....	x
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2. Manfaat Praktis.....	9
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.1.1. Critical Review.....	17
2.2 Landasan Teori.....	30
2.3 Kerangka Konseptual.....	50

BAB 3.....	53
METODE PENELITIAN	53
3.1 Jenis Penelitian	53
3.2 Fokus Penelitian	53
3.3 Lokasi Penelitian	54
3.4 Sumber Data Penelitian	55
3.4.1. Data Primer.....	55
3.4.2. Data Sekunder	55
3.5 Teknik Pengumpulan Data	56
3.5.1. Observasi	56
3.5.2. Wawancara	56
3.5.3. Dokumentasi.....	57
3.6 Teknik Analisis Data	57
3.6.1.Pengumpulan Data.....	58
3.6.2. Reduksi Data	58
3.6.3. Penyajian Data.....	58
3.6.4. Menarik Kesimpulan	58
BAB IV.....	61
HASIL PENELITIAN	61
4.1 Gambaran Umum Kelurahan Surabaya	61
4.1.1 Kelurahan Sememi Surabaya	61
4.1.2 Visi, Misi, Dan Motto.....	63
4.1.3 Struktur Organisasi	64
4.2 Kualitas Pelayanan Administrasi Kelurahan Sememi Surabaya	65
4.2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	79
4.2.1.1 Sumber Daya Manusia	79
4.2.1.2. Kepemimpinan	83
4.2.1.3. Sarana Dan Prasarana	84
4.2.1.4. Kesadaran Pegawai.....	89
4.2.1.5. Partisipasi Masyarakat.....	90

4.2.2 Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelayanan Administrasi	92
4.2.2.1. Faktor Pendukung Pelayanan Administrasi.....	92
a. Keahlian.....	92
b. Aturan.....	93
4.2.2.2. Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi.....	94
a. Anggaran dana.....	94
b. Sarana prasarana.....	95
c. Kesadaran Pegawai dan Masyarakat	99
d. Kurangnya sosialisasi ke Masyarakat.....	101
4.2.3 Pembuatan Akta Kelahiran.....	102
4.2.3.1 Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran.....	102
4.2.3.2 Proses Pembuatan Akta Kelahiran	104
4.2.3.3 Jangka Waktu Pembuatan Akta Kelahiran	109
4.2.3.4 Biaya Pembuatan Akta Kelahiran	109
4.2.3.5 Data Pembuatan Akta Kelahiran di Kelurahan Sememi Surabaya.....	110
BAB V.....	113
PENUTUP.....	113
5.1 Kesimpulan	113
5.2 Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN.....	117

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 4. 1 SDM Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2023	79
Tabel 4. 2 SDM Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2023	80
Tabel 4. 3 SDM Berdasarkan Eselon Tahun 2023	80
Tabel 4. 4 Sarana Prasarana Kelurahan Sememi Tahun 2023	85
Tabel 4. 5 Sarana Prasarana Kelurahan Sememi Tahun 2023	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	50
Gambar 4. 1 Peta Lokasi Kelurahan Sememi Surabaya.....	61
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi.....	65
Gambar 4. 3 Kepadatan Penduduk Kelurahan Sememi Tahun 2023	91
Gambar 4. 4 RT RW Kelurahan Sememi Tahun 2023.....	102
Gambar 4. 4 RT RW Kelurahan Sememi Tahun 2023.....	102
Gambar 4. 4 RT RW Kelurahan Sememi Tahun 2023.....	102
Gambar 4. 4 RT RW Kelurahan Sememi Tahun 2023.....	102
Gambar 4. 5 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	105
Gambar 4. 5 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	105
Gambar 4. 5 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	105
Gambar 4. 5 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	105
Gambar 4. 6 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	105
Gambar 4. 6 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	105
Gambar 4. 6 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	105
Gambar 4. 6 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	105
Gambar 4. 6 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	105
Gambar 4. 7 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	106
Gambar 4. 7 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	106
Gambar 4. 7 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	106
Gambar 4. 7 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	106
Gambar 4. 8 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	106
Gambar 4. 8 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	106
Gambar 4. 8 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	106
Gambar 4. 8 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	106
Gambar 4. 8 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	106
Gambar 4. 9 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	107
Gambar 4. 9 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	107
Gambar 4. 9 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	107
Gambar 4. 9 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	107
Gambar 4. 10 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	107
Gambar 4. 10 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	107
Gambar 4. 10 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	107
Gambar 4. 10 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	107
Gambar 4. 10 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	107
Gambar 4. 11 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	108
Gambar 4. 11 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	108
Gambar 4. 11 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	108
Gambar 4. 11 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	108
Gambar 4. 11 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	108
Gambar 4. 12 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran	108

Gambar 4. 12 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran.....	108
Gambar 4. 12 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran.....	108
Gambar 4. 12 Proses Online Pembuatan Akta Kelahiran.....	108
Gambar 4. 13 Data Kependudukan Kelurahan Sememi Desember Tahun 2022....	110
Gambar 4. 13 Data Kependudukan Kelurahan Sememi Desember Tahun 2022....	110
Gambar 4. 13 Data Kependudukan Kelurahan Sememi Desember Tahun 2022....	110
Gambar 4. 13 Data Kependudukan Kelurahan Sememi Desember Tahun 2022....	110
Gambar 4. 14 Data Kependudukan Kelurahan Sememi Januari Tahun 2023	110
Gambar 4. 15 Data Kependudukan Kelurahan Sememi Februari Tahun 2023	111
Gambar 4. 16 Data Kependudukan Kelurahan Sememi Maret Tahun 2023	111
Gambar 4. 17 Data Kependudukan Kelurahan Sememi April Tahun 2023	112

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Pegawai	117
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Masyarakat	118
Lampiran 3 Hasil Wawancara Pegawai.....	119
Lampiran 4 Hasil Wawancara Masyarakat	124
Lampiran 5 Foto Lapangan	126
Lampiran 6 Kartu Bimbingan	133
Lampiran 7 Surat Keterangan Observasi.....	135
Lampiran 8 Surat Keterangan SSW	136
Lampiran 9 Lembar Perintah Revisi	137
Lampiran 10 Bukti LOA Artikel Ilmiah	140
Lampiran 11 Hasil Uji Plagiasi Skripsi.....	141
Lampiran 12 Sertifikat <i>Toefl</i>	142
Lampiran 13 Sertifikat LSP.....	143
Lampiran 14 Hasil Uji Plagiasi Artikel Ilmiah	144
Lampiran 15 Artikel Ilmiah.....	145

