

**E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan
Pembuatan Akta Kelahiran Di Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya (Studi
Kasus Inovasi Klampid)**

SKRIPSI

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



Oleh:

ANASTASYA PRISKILA ELISABETH THENU

NBI : 1111900179

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

2023

**E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan
Pembuatan Akta Kelahiran Di Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya (Studi
Kasus Inovasi Klampid)**

SKRIPSI

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



Oleh:

ANASTASYA PRISKILA ELISABETH THENU

NBI : 1111900179

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

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Anastasya Priskila Elisabeth Thenu

NBI : 1111900179

**Judul : E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi
Kependudukan Pembuatan Akta Kelahiran Di Kelurahan Baratajaya
Kota Surabaya (Studi Kasus Inovasi Klampid)**

Surabaya, Juni 2023

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

**Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing I**



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP
NPP: 20120870103



DR. BAMBANG KUSBANDRIJO, M.S.
NPP: 20110920239

HALAMAN PENGESAHAN


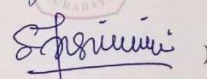
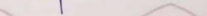
Dipertahankan di depan sidang dewan penguji fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal:

Dewan penguji :

Ketua :
Dr. Bambang Kusbandrijo, MS

Anggota 1 :
Dra. Indah Murti, M.Si

Anggota 2 :
Dr. Endang Indartuti, M.Si

()
()
()

Mengesahkan

depan PISIP Untag Surabaya,

Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP

NPP. 20120870103

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Anastasya Priskila Elisabeth Thenu

NBI : 1111900179

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan Akta Kelahiran Di Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya (Studi Kasus Inovasi Klampid)

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 mencatumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang scada-adanya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugatkan 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, 27 Juni 2023

Yang membuat pernyataan

Anastasya  henu

10000
REPUBLIK INDONESIA
METERAI TEMPEL
KAMUSAKX523691002



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45
SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311) e-
mail : perpustakaan@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 : Anastasya Priskila Elisabeth Thenu
NBI/ NPM : 1111900179
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi : Administrasi Publik
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:

“E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan Akta Kelahiran Di Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya (Studi Kasus Inovasi Klampid)”

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 : 12 Juni 2023

Yang Menyatakan,

(Anastasya Priskila Elisabeth Thenu)

v

HALAMAN PERSEMBAHAN

Motto:

"If you don't go after what you want, you'll never have it. And if you don't ask, the answer is always no. Also if you don't step forward, you're always in the same place." - Nora Roberts

Pertama-tama saya ucapkan Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar, dengan demikian saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Teruntuk kedua orang tua saya Ibu Nunung dan Bapak Riky yang senantiasa memberikan dukungan yang sangat berarti berupa moril dan materil, serta doa.
2. Teruntuk saudara kembar saya Andrew yang mendukung saya.
3. Teruntuk Dekan FISIP Untag Dr.Dra. Ayun Maduwinarti, MP
4. Teruntuk Dosen Pembimbing Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo,M.S dan Ibu Anggraeny Puspaningtyas,S.AP.,M,AP yang telah sabar membimbing penyusunan skripsi dari awal hingga akhir sehingga disidangkan secara langsung dengan para penguji skripsi.
5. Teruntuk Bapak dan Ibu Kelurahan Baratajaya Surabaya yang sudah membantu mulai dari proses perizinan penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Teruntuk Almamater tercinta Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang saya banggakan.
7. Teruntuk diri saya sendiri yang sudah berjuang sampai detik ini

RIWAYAT HIDUP

Data riwayat hidup mahasiswa minimal memuat poin-poin berikut ini, yaitu:

1. Nama lengkap Anastasya Prsikila Elisabeth Thenu
2. Tempat tanggal lahir Surabaya, 20 Agustus 2001
3. Alamat tempat tinggal Jalan Jeparo 6 No. 19 Surabaya
4. Nomor telepon/handphone 081249314661
5. E-mail tasyathenu2001@gmail.com
6. Riwayat pendidikan
 - SD Negeri Jeparo 1 Surabaya
 - SMP Negeri 5 Surabaya
 - SMA Barunawati Surabaya
7. Publikasi ilmiah Madika; Jurnal Governance dan Kebijakan Publik Pemikiran Politik Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah

RINGKASAN

Anastasya Priskila Elisabeth Thenu, 2023, E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan Akta Kelahiran Di Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya (Studi Kasus Inovasi Klampid)

Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S, Anggraeny Puspaningtyas S.AP., M.AP

Pemerintah dituntut dapat melayani dengan baik dalam memberikan pelayanan publik, sehingga upaya Pemerintah dalam memperbaiki pelayanannya agar lebih baik yaitu pada Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya menjalankan program Klampid yang sudah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat yang mana dapat mempermudah pengurusan Adminduknya dalam pembuatan Akta Kelahiran. Tujuan penelitian yang dilakukan ini untuk menganalisis E-Government dalam Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan Akta Kelahiran Di Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya (Studi Kasus Inovasi Klampid). Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan Teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teori yang digunakan peneliti adalah hasil tiste dari Harvard School Of Government menurut Indrajit (2016) yang memiliki 3 elemen sukses yaitu support/dukungan, value/nilai, capacity/kemampuan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan di Kelurahan Baratajaya sudah optimal jika dilihat dari ketiga elemen tersebut support/dukungan, value/nilai, capacity/kemampuan. Hanya saja masih ada kendala yang dihadapi dalam penerapan inovasi Klampid yaitu masih kurangnya sosialisasi pada masyarakat sehingga masih ada masyarakat yang mengunjungi Kantor Kelurahan Baratajaya dalam proses pembuatan Akta Kelahiran bagi warga yang kurang paham teknologi.

Kesimpulan dengan hadirnya E-government dalam Klampid ini dapat memberikan manfaat yang sangat berpengaruh dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan pelayanan menjadi efektif dan efisien karena Klampid memberikan pelayanan yang mudah dan cepat dalam pengurusan Akta Kelahiran yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan aja melalui smartphone.

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

SUMMARY

Anastasya Priskila Elisabeth Thenu, 2023, E-Government in Improving Population Administration Services for Making Birth Certificates in the Baratajaya Village, Surabaya City (Klampid Innovation Case Study)

Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S, Anggraeny Puspaningtyas S.AP., M.AP

The government is required to be able to serve well in providing public services, so that the Government's efforts to improve its services to be better, namely in the Baratajaya Village, Surabaya City, run the Klampid program which has been felt by the community which can facilitate the management of the Adminduk in making Birth Certificates. The purpose of this research was to analyze E-Government in Improving Population Administration Services for Making Birth Certificates in the Baratajaya Village, Surabaya City (Klampid Innovation Case Study). The research method used is qualitative research with observation techniques, interviews, and documentation. Meanwhile, the theory used by researchers is the result of research from the Harvard School of Government according to Indrajit (2016) which has 3 elements of success, namely support, value, capacity.

The results of this study indicate that the services provided in the Baratajaya Village are optimal when viewed from the three elements support, value, capacity. It's just that there are still obstacles faced in implementing Klampid's innovation, namely the lack of outreach to the community so that there are still people who visit the Baratajaya Village Office in the process of making birth certificates for residents who do not understand technology.

The conclusion with the presence of E-government in this Klampid can provide very influential benefits in improving population administration services to be effective and efficient because Klampid provides easy and fast services in obtaining Birth Certificates which can be done anywhere and anytime via a smartphone.

Keywords: E-Government, Innovation, Public Service, Klampid, Birth Certificate

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat menyusun Skripsi dan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Skripsi ini merupakan tugas akhir dalam menempuh studi program sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan judul skripsi “E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan Akta Kelahiran Di Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya (Studi Kasus Inovasi Klampid)”.

Sesungguhnya menyusun Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta 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. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo M.S selaku Dosen Pembimbing Satu selaku dosen pembimbing pengajar dan sekaligus mentor bagi penulis yang membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtya, S.AP.,M.AP selaku Dosen Pembimbing Dua selaku Kepala Kaprodi Administrasi Publik, dosen pembimbing pengajar dan sekaligus mentor bagi penulis yang membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen staf Program Sarjana Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
5. Ibu kepala Lurah Kelurahan Baratajaya Surabaya dan perangkat Lurah yang telah membantu peneliti untuk penelitian dan pengambilan data
6. Keluarga tercinta mama dan papa serta saudara kembar saya dan semua keluarga besar saya lainnya.
7. Teruntuk teman-teman seangkatan saya Aprilia Rosa, Ka Chindy, Ly, Rusny yang telah membantu dan mendukung saya selama menyusun skripsi ini
8. Dan untuk pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu

Surabaya, 14 Juni 2023

Anastasya Priskila Elisabeth Thenu

DAFTAR ISI

JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINISALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Manajemen Pelayanan Publik.....	27
2.2.2 E-Government.....	27
2.2.3 Inovasi Pelayanan Publik.....	30
2.2.4 Klampid New Generation.....	31

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Fokus Penelitian.....	33
3.3 Lokasi Penelitian.....	33
3.4 Sumber Data.....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	35
3.7 Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Support/dukungan.....	40
4.1.2 Value/Nilai.....	51
4.1.3 Capacity/Kemampuan.....	54
4.2 Pembahasan.....	60
4.2.1 Inovasi Klampid Dalam Peningkatan Administrasi Kependudukan Pembuatan Akta Kelahiran.....	60
A. Support/dukungan.....	60
B. Value/Nilai.....	61
C. Capacity/Kemampuan.....	62
4.2.2 Faktor pendukung dan faktor penghambat.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	34
Tabel 4.1 Daftar fasilitas di Kelurahan Baratajaya.....	49
Tabel 4.3 Data peminat pengurusan akta kelahiran melalui klampid tahun 2022-Maret 2023.....	52
Tabel 4.4 Jumlah penduduk Kelurahan Baratajaya & jumlah pegawai.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengurusan terbanyak melalui Klampid.....	3
Gambar 2.1 Kerangka konseptual.....	32
Gambar 4. 1 Kelurahan Baratajaya Surabaya.....	37
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kelurahan Baratajaya.....	38
Gambar 4. 3 Aplikasi Klampid New Generation.....	41
Gambar 4. 4 Tampilan Aplikasi Klampid New Generation Akta Kelahiran.....	42
Gambar 4. 5 Surat Keterangan Integritas Pegawai Kelurahan Baratajaya.....	45
Gambar 4. 6 Fasilitas di Kelurahan Baratajaya.....	48
Gambar 4. 7 Sosialisasi pada masyarakat di Balai RW.....	50
Gambar 4. 8 Fasilitas teknologi informasi di Kelurahan Baratajaya.....	56
Gambar 4. 9 Pelatihan dari Dispendukcapil pada pegawai Kelurahan Baratajaya.....	58