

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
MELALUI *WEBSITE* "PLAVON DUKCAPIL" DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
SIDOARJO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi  
Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional**

**"Veteran" Jawa Timur**



**OLEH :**

**RAYHAN SURYA PUTRA**  
**NPM. 20041010146**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINITRASI PUBLIK  
SURABAYA**

**2024**

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
MELALUI *WEBSITE "PLAVON DUKCAPIL"* DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
SIDOARJO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi  
Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional**

**"Veteran" Jawa Timur**



**OLEH :**

**RAYHAN SURYA PUTRA**  
**NPM. 20041010146**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIIK  
PROGRAM STUDI ADMINITRASI PUBLIK**

**SURABAYA**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI  
WEBSITE "PLA'ON DUKCAPIL" DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO**

**Disusun Oleh:**

**RAYHAN SURYA PUTRA**  
**NPM. 20041010146**

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

**Menyetujui,  
Pembimbing**

  
**TUKIMAN S.Sos, M.Si.**  
**NIP. 196103231989031001**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
**Dr. CATUR SURATNOAJI, M.Si**  
**NIP.196804182021211006**

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI  
WEBSITE "PLAVON DUKCAPIL" DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO

Disusun Oleh:


**RAYHAN SURYA PUTRA**

**NPM. 20041010146**

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada jurnal Reslaj: Religion  
Education Social Laa Roiba Journal (Sinta 4) Untuk Volume 6 Nomor 9 Bulan September  
2024

Menyetujui,

PEMBIMBING


  
**Tukiman S.Sos, M.Si**  
NIP. 196103231989031001

TIM PENGUJI


1. Ketua

  
**Rosvidatuzzahro Anisykurlillah S.AP, M.AP**  
NIP. 199303162022032008

2. Sekretaris

  
**Tukiman S.Sos, M.Si**  
NIP. 196103231989031001

3. Anggota

  
**Oktarizka Reviandani S.AP, M.AP**  
NPT. 21219941014318

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

  
**Dr. CATUR SURATNOAJI, M.Si**  
NIP.196804182021211006

**LEMBAR REVISI**

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI  
WEBSITE "PLAVON DUKCAPIL" DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO**

**Disusun Oleh**

**RAYHAN SURYA PUTRA**  
**NPM. 20041010146**

**Telah di revisi dan disahkan pada tanggal 21 Juni 2024**

**Menyetujui,**

**Dosen Penguji 1**



**Rosvidatuzzahro Anisykurlillah S.AP, M.AP**  
**NIP. 199303162022032008**

**Dosen Penguji 2**



**Tukiman S.Sos, M.Si**  
**NIP. 196103231989031001**

**Dosen Penguji 3**



**Oktarizka Reviandani S.AP, M.AP**  
**NPT. 21219941014318**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rayhan Surya Putra  
NPM : 20041010146  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Website "Plavon Dukecapil" Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata I di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
2. Semua sumber yang digunakann dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarism dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 21 Juni 2024

Yang Membuat Pernyataan

  
  
Rayhan Surya Putra  
20041010146

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Website Plavon Dukcapil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”** Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan akademis yang ada di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis berharap bisa menambah wawasan serta untuk menerapkan dan membandingkan teori yang telah diterima dengan keadaan sebelumnya dilapangan. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi dukungan, serta bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan ini, diantaranya:

1. Orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa dan dukungan tiada hentinya
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;

5. Bapak Tukiman, S.Sos, M.Si. Selaku Pembimbing saya;
6. Seluruh dosen program studi Administrasi Publik, yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama studi perkuliahan;
7. Teman-teman Administrasi Publik 2020 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah saling mendukung dan memberi motivasi untuk menyelesaikan skripsi;
8. Artinegar Azmi Ismail yang selalu menemani dan memberikan dukungan penuh terhadap penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, Juni 2024

Penulis



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR REVISI .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Landasan Teori .....	17
2.2.1 Pelayanan Publik.....	17
2.2.2 E-Government.....	22
2.2.3 <i>Plavon</i> Dukcapil .....	24

2.2.4 Administrasi Kependudukan.....	25
2.3 Kerangka Berpikir .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	29
3.2 Lokasi Penelitian .....	30
3.3 Fokus Penelitian .....	30
3.4 Sumber Data .....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6 Teknik Penentuan Informan.....	34
3.7 Teknik Analisis Data.....	35
3.8 Keabsahan data .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	39
4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo	39
4.1.2 Identitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo	40
4.1.3 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten	
Sidoarjo.....	41
4.1.4 Tugas Pokok & Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Kabupaten Sidoarjo.....	42
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Bidang Pelayanan Dinas Kependudukan dan	
Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.....	42
4.1.6 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Kabupaten Sidoarjo.....	46
4.1.7 Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Kabupaten Sidoarjo.....	47

4.2 Hasil Penelitian.....	50
4.3 Pembahasan Penelitian .....	72
4.3.1 <i>Tangible</i> (Bukti).....	74
4.3.2 <i>Reliability</i> (Keandalan).....	75
4.3.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	77
4.3.4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	78
4.3.5 <i>Emphaty</i> (Empati).....	79
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>84</b>
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>90</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Menu Utama Website Plavon Dukcapil .....	4
Gambar 1. 2 Laman Pendaftaran Website Plavon Dukcapil .....	7
Gambar 3. 1 Komponen Analisis Miles & Hubberman .....	36
Gambar 4. 1 Gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo .....	40
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Disdukcapil Sidoarjo .....	47
Gambar 4. 3 Pelaksanaan Apel Pagi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo .....	52
Gambar 4. 4 Penampilan Petugas Operator Plavon .....	53
Gambar 4. 5 Cara Pengajuan Dengan Mendaftar Akun Plavon.....	55
Gambar 4. 6 Komentar Instagram tentang Ketidaktahuan Masyarakat mengenai Plavon.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 7 Kegiatan BIMTEK Pegawai.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 8 Syarat Pengajuan Akta Kelahiran.....	60
Gambar 4. 9 Komentar Keluhan Masyarakat Mengenai Lambatnya Waktu Pelayanan Di Instagram Disdukcapil .....	62
Gambar 4. 10 Nomor Call Center Dukcapil.....	64
Gambar 4. 11 Jam Pelayanan Disdukcapil.....	66
Gambar 4. 12 Bukti Percakapan Salahsatu Masyarakat dengan Biro Jasa .....	67
Gambar 4. 13 Contoh Surat Produk Dinas Dengan Bukti TTE .....	68
Gambar 4. 14 Pelayanan Ramah dan Sopan .....	70
Gambar 4. 15 Pelayanan Sesuai Antrian yang Ada.....	72

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Pelayanan Adminduk Melalui Plavon Dukcapil Bulan November 2023 .....	6
Tabel 2. 1 Perbandingan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	14
Tabel 4. 1 . Klasifikasi Jumlah Pegawai PNS Berdasarkan Golongan Pangkat ...	48
Tabel 4. 2 Klasifikasi Seluruh Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4. 3 Klasifikasi Seluruh Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	49
Tabel 4. 4 Reduksi Hasil Penelitian .....	81

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Observasi .....	90
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	90
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	95
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	96
Lampiran 5 Sertifikat Jurnal Terakreditasi Sinta 4.....	97
Lampiran 6 LoA.....	98
Lampiran 7 Cek Plagiasi .....	99
Lampiran 8 Surat Selesai Penelitian .....	99

## ABSTRAK

### **Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Website “Plavon”* Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**

RAYHAN SURYA PUTRA  
20041010146

Pelayanan publik di Indonesia menjadi salah satu isu strategis karena dampaknya sangat luas dan menyentuh kepada seluruh ruang-ruang publik. Namun, mutu atau kualitas yang diperbaiki cenderung berjalan ditempat. Terselenggaranya *e-government* diharapkan mampu mengadvokasi antara tuntutan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang tepat, efektif dan efisien dari pemerintah kota, dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Dengan pemanfaatan TIK, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo membuat terobosan inovasi Pelayanan Via Online atau biasa disebut dengan *Plavon Dukcapil*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui *Website Plavon Dukcapil* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif. Penelitian ini akan berfokus pada indikator kualitas pelayanan terletak pada 5 dimensi yang dikatakan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11) yaitu; *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara kepada informan, observasi secara langsung dilapangan, serta dokumentasi. Dalam pelaksanaannya, *Plavon Dukcapil* dapat dikatakan kurang berkualitas karena terdapat permasalahan yang ada di yaitu kurangnya SDM dalam menyelesaikan permohonan dokumen kependudukan sehingga waktu penyelesaian dokumen cenderung lama, tidak adanya filter untuk biro jasa, dan kurangnya sosialisasi dari pemerintah tentang *Plavon Dukcapil*.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Plavon Dukcapil.**

## **ABSTRACT**

### ***Quality of Population Administration Services Through the “Plavon” Dukcapil Website at the Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency***

**RAYHAN SURYA PUTRA**

20041010146

*Public services in Indonesia are one of the strategic issues because the impact is very broad and touches all public spaces. However, the quality or quality that is improved tends to run in place. The implementation of e-government is expected to be able to advocate between the demands of the community in obtaining appropriate, effective and efficient services from the city government, by utilizing Information and Communication Technology (ICT). With the use of ICT, the Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency made a breakthrough in Online Service innovation or commonly referred to as Plavon Dukcapil. The purpose of this study is to determine the Quality of Population Administration Services through the Plavon Dukcapil Website at the Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency. The method used in this study is descriptive qualitative. This research will focus on service quality indicators located in 5 dimensions said by Parasuraman, Zeithaml, & Berry (in Hardiyansyah, 2011: 11), namely; Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty. Data collection techniques used in this study are interviews with informants, direct observation in the field, and documentation. In its implementation, Plavon Dukcapil can be said to be of poor quality because there are problems that exist in the lack of human resources in completing applications for population documents so that the document completion time tends to be long, there is no filter for service bureaus, and lack of socialization from the government about Plavon Dukcapil.*

***Keywords: Quality of Service, Population Administration, Plavon Dukcapil.***