

**PELAYANAN BERBASIS ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG**

(Studi Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik (SIAPTEL)  
Pada Layanan Pencatatan Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan  
Sipil Kota Malang)

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh

**DOROTEA FEBRIANI JIMUR**

**NIM 18031000148**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG  
2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PELAYANAN BERBASIS ONLINE DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
MALANG (Studi Impelementasi Sistem Informasi Aplikasi  
Pelayanan Elektronik (SIAPEL) Pada Layanan Pencatatan  
Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota  
Malang)

Disusun Oleh : Dorotea Febriani Jimur

NIM : 18031000148

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

Disetujui pada tanggal :

Menyetujui,  
Pembimbing 1



**Dr.H. Sukardi, M,Si**

Menyetujui.  
Pembimbing 2



**Chandra Dinata, S.Sos., MPA**

Mengetahui,  
Dekan

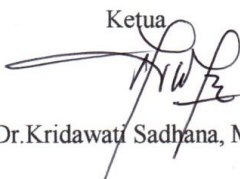
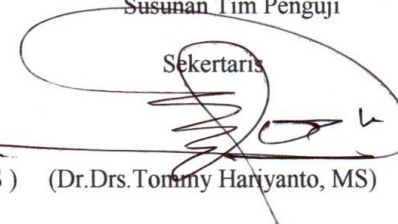
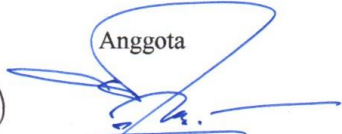


**DR.H. Sukardi, M, Si**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh Dorotea Febriani Jimur ini telah  
Di presentasikan Dihadapan Tim Penguji  
Hari : Jumat  
Tanggal : 28 Januari 2022  
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Merdeka Malang

Susunan Tim Penguji

Ketua	Sekertaris	Anggota
		
(Dr. Kridawati Sadhana, M.S)	(Dr. Drs. Tommy Hariyanto, MS)	(Dr. H. Catur Wahyudi, MA)

Mengesahkan  
Dean FISIP Unmer Malang  
  
**DR. SUKARDI, M. Si.**

## PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dorotea Febriani Jimur  
NIM : 18031000148  
Program Studi : Adminitrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata I
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber referensinay dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang mengertai termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku ( UU Nomor 20 2003 Tentang Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **Panduan Pencegahan Plagiasi** yang telah ditetapkan oleh lewat Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor; Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang,.....

Yang menandatangani



## MOTTO

**Bersangkalah yang baik, maka alam semesta akan merespon isi kepala mu dengan kebaikan.**

**-Nazriel Irham**

Kupersembahkan

Kepada :

Ayah, Ibu

Adik, Kakak,

tercinta

Almamaterku

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang (Studi Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik(SIAPEL) Pada Layanan Pencatatan Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang)”** sebagai syarat meraih gelas Sarjana Strata Satu (S1).

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Sukardi, M SI selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang serta sebagai Dosen Pembimbing I yang sudah melangkan waktu untuk mendampingi saya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dra.Hj. Umi Chayatin, Msi selaku Ketua Prodi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang
3. Candra Dinata S.sos, M.PA selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memdampingi saya dalam penyusunan skripsi.
4. Seluruh Dosen jurusan Administras Publik yang teah memberikan pengetahuan ilmu dan juga setia mendampingi saya selama tiga (3) tahun ini.
5. Seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang sudah membantu saya selama proses penelitian
6. Kedua orang tua saya bapak Nobertus Sabun dan ibu Susana Siju yang selalu membimbing dan memberikan kasih sayang serta doa demi kelancaran kuliah dan penyusunan skripsi ini.

7. Saudara-saudara saya Elik Amut, Anno Susabun, Iyal Amut, Savio Saur, Bastian Amut, dan nenek Paulina Jimur yang selalu memberikan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh keluarga besar saya, kaka Nick, kaka Tin, kaka Mex, kaka Na yang selalu mendoakan dan mendukung saya dalam penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan jurusan Administrasi Publik angkatan 2018, khususnya kelas D ( Derfin, Disna) terima kasih untk kebersamaman selama tiga tahun.
10. Teman-teman kontrakan cantik Sutri Legus, Vera, Herli, Kaka Riani, Olan, Bebet yang selalu memberikan semangat dalam penyusunn skripsi ini.
11. Semua pihak yang membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun sari semua pihak. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah wawasan tenyang impelemntasi aplikasi SIAPEL.

Malang Januari 2022

Dorotea F. Jimur

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI .....	iii
MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAKSI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KERANGKA DASAR TEORI .....	8
2.1 Implementasi Kebijakan .....	8
2.2 Pelayanan Publik .....	13
2.3 Pengertian Administrasi Kependudukan .....	25
2.4. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu .....	27
BAB III METODE PENELITIAN .....	38



3.1 Jenis Penelitian .....	38
3.2 Fokus Penelitian .....	38
3.3 Informan Penelitian .....	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5 Teknik Analisis Data .....	42
3.6 Lokasi Penelitian .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	44
4.2 Penyajian Data .....	65
4.3 Pembahasan.....	88
4.4 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi SIAPEL pada Layanan Pencatatan Akta Kelahiran .....	98
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>101</b>
5.1 Kesimpulan .....	101
5.2 Saran .....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>107</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 2. Fokus Penelitian .....	38
Tabel 3. Informan Penelitian .....	40
Tabel 4. Pegawai Dispendukcapil Kota Malang .....	48
Tabel 5. Jumlah PNS berdasarkan Golongan.....	59
Tabel 6. Jumlah PNS berdasarkan Pendidikan Formal.....	59
Tabel 7. Pegawai bidang PIAK dan Pemanfaatan Data.....	71
Tabel 8. Pegawai bidang Pencatatan Sipil .....	73
Tabel 9. Kedudukan Pegawai Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data .....	78
Tabel 10. Jabatan Pegawai bidang Pencatatan Sipil .....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Teori Edward III .....	9
Gambar 2. Kerangka Teori.....	39
Gambar 3. Maklumat Pelayanan.....	46
Gambar 4. Struktur Organisasi .....	47
Gambar 5. Aplikasi SIAPEL .....	60
Gambar 6. Jenis Pelayanan di SIAPEL.....	62
Gambar 7. Menu Login dan Daftar di SIAPEL.....	64
Gambar 8. Sosialisasi SIAPEL kepada pegawai .....	65
Gambar 9. Sosialisasi SIAPEL melalui Facebook .....	67
Gambar 10. Sosialisasi SIAPEL melalui Instragem dan Youtube .....	68
Gambar 11. Sosialisasi SIAPEL melalui Twitter .....	69
Gambar 12. Koordinasi dan Komunikasi antara Pegawai .....	70
Gambar 13. Pegawai yang sedang mengoperasikan komputer .....	74
Gambar 14. Ruangan Pelaksanaan pelayanan SIAPEL.....	76
Gambar 15. Sarana dan Prasaran Pelayanan .....	77
Gambar 16. Organisasi TIK .....	82
Gambar 17. Persyaratan Penerbitan Akta Kelahiran melalui SIAPEL.....	83
Gambar 18. Bagan Alur Penerbitan Akta Kelahiran Melalui SIAPEL .....	84
Gambar 19. Pemberitahuan gangguan jaringan melalui Instagram.....	86
Gambar 20. Komentas Masyarakat terkait SIAPEL.....	87

## **DAFTAR LAMPIRAN**

I. Dokumentasi Wawancara.....	107
II. Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	111
III. Berita Acara Bimbingan Skripsi .....	112
IV. Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	113
V. Surat Keterangan Penelitian.....	114

## ABSTRAKSI

Dorotea Febriani Jimur, 18031000148 dibimbing oleh Dosen Pembimbing I Bapak Sukardi dan Dosen Pembimbing II Bapak Chandra Dinata menyelesaikan skripsi dengan judul Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang (Studi Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik (SIAPEL) Pada Layanan Pencatatan Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Latar Belakang penelitian ini adalah adanya postingan di media sosial instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tentang kendala-kendala dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan melalui aplikasi SIAPEL ( Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik).Selain postingan terkait kendala, pada media sosial instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terdapat komentar masyarakat Kota Malang tentang aplikasi SIAPEL yang sering mengalami eror, respon petugas yang kurang cepat, serta masyarakat yang mempertanyakan prosedur serta persyaratan-persyaratan layanan yang tersedia di aplikasi SIAPEL.Oleh Karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti tentang implementasi SIAPEL ( Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, khususnya pada pelayanan penerbitan akta kelahiran.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi SIAPEL pada layanan pencatatan kelahiran serta menganalisis dan mendeskripsikan tentang apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam proses implementasi SIAPEL pada layanan pencatatan kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran terhadap pembaharuan dan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang serta dapat menambah khazanah pemikiran teori e-governance yang diterapkan pada pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi atau teknologi tertentu.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang menggunakan teori implementasi Edwar III yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dengan masing-masing indikator.Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.Informan atau narasumber dalam penelitian ini adalah pegawai Bidang Pencatatan Sipil dan Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan( PIAK) dan pemanfaatan data Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Malang.

Hasil penelitian ini menunjukkan proses implementasi Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik ( SIAPEL) berjalan kurang maksimal karena komunikasi yang dilakukan kepada masyarakat kurang berhasil.Masih banyak masyarakat Kota Malang yang tidak mengetahui aplikasi SIAPEL serta banyak masyarakat yang masih mempertanyakan prosedur pelayanan melalui aplikasi SIAPEL.Faktor

pendukung pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi SIAPEL adalah situasi pandemi yang membatasi aktivitas masyarakat sehingga banyak masyarakat mengurus kebutuhan administrasi kependudukan melalui aplikasi, serta sumber daya pegawai yang mendukung pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi. Selain itu ada faktor penghambat yang menjadi kendala dalam implementasi SIAPEL yaitu sering mengalami gangguan jaringan sehingga pelayanan melalui aplikasi cenderung lambat.

**Kata Kunci: Implementasi, Pencatatan Kelahiran, Pelayanan Berbasis Online**

## ABSTRACT

Dorotea Febriani Jimur, 18031000148, guided by Mr. Sukardi (Tutor I) and Mr. Chandra Dinata (Tutor II), finished her thesis under the title “Online Based Service in Regional Population and Civil Registry Office of Malang Municipality (A Study on the Implementation of Information System of Electronic Service Application or SIAPEL on Birth Registration Service in Regional Population and Registry Office of Malang Municipality).

The background of this study comes from information in social media account (*Instagram*) of the Regional Population and Civil Registry Office of Malang Municipality about problems in the implementation of SIAPEL (Information System of Electronic Service Application). Besides that, many people comment on the *Instagram* account to complain the SIAPEL error, late response of the officer, and questions about the procedure and requirements of SIAPEL. Concerning these problems, the researcher wants to make a research on the implementation of SIAPEL, especially at the birth registration service.

This study aims to analyze and describe both the implementation and the supporting and obstacle factors of SIAPEL. The result of this study may can give some update and upgrade matters on the quality of electronic public service in the Regional Population and Civil Registry Office of Malang Municipality. Besides that, the result of this study may be able to help giving some notions and theories of e-governance in public service by application or other technologies.

The kind of this study is qualitative descriptive, using the theory of implementation Edwar III, such as communication, resources, disposition, and bureaucratic structure with each indicators. This study takes place in the Regional Population and Civil Registry Office of Malang Municipality. The informants of this study are the officers of Civil Registration and Manager of Civil Administration Information (PIAK) and data user of the Regional Population and Civil Registry Office of Malang Municipality.

The result of this study shows the implementation process of SIAPEL (Information System of Electronic Service Application). In term of communication, there is a good socialization and coordination of policy at the level of officer. However, many people do not know the procedure and requirements of SIAPEL. Besides that, in term of resources, there is no problem both in human resources, financial and infrastructure. In term of disposition, the knowledge and understanding of the officer have support the implementation of SIAPEL. In term of bureaucratic structure, there are good service procedure and division of tasks that support the SIAPEL. On the other hand, one of the

supporting factors of the implementation SIAPEL is the pandemic situation that restricts people activity, so that they use application in all matters of civil administration. Besides that, the good human resources of the officers support the electronic service of public administration. On the other hand, the obstacle factor of SIAPEL is the low internet service that makes application work late.

**Keywords:** *Implementation, Birth Registration, Online Based Service*