

**EFEKTIVITAS PELAYANAN BERBASIS DARING DALAM  
PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI UPT DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN CATATAN SIPIL KECAMATAN PURWOSARI**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)**



**TUTIK INAYATI**

**201669080003**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

**2020**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN BERBASIS DARING DALAM  
PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI UPT DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN CATATAN SIPIL KECAMATAN PURWOSARI**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)**



**TUTIK INAYATI**

**201669080003**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

**2020**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Judul** : EFEKTIVITAS PELAYANAN BERBASIS DARING  
DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI UPT  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KECAMATAN PURWOSARI

**Disusun oleh** : Tutik Inayati

**NIM** : 201669080003

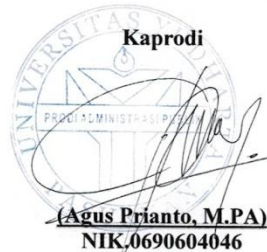
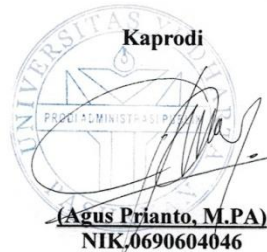
**Fakultas** : Ilmu Sosial Dan Politik

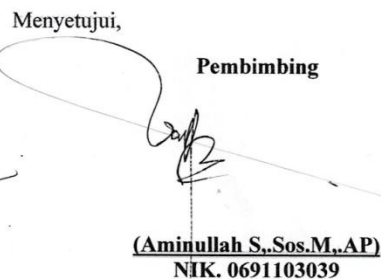
**Jurusan** : Ilmu Administrasi Publik

**Konsentrasi** : Manajemen pelayanan

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan

di depan tim penguji  
Pasuruan, 15/ 08/ 2020

The seal of Universitas Pasuruan is circular, featuring a central emblem with a book and a torch, surrounded by the text 'UNIVERSITAS PASURUAN' and 'PRODI ADMINISTRASI PUBLIK'.  
**Kaprodi**  
  
**(Agus Prianto, M.PA)**  
NIK.0690604046

Menyetujui,  
  
**Pembimbing**  
**(Aminullah S., Sos.M., AP)**  
NIK. 0691103039

## TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI,  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS YUDHARTA  
PASURUAN, PADA :

HARI : Sabtu

TANGGAL : 15 Agustus 2020

JAM : 11.30 WIB

JUDUL : EFEKTIVITAS PELAYANAN BERBASIS DARING DALAM  
PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI UPT DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KECAMATAN  
PURWOSARI

## DINYATAKAN LULUS

### MAJELIS PENGUJI

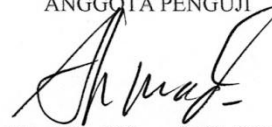
KETUA PENGUJI



Dr. Hambali, S.PdI., M.Si

NIK. 0690803029

ANGGOTA PENGUJI

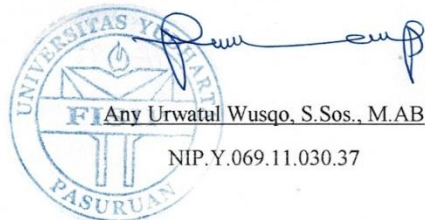


A'an Warul Ulum, S.Pd., M.KP

NIK. 0691709001

MENGESAHKAN,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



NIP. Y.069.11.030.37

## *Lembar Persembahkan*

*Skripsi Ini Kutujukan Kepada  
Kedua Orang Tua Saya Yang  
Senantiasa Mendo'akan Dan  
Memberikan Dukungan Kepada  
Saya Untuk Menyelesaikan Skripsi  
Ini*

*Untuk Kakak Saya Yang Selalu  
Memberikan Dukungan Dan Semangat  
Dan Juga Yang Selalu Membantu  
Dalam Penelitian Skripsi Ini*

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tutik Inayati  
Nim : 201669080003  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 24 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,

  
  
Tutik Inayati

NIM. 201669080003

# MOTTO

*Dibalik Ada Kesulitan*

*Disitu Pasti Ada Kemudahan*

## CURICULUM VITAE

### DATA PRIBADI

1. Nama : Tutik Inayati
2. NIM : 201669080003
3. TTL : Pasuruan, 22 Maret 1998

### PENDIDIKAN

1. RA Hidayatun Nasyiin
2. SDN 1 Pasrepan 2010
3. Mts. Hidayatun Nasyiin 2013
4. SMA Darut Taqwa 2016
5. Universitas Yudharta Pasuruan Jurusan Administrasi Publik (2016-Sekarang)





## **ABSTRAK**

Tutik Inayati. Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Yudharta Pasuruan. 2020. Efektivitas Pelayanan Berbasis Daring Dalm Pembuatan Kartu Keluarga Di UPT Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari. Pembimbing Aminullah S.,.Sos.M.,.AP.

Pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan. Pelayanan publik dianggap efektif apabila masyarakat memperoleh pelayanan yang mudah dengan prosedur yang tidak berbelit-belit, cepat, tepat dan memuaskan. Pelayanan daring merupakan inovasi pemerintah yang diberikan kepada masyarakat agar pelayanan menjadi begitu mudah, cepat dan aman. Seperti yang sudah diterapkan di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari.

Penelitian ini mengkaji tentang (1) bagaimana tingkat Efektivitas pelayanan berbasis daring dalam pembuatan Kartu Keluarga (2) apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pembuatan Kartu Keluarga berbasis daring di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan sumber data yang didapat dengan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi.

Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektifitas pelayanan berbasis daring dalam pembuatan Kartu Keluarga diUPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari dengan menggunakan ukuran efektifitas Sondang P. Siagian yakni faktor waktu, kecermatan dan gaya pemberi pelayanan masih belum bisa dikatakan efektif kerana beberapa faktor yang harus diperbaiki.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Daring, Kartu Keluarga

## **ABSTRACT**

Tutik Inayati. Public Administration Study Program at the University of Yudharta Pasuruan. 2020. Effectiveness of Dalm Online-Based Services Family Card Making at UPT Population and Civil Registry Office Purwosari District. Advisor Aminullah S, .Sos.M, .AP.

Public service is an attempt by the state to fulfill the basic needs of every citizens' civil rights to goods, and services. Public services are considered effective if the community gets easy services with straightforward, fast, precise and satisfying procedures. Online services are government innovations provided to the public so that services are easy, fast and safe. As has been applied in the UPT Department of Population and Civil Registry Purwosari District.

This study examines (1) how the effectiveness of online-based services in making family cards (2) what are the supporting and inhibiting factors in making online-based family cards at the UPT Department of Population and Civil Registry Purwosari District. The method used in this study is a qualitative method with data sources obtained from interviews, observations and documentation.

The results of this study indicate that the effectiveness of online-based services in making a Family Cards in the UPT Population and Civil Registry Office of Purwosari District by using the Sondang P. Siagian effectiveness measure namely time, accuracy and style of service providers still cannot be said to be effective because several factors must be corrected .

Keywords: Effectiveness, Online Services, Family Card

## **KATA PENGANTAR**

Syukur alhamdulillah kami haturkan kepada kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah, serta inayah-Nyalah kami dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Efektifitas Pelayanan Berbasis Daring Dalam Pembuatan Kartu Keluarga di UPT Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari”. Skripsi ini disusun sebagai persyaratan akhir penyelesaian program Sarjana S1 Ilmu Administrasi Publik Universitas Yudharta Pasuruan.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis mendapat banyak saran, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak. Hal tersebut merupakan pengalaman yang tidak dapat di ukur secara materi. Penyusunan Skripsi ini tidak dapat terlaksana tanpa adanya bantuan dari semua pihak, oleh karena itu kami mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Romo KH. Sholeh Bahruddin selaku pengasuh Pondok Pesantren Ngalah.
2. Bapak Dr. H. Khold Murtadlo, SE, ME selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Ibu Any Urwatul Wusko, S.Sos, M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Bapak Agus Prianto, M.PA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas yudharta pasuruan.
5. Bapak Aminullah S.,.Sos.M.,.AP selaku Dosem Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan mahasiswa dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Orang tua serta kakak yang senantiasa memberi do’a, motivasi serta dukungan
7. Bapak Yudha Triwidya Sasongko, S.Sos, M.SI selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasuruan, yang telah

menerima dan mengizinkan mahasiswa untuk melakukan Penelitian di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari.

8. Ibu Sri Lestari S.E selaku Sub. Bagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasuruan
9. Ibu Widji Juli Kurnia S.Sos, M.M selaku Kepala Bidang Pelayanan pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasuruan
10. Mas Riki, Mbak Anis selaku Operator UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari
11. Teman-teman pondok pesantren i.13 dan juga teman-teman seangkatan administrasi publik yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang memberikan dukungan dan semangat, agar bisa terselesaikannya Skripsi ini

Semoga segala bantuan dan dukungan yang diberikan kepada penulis mendapatkan Ridho dari Allah SWT. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam Skripsi ini, dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Sehingga masih banyak kekurangan dalam penulisan maupun penggunaan bahasa. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun guna kebaikan skripsi ini

Akhir kata kami mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kesalahan baik sengaja maupun tidak disengaja, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua khususnya bagi penulis sendiri.

Penulis, 13 Januari 2020

Penyusun

## DAFTAR ISI

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>SAMPUL DALAM</b> .....	<b>ii</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>CURICULUM VITAE</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<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 : TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Kajian Teoritik .....	11

2.1.1	Konsep Efektifitas.....	11
2.1.2	Ukuran Efektifitas .....	13
2.1.3	Media Daring .....	17
2.1.4	Manajemen Publik .....	18
2.1.5	Manajemen Pelayanan Publik.....	19
2.1.6	Hubungan Antara Pelayanan Berbasis Daring Pembuatan KK dengan Ilmu Administrasi Publik.....	20
2.2	Penelitian Terdahulu .....	21
2.3	Kerangka Pemikiran.....	32
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>		<b>35</b>
3.1	Metode Kualitatif .....	35
3.1.1	Jenis Penelitian.....	35
3.1.2	Fokus Penelitian.....	36
3.1.3	Lokasi Penelitian.....	37
3.1.4	Jenis dan Sumber Data.....	38
3.1.5	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.1.6	Teknik Analisis Data.....	42
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>46</b>
4.1	Gambaran Umum .....	46
4.1.1	Profil UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Pursowari.....	46
4.1.2	Visi dan Misi UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari.....	49
4.1.3	Struktur Organisasi.....	51
4.1.4	Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari.....	55
4.1.5	Kartu Keluarga .....	55

4.2 Penyajian Data.....	59
4.2.1 Tingkat Efektifitas Pelayanan Berbasis Daring dalam Pembuatan Kartu Keluarga .....	59
4.2.2 Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pembuatan Kartu Keluarga Berbasis Daring .....	70
4.3 Pembahasan.....	86
4.3.1 Tingkat Efektifitas Pelayanan Publik Berbasis Daring dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK).....	86
4.3.2 Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pembuatan Kartu Keluarga Berbasis Daring.....	94
<b>BAB V : PENUTUP .....</b>	<b>108</b>
5.1 Kesimpulan .....	108
5.2 Saran.....	110

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**