

**IMPLEMENTASI E-DUKCAPIL DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI BERBASIS
ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARAWANG**

SKRIPSI

“Diajukan untuk menempuh Ujian Sarjana Strata Satu
Program Studi Ilmu Pemerintahan”



Oleh :

NADYA RAMADHANTI M

41183506180002

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI**

2023

PERNYATAAN KEASLIAN/ORSINALITAS SKRIPSI

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Nadya Ramadhanti M

NPM : 41183506180002

Tanda Tangan



Tanggal : 23 November 2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Implementasi E-dukcapil Dalam Pelayanan Administrasi Berbasis Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang

Penyusun : Nadya Ramadhanti M

NPM : 41183506180002

Bekasi, 23 November 2023

Menyetujui :

Pembimbing,



Muhammad Fadil, S.I.P., M.Si.

Mengetahui :

Ketua Program Studi



Muhammad Fadil, S.I.P., M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI

Implementasi E-dukcapil Dalam Pelayanan Administrasi Berbasis Elektronik Di
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang



Dipersiapkan Dan Disusun Oleh :

Nadya Ramadhanti M

NPM: 41183506180002

Telah diujikan dihadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal: 23 November 2023

Dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan:

Di Universitas Islam "45" Bekasi

Pada Tanggal: 23 November 2023

Dewan Penguji :

Ketua : Muhammad Fadil, S.IP., M.Si.

Sekretaris : Yanto Supriyatno, Drs., M.Si.

Anggota : 1. Dr. Fadhillah, Dra., M.Phil.

2. Susi Dian Rayahu, S.IP., M.IP.

()

()

()

()

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat sehat, nikmat lahir batin serta hidayahnya sehingga dapata menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul **“Implementasi E-dukcapil Dalam Pelayanan Administrasi Berbasis Elektronik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang”** ini dengan tepat waktu. Tanpa karunianya tentu saja penulisan ini tidak dapat menyelesaikan penulisan skripsi penelitian ini dengan sebaik-baiknya.

Adapun skripsi ini diperuntukkan untuk memenuhi salah satu persyaratandalam menempuh Ujian Sarjana Strata Satu (S1) dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyampaikan banyak berterima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Muhammad Fadil, S.IP., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi dalam penyusunan skripsi ini dan selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.
2. Bapak Yanto Supriyatno, Drs., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Dr. Siti Nuraeni., Dra., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran sehingga mempermudah dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam 45 Bekasi, yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat dan berguna bagi peneliti selama mengikuti perkuliahan ini, serta dalam menyusun skripsi.
5. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam 45 Bekasi, yang telah membantu dalam mengurus segala keperluan mahasiswa.

6. Bapak Dwi Agus, S.Kom., M.T, selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.
7. Bapak Torich Haerachman, S.T, selaku Administrator Database Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.
8. Ibu Resti Maulidia, S.E, selaku Operator Sistem Informatika Administrasi Pelayanan E-dukcapil bagian Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.
9. Bapak Bayu Sandi Lesmana, selaku Operator Sistem Informatika Administrasi Pelayanan E-dukcapil bagian Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.
10. Ibu Quratul Aini, selaku Operator Sistem Informatika Administrasi Pelayanan E-dukcapil bagian Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.
11. Bapak Angga Rakasiwi, selaku Operator Sistem Informatika Administrasi Pelayanan E-dukcapil bagian Pindah Datang dan Pindah Keluar dari Kabupaten Karawang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.
12. Kedua orang tua saya yang senantiasa mendoakan, mendukung saya dalam segala kegiatan agar berjalan dengan lancar dan memberikan semangat kepada diri saya sehingga saya dapat termotivasi untuk menyelesaikan pendidikan saya strata satu atau sesegera mungkin mendapatkan gelar strata satu, serta kasih sayang yang diberikan kedua orang tua saya yang tak terhingga.
13. Keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan dan doa pada setiap kegiatan saya agar berjalan dengan lancar serta dapat menyelesaikan skripsi ini.
14. Teman dekat saya LNSH yang telah bersama dengan saya dari tahun 2017 hingga saat ini, yang telah memberikan dukungan, nasehat, doa

dan semangat dalam segala kegiatan saya agar berjalan dengan lancar, serta dapat menyelesaikan skripsi ini.

15. Teman-teman jurusan Ilmu Pemerintahan angkatan 2018 terutama B6, teman seperjuangan dibangku perkuliahan dari awal menjadi mahasiswa baru hingga sekarang, yaitu Asri Wulandari, Siti Zahro NS, Nabila Fitriani, Mira Fauzia dan Rosa Andini yang telah memberikan dukungan, bantuan, doa dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dimohon untuk menyampaikan kritik dan saran yang membangun akan berguna bagi penulisan selanjutnya serta dapat menghasilkan karya yang lebih baik lagi.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Bekasi, 23 November 2023

Penyusun



Nadya Ramadhanti M
NPM. 41183506180002

IMPLEMENTASI E-DUKCAPIL DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARAWANG

Nadya Ramadhanti M

Universitas Islam “45” Bekasi

Email: nadyamaulana99@gmail.com

ABSTRAK

Hadirnya inovasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang pada pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat di Kabupaten Karawang sesuai dengan Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 mengenai “pelayanan administrasi kependudukan secara daring” serta terjadinya pandemi covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan e-dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang beserta hambatan dan upaya dalam mengatasi masalah yang terjadi. Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari Edward III terdiri dari 4 indikator, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka, observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini, yaitu pelayanan e-dukcapil diterapkan dengan baik, dari komunikasi tersampaikan kepada masyarakat dan komunikasi antara pegawai dengan pimpinnya, sumber daya manusia yang belum memadai tetapi sudah menguasai pelayanan e-dukcapil dan sumber daya penunjangnya cukup memadai, serta wewenang dijalankan dengan baik. Disposisi, komitmen yang diterapkan dapat memberikan rasa puas untuk masyarakat dan dapat memberikan pelayanan secara adil untuk masyarakat. Struktur birokrasi terkait standar operasional prosedur telah diterapkan dan sesuai dengan kriterianya. Namun terdapat hambatan terkait keterbatasan SDM, belum tersedia SDM teknis sistem e-dukcapil, masyarakat kurang memahami pelayanan e-dukcapil dan sistem e-dukcapil. Upayanya, yaitu bantuan dari SDM lain, dilakukan koordinasi, adanya sosialisasi dan pelaporan terkait hambatan yang terjadi.

Kata kunci: Implementasi, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Sistem E-dukcapil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang

**IMPLEMENTATION OF E-DUKCAPIL IN ELECTRONIC-BASED
ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE POPULATION AND CIVIL
REGISTRATION OFFICE OF KARAWANG DISTRICT**

Nadya Ramadhanti M

Islamic University "45" Bekasi

Email: nadyamaulana99@gmail.com

ABSTRACT

The presence of innovation at the Population and Civil Registration Service of Karawang Regency in electronic-based population administration services to provide services for the community in Karawang Regency in accordance with the Republic of Indonesia Home Government Regulation Number 7 of 2019 concerning "online population administration services" and the occurrence of the Covid-19 pandemic . This research aims to find out how the e-dukkapil service is implemented in the Population and Civil Registration Service of Karawang Regency along with the obstacles and efforts to overcome the problems that occur. This research uses Edward III's policy implementation theory consisting of 4 indicators, namely communication, resources, disposition and bureaucratic structure. This research uses descriptive qualitative research methods. Data collection was carried out using literature study, observation, interviews and documentation. The results of this research are that the e-dukkapil service is implemented well, from communication delivered to the community and communication between employees and their leaders, human resources are not yet adequate but have mastered the e-dukkapil service and the supporting resources are adequate, and authority is exercised well . The disposition and commitment implemented can provide a sense of satisfaction to the community and can provide fair services to the community. The bureaucratic structure related to standard operational procedures has been implemented and is in accordance with the criteria. However, there are obstacles related to limited human resources, there are no human resources available for e-dukkapil system technicians, the public does not understand e-dukkapil services and the e-dukkapil system. The efforts include assistance from other human resources, coordination, outreach and reporting regarding obstacles that occur.

Keywords: Implementation, Population Administration Services, E-dukkapil System, Karawang Regency Population and Civil Registration Service

PERNYATAAN KEASLIAN/ORSINALITAS SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI

KATA PENGANTAR

LEMBAR PERSEMBAHAN

MOTTO

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

ABSTRAK

ABSTRACT

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR..... viii

DAFTAR LAMPIRAN ix

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 19

1.3 Tujuan Penelitian 20

1.4 Batasan Masalah 20

1.5 Signifikansi Penelitian 21

1.5.1 Signifikansi Akademik 21

1.5.2 Signifikansi Praktis..... 27

1.6 Sistematika Penulisan 28

BAB II KERANGKA TEORI..... 30

2.1 Perspektif Teoretik..... 30

2.2 Definisi..... 30

2.2.1 Implementasi 30

2.2.2 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (*E-Government*) .. 33

2.2.3 Penerapan *E-Government* 35

2.2.4 Pelayanan Publik 37

2.2.5 Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik..... 42

2.3 Administrasi Kependudukan..... 43

2.4 Kerangka Pemikiran 45

2.5 Definisi Operasional 50

2.6 Asumsi Penelitian 51

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 53

3.1 Paradigma Penelitian 53

3.1.1 Paradigma Konstruktivisme 54

3.2	Metode Penelitian Kualitatif	54
3.3	Desain Penelitian	55
3.4	Sumber dan Teknik Perolehan Data	56
3.4.1	Teknik Perolehan Data	56
3.4.2	Teknik Perekrutan Informan	58
3.5	Teknik Analisis Data	60
3.6	<i>Goodness</i> dan <i>Quality Criteria</i> Penelitian	61
3.6.1	<i>Trusworhiness</i>	61
3.6.2	Otentitas.....	61
3.7	Tempat dan Waktu Penelitian.....	61
3.8	Jadwal Penelitian	62
3.9	Keterbatasan Penelitian.....	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		64
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	64
4.1.1	Gambaran Umum Kabupaten Karawang.....	64
4.1.2	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang	72
4.1.3	Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.....	73
4.2	Implementasi E-dukcapil dalam Pelayanan Administrasi Berbasis Elektronik Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.....	77
4.2.1	Indikator Komunikasi.....	77
4.2.2	Analisis Indikator Komunikasi.....	86
4.2.3	Indikator Sumber Daya	92
4.2.4	Analisis Indikator Sumber Daya	100
4.2.5	Indikator Disposisi	107
4.2.6	Analisis Indikator Disposisi	115
4.2.7	Indikator Struktur Birokrasi	123
4.2.8	Analisis Indikator Struktur Birokrasi	132
4.3	Hambatan yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang pada implementasi e-dukcapil sebagai pelayanan administrasi berbasis elektronik	138
4.3.1	Analisis hambatan yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang pada implementasi e-dukcapil sebagai pelayanan administrasi berbasis elektronik	142
4.4	Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang untuk mengatasi hambatan pada implementasi e-dukcapil sebagai pelayanan administrasi berbasis elektronik.....	147
4.4.1	Analisis upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang untuk mengatasi hambatan pada implementasi e-dukcapil sebagai pelayanan administrasi berbasis elektronik	150
BAB V PENUTUP.....		155

5.1 Kesimpulan	155
5.2 Saran	160
DAFTAR PUSTAKA	161

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang Tahun 2022	13
Tabel 1.2 Rekapulas Pelayanan Dokumen Kependudukan Tahun 2021-2022	14
Tabel 1.3 Laporan Transaksi Publik melalui E-dukcapil Kabupaten Karawang Periode 2021 s.d 2022	15
Tabel 3.1 Tabel Informan	59
Tabel 3.1 Matriks Informan.....	60
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	62
Tabel 4.1 Daftar Jumlah Desa dan Kelurahan Menurut Kecamatan di Kabupaten Karawang	65
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Menurut Kecamatan Tahun 2020	71
Tabel 4.3 Komposisi SDM berdasarkan jabatan dan status pegawai	75
Tabel 4.4 Komposisi SDM Berdasarkan Pendidikan	76
Tabel 4.5 Analisis Indikator Komunikasi.....	86
Tabel 4.6 Analisis Indikator Sumber Daya	101
Tabel 4.7 Analisis Indikator Disposisi	116
Tabel 4.8 Analisis Indikator Struktur Birokrasi	132
Tabel 4.9 Analisis hambatan yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang pada implementasi e-dukcapil sebagai pelayanan administrasi berbasis elektronik	143
Tabel 10. Analisis upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang untuk mengatasi hambatan pada implementasi e-dukcapil sebagai pelayanan administrasi berbasis elektronik	151

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alur Pelayanan melalui <i>Website</i> E-dukcapil	16
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	49
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kabupaten Karawang	64
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Karawang	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara 1	166
Lampiran 2. Pedoman Wawancara 2	167
Lampiran 3. Pedoman Wawancara 3	168
Lampiran 4. Transkrip Wawancara 1	169
Lampiran 5. Transkrip Wawancara 2	172
Lampiran 6. Transkrip Wawancara 3	175
Lampiran 7. Transkrip Wawancara 4	178
Lampiran 8. Transkrip Wawancara 5	181
Lampiran 9. Transkrip Wawancara 6	184
Lampiran 10. Transkrip Wawancara 7	187
Lampiran 11. Transkrip Wawancara 8	189
Lampiran 12. Surat Pelaksanaan Observasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang	191
Lampiran 13. Surat Keabsahan Transkrip Wawancara 1	192
Lampiran 14. Surat Keabsahan Transkrip Wawancara 2	193
Lampiran 15. Surat Keabsahan Transkrip Wawancara 3	194
Lampiran 16. Surat Keabsahan Transkrip Wawancara 4	195
Lampiran 17. Surat Keabsahan Transkrip Wawancara 5	196
Lampiran 18. Surat Keabsahan Transkrip Wawancara 6	197
Lampiran 19. Dokumentasi Penelitian	198
Lampiran 20. Bentuk <i>Website</i> E-dukcapil.....	199
Lampiran 21. Bentuk Sosialisasi Melalui Media Sosial	200
Lampiran 22. Hasil Cek Turnitin	201

SKRIPSI NADYA RAMADHANTI M_411183506180002_IP 18

ORIGINALITY REPORT

5%	5%	2%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ppid.jemberkab.go.id Internet Source	1%
2	ojs.uho.ac.id Internet Source	1%
3	gist.github.com Internet Source	1%
4	journals.unihaz.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	1%
6	jsss.co.id Internet Source	1%
7	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On