

***NEW PUBLIC SERVICE* SEBAGAI PERSPEKTIF DALAM
PELAKSANAAN E-LAMPID (ELEKTRONIK LAHIR, MATI, PINDAH,
DATANG) KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun oleh:
MARETA KUMALA DEWI
071511133068

**PROGRAM STUDI S-1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

Semester Gasal 2019/2020

**NEW PUBLIC SERVICE SEBAGAI PERSPEKTIF DALAM
PELAKSANAAN E-LAMPID (ELEKTRONIK LAHIR, MATI, PINDAH,
DATANG) KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun oleh:
MARETA KUMALA DEWI
071511133068

**PROGRAM STUDI S-1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

Semester Gasal 2019/2020

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu lain selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan (langsung ataupun tidak langsung) dalam isi Skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 4 Desember 2019

Penulis



Mareta Kumala Dewi
(071511133068)

NEW PUBLIC SERVICE SEBAGAI PERSPEKTIF DALAM PELAKSANAAN
E-LAMPID (ELEKTRONIK LAHIR, MATI, PINDAH, DATANG) KOTA
SURABAYA

SKRIPSI

Maksud: Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga

Disusun oleh:
MARETA KUMALA DEWI
071511133068

PROGRAM STUDI S-1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

Semester Gasal 2019/2020

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

***NEW PUBLIC SERVICE* SEBAGAI PERSPEKTIF DALAM
PELAKSANAAN E-LAMPID (ELEKTRONIK LAHIR, MATI, PINDAH,
DATANG) KOTA SURABAYA**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 4 Desember 2019

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



(Prof. Dr. H. Jusuf Irianto, Drs., M.Com)

NIP. 196505061993031003

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul
***New Public Service* sebagai Perspektif dalam Pelaksanaan E-Lampid
(Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) Kota Surabaya**

Telah diujikan dan disahkan dihadapan penguji

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Departemen Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga

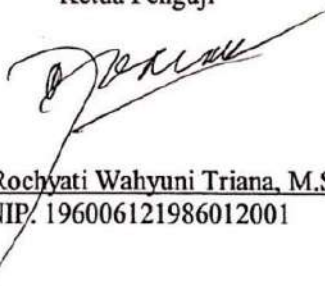
Hari/Tanggal : Selasa, 14 Januari 2020

Pukul : 10.00 – 12.00 WIB

Ruang : R. Dharmawanita Lt.1

Komisi Pengujian terdiri dari

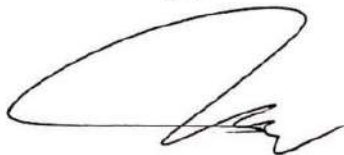
Ketua Penguji



(Dra. Rochyati Wahyuni Triana, M.Si)

NIP. 196006121986012001

Penguji I



(Philipus Keban, S.IP., M.Si)
NIP. 197905032008121003

Penguji II



(Prof. Dr. H. Jusuf Irianto, Drs., M.Com)
NIP. 196505061993031003

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Skripsi ini saya persembahkan untuk *Supporting System* saya khususnya untuk kedua orang tua dan Almh nenek saya yang selalu menjadi penyemangat saya serta semua pihak yang telah membantu saya selama ini. Semoga skripsi ini bermanfaat.”

HALAMAN MOTTO

fa inna ma'al-'usrī yusrā

karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan

inna ma'al-'usrī yusrā

sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya bisa menyelesaikan Skripsi ini dan mewujudkan harapan kedua Orang Tua saya. Skripsi ini merupakan karya tulis yang saya kerjakan dengan perjalanan yang tidak mudah. Namun, saya akhirnya dapat melewati segalanya hingga pada tahap ini karena adanya doa, dukungan, motivasi, semangat, bantuan dan bimbingan yang senantiasa diberikan oleh berbagai pihak. Atas segalanya, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Saya mengucapkan syukur kepada **Allah SWT** yang telah memberikan rahmat, kasih sayang dan ridho-Mu yang tak terhingga atas setiap langkah yang hamba lalui.
2. Kemudian saya mengucapkan terima kasih untuk kedua orang tua saya, Ibu **Sri Lestari Tulus Endah Wahyuni** dan Bapak **Rachmad Santoso** yang telah membesarkan, mendidik dan memberikan kasih sayang yang tak terhingga hingga saya menjadi seperti sekarang ini. Tidak ada kata-kata yang cukup untuk menggambarkan betapa saya sangat menyayangi dan berterima kasih untuk Mama dan Bapak. Terima kasih atas segala pengorbanan dan dukungan yang selalu diberikan untuk saya agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Almarhumah nenek saya, Mbah **Mariyam**. Terima kasih sudah ikut andil dalam membesarkan dan mendidik saya hingga saya berusia 21 tahun. Terima kasih sudah menjadi teman sekaligus ibu kedua yang baik untuk saya. Semoga mbah ditempatkan di Surganya Allah. Aamiin. Miss you!
4. Kedua kakakku, **Novita Sukma Dewi** dan **Oktavia Dwi Puteri Santoso**. Yang selalu ngingetin skripsi biar cepet lulus, cepet kerja biar bisa bantu mama sama bapak. Terima kasih buat semua bantuannya baik itu dalam hal psikologis atau materiil a.k.a uang jajan dan lain-lain hehehe.
5. Dan juga terima kasih untuk diriku sendiri yang telah berjuang untuk menyelesaikan Skripsi ini. Semangat terus **Mareta!**

6. **Prof. Dr. H. Jusuf Irianto, Drs., M.Com** selaku dosen pembimbing skripsi terbaik. Terima kasih telah meluangkan waktu disela-sela kesibukan Bapak untuk membimbing skripsi saya. Semoga Allah senantiasa memberikan keberkahan untuk Bapak dan keluarga.
7. Ibu **R Wahyuni Triana, Dra., M.Si** selaku dosen wali perkuliahan saya. Terima kasih atas segala arahan dan saran yang diberikan selama perkuliahan ini.
8. Para dosen di Departemen Ilmu Administrasi Negara, **Bu Sulikah Asmorowati, S.sos., Mdevt., PhD; Bu Dr. Erna Setijaningrum, S.IP., M.Si; Pak Gitadi Tegas Supramudyo, Drs., M.Si; Pak Nanang Haryono, S.IP., M.Si; Pak Philipus Keban, S.IP., M.Si; Pak Dr. Bintoro Wardiyanto, Drs., M.Si; Pak Dr. Eko Supeno, Drs., M.si; Pak Dr. Antun Mardiyanto, Drs., MA; Pak Sunaryo, Drs., MPSt; Pak Roestoto Hartojo Putro., Drs., S.U; Bu R Wahyuni Triana, Dra., M.Si; Mas Putu Aditya, S.IP., M.KP; Mas Agie Soegiono Nugroho S.IAN., MPP**, telah membagikan ilmu serta pengalamannya kepada saya selama proses perkuliahan.
9. **Mbak Dwi** yang baik hati, lemah lembut dan sabar ketika menghadapi mahasiswa dan yang selalu membantu dan mempermudah proses perkuliahan sehingga saya dan teman-teman dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. **Para informan** dalam penelitian skripsi saya dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Terima kasih atas kesediaan waktu dan bantuannya yang telah diberikan untuk lancarnya proses pengerjaan skripsi saya.
11. **Keluarga besar AN 2015** yang telah menjadi teman-teman yang baik hati dan menyenangkan. Semoga kita semua dapat menjalani kehidupan yang lebih baik sesuai harapan kita.
12. Teman-teman seperbimbingan **Elisa, Kemal, Sufi, Pepi, Adhe, Andi, Danu, Dilla, Lyila, Raga**. Semoga jalan kita dimudahkan ya rek.

13. Teman-teman BPJS ter-gak mau rugi. **Elisa, Dinda, Arum, Hasna, Sufi, dan Dila**. Terima kasih udah berbaik hati TA-in aku selama ini wkwk. Ayo sukses bareng-bareng.
14. Untuk Sugar Babies ter-gak ruwet dan anti rewel-rewel club. **Ovie dan Fitri**. Terima kasih udah ngingetin terus buat nyelesaiin skripsi sampe aku sumpek. Akhirnya aku lulus rek:’)
15. Teman-Teman Hot Coffee yang bar-bar tapi aku sayang. **Marita, Cali, Irma, Chaci, Viva**. Khususnya **Erika** dan **Zasqi** teman nyekrip ter luv!
16. Untuk **Wulan** dan **Nadya**. Terima kasih udah support aku dan masih mau tak repotin selama 18 tahun ini. Jangan bosan-bosan sama aku.
17. Teman-teman KKN-BBM 58 UNAIR, Desa Setro, Kec Menganti, Gresik. **Mbak Pahlevi, Mbak Dinda, Mbak Izza, Cut, Laily, Laili, Iqbal, Reza, dan Mas Gekko**. Terima kasih teman bobok satu bulanku yang udah *sharing* pengalaman, susah seneng bareng disana.
18. Dan terima kasih untuk semua pihak termasuk yang belum saya sebutkan namanya, atas dukungan serta doa yang diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Judul dari skripsi ini adalah *New Public Service* sebagai Perspektif dalam Pelaksanaan E-Lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) Kota Surabaya.

Skripsi ini terdiri dari empat bab, pada bab pertama berisi tentang latar belakang masalah penelitian. Pelayanan publik yang ada di Indonesia masih memiliki kekurangan sehingga tingkat pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik pada tiap tahunnya mengalami peningkatan. Salah satu pelayanan publik yang kerap dikeluhkan masyarakat yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karenanya, Pemerintah Kota Surabaya melalui instansi terkait yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya tergerak untuk membuat suatu terobosan baru dengan menciptakan sebuah inovasi pada pelayanan administrasi kependudukan bernama E-Lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang).

Kemudian, berisi rumusan masalah, tujuan penelitian yaitu untuk mendeskripsikan pelaksanaan e-Lampid (elektronik lahir, mati, pindah, datang) Kota Surabaya dilihat dari perspektif *new public service*. Selanjutnya manfaat penelitian, kerangka teoritik, definisi konsep dan metode penelitian. Bab kedua yaitu gambaran umum kajian penelitian tentang pelaksanaan e-Lampid (elektronik lahir, mati, pindah, datang) di Kota Surabaya dalam perspektif *new public service*. Bab ketiga berisi tentang hasil wawancara terkait pelaksanaan e-Lampid di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, serta interpretasi dari hasil temuan di lapangan dengan teori yang digunakan serta dengan penelitian pada studi terdahulu. Bab terakhir berisi kesimpulan, saran dan implikasi dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

Penulis menyadari segala kekurangan yang ada dalam penulisan skripsi ini, oleh sebab itu penulis menerima segala masukan bagi kesempurnaan skripsi ini. Penulis juga berharap karya tulis ini dapat memberikan sumbangan bagi

perkembangan Ilmu Administrasi Negara dan referensi masukan bagi pihak-pihak yang terkait. Pada akhirnya, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Surabaya, 4 Desember 2019

Penulis

Mareta Kumala Dewi