

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI ONLINE DI KANTOR  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana (S1)  
Pada Program Sarjana (S1) Fakultas Ilmu Sosian dan Ilmu Politik Universitas  
Islam Sumatera Utara*

**Oleh:**

**AYU LESTARI LASE**

**NPM : 71190611004**

**Program Studi : Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2023**

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI**

---

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul** : EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI ONLINE  
DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SERDANG  
BEDAGAI

**Nama** : AYU LESTARI LASE

**NPM** : 71190611004

**Jurusan** : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

**Menyetujui**

**Dosen Pembimbing 1**

**Pembimbing II**

**Samsul Bahri Pane S.Sos., M.AP**

**Mardiansyah S.Sos, M.M**

**Diketahui Oleh:**  
**Ketua Program Studi**

**Disetujui Oleh:**  
**DEKAN**

**Samsul Bahri Pane S.Sos., M.AP**

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI**

---

**LEMBARAN PENGESAHAN**

Skripsi Ini Telah Dipertahankan Didepan Panitia Penguji Skripsi Program Studi  
Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Sumatera Utara

**Hari** : **Jumat**

**Tanggal** : **26 Mei 2023**

**Jam** : **09.00 WIB Sampai Selesai**

**Tempat** : **Ruang Yudisium F.Ekonomi UISU**

**Panitia Penguji :**

**Ketua** : **Dekan FISIP UISU**

**Sekretaris** : **Kaprodi Ilmu Administrasi Negara**

**Pembimbing I** : **Samsul Bahri Pane, S.Sos, M.AP**

**Pembimbing II** : **Mardiansyah S.Sos, M.M**

**Penguji I** : **Rafriandi Nasution, SE, MT**

**Penguji II** : **Ridwan Nasution, S.Sos, M.Kom.I**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Sosial. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki.

Atas segala kekurangan dan ketidak sempurnaan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Cukup banyak kesulitan yang penulis temui dalam penulisan skripsi ini, tetapi Alhamdulillah dapat penulis atasi dan selesaikan dengan baik. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT.

Selama menyelesaikan penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu, khususnya:

1. Bapak **Samsul Bahri S.Sos., M.AP** Sebagai DEKAN FISIP Universitas Islam Sumatera Utara sekaligus Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu dan berbagai ilmu untuk menyelesaikan skripsi penulis.

2. Bapak **Ridwan Nasution S.Sos., M.Kom.I**, sebagai wakil DEKAN Akademik dan Dakwah Islamiah FISIP Universitas Islam Sumatera Utara
3. Bapak **Mardiansyah S.Sos, M.M**, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
4. Seluruh **Staf Dosen FISIP Universitas Islam Sumatera Utara** yang telah membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan studi.
5. Kepada Kedua orang tua dan Keluarga yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, doa, serta dorongan moril dan materil yang tak terhingga.
6. Kepada teman-teman saya yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang tidak henti-hentinya memberikan semangat, support, doa, waktu, tenaga dan pikiran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Medan Mei 2023

Ayu Lestari Lase

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>LEMBARAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Kerangka Teori.....	7
E. Metode Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II URAIAN TEORI</b> .....	14
A Efektivitas.....	14
1 Pengertian Efektivitas.....	14
2 Ukuran Efektivitas.....	15
3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas.....	19

B Pelayanan.....	20
1 Pengertian Pelayanan.....	20
2 Unsur- Unsur Pelayanan.....	25
3 Faktor Pendukung Pelayanan.....	27
<b>BAB III DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
A Keadaan Geografis Kabupaten Serdang Bedagai .....	32
1 Kondisi Geografis dan Batasan Administasi.....	33
2 Visi dan Misi.....	34
3 Motto.....	34
4 Struktur Organisasi.....	35
5. Tugas dan Tanggungjawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>65</b>
1 Bagaimana Efektivitas Pelayanan administrasi Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.....	65
2 Bagaimana Kualitas Pelayanan administrasi Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.....	69

3	Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat pelayanan Administrasi berbasis online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.....	74
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>77</b>
A.	Kesimpulan.....	77
B.	Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>79</b>



## DAFTAR PUSTAKA

- Effendy. 2010. Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mahmudi. 2012. Manajemen Kinerja sektor publik. yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moenir. A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta : PT.Bumi Aksara. Hlm 88
- Mulyana, D. 2016. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Alfa Beta Bandung
- Nasution, M.N.2014. Manajemen Jasa Terpadu. Bogor: Graha ilmu.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005.Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2010, Reformasi pelayanan publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Steers, Richard M, Terj: Magdalena Jamin, 2011. Efektivitas Organisasi, Jakarta: Erlangga
- Sugiyono, 2013, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Tjiptono, F. 1997. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. ANDI. Yogyakarta.
- Ulum. Ihyaul MD, 2016, Akuntansi Sektor Publik, Malang,UMM Press, Hlm. 294
- Wadjudi, Farid. 2021. Efektivitas Pelayanan Publik. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara.

**JURNAL**

Bastian, A. 2017, Efektivitas Penyelenggaraan Publik Pada Samsat Corner Wilayah Malang Kota. [e-journal.uajy.ac.id/4241/3/2MH01723](http://e-journal.uajy.ac.id/4241/3/2MH01723)

Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan Futum Hubaib . 2021. Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). Dedikasi Volume 22 N0 2 2 Desember 2021

Luh Ratna Sari dan I Nyoman Mangku Suryana. 2019. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Volume 10, Nomor 2, Desember 2019

**UNDANG-UNDANG**

Permendagri 7 tahun 2019, Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

Undang- Undang No 23 tahun 2006. Tentang Administrasi Kependudukan

## **LAMPIRAN**

### **Wawancara Penelitian**

1. Fokus wawancara : Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai
2. Waktu Wawancara :
3. Tempat Wawancara : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai yang terletak di Jalan. Negara No.300, Firdaus, Kecamatan. Sei Rampah, Kabupaten Serdang Bedagai, Sumatera Utara 20995

### **Pertanyaan Wawancara**

1. Menurut Bapak/Ibu, apakah dalam pelaksanaan sistem administrasi online ini sudah berlangsung efektif ? Apa buktinya ?
1. Menurut Bapak/Ibu, apakah program pembuatan administrasi kependudukan secara online sudah mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat?
2. Apakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan sosialisasi dengan masyarakat tentang administrasi kependudukan secara online?
3. Apakah masyarakat memahami tentang cara penggunaan aplikasi bakso Urat Dukcapil Sergai ?

4. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana respon atau tanggapan pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam menanggapi keluhan pengguna layanan melalui aplikasi Bakso Urat Dukcapil Sergai?
5. Apakah semua keluhan pengguna layanan d respon oleh pegawai melalui aplikasi Bakso Urat ?
6. Apakah Masyarakat merasa puas terhadap respon pelayanan pegawai dalam melayani pembuatan dokumen online ?
7. Menurut Bapak/Ibu, apakah sarana dan prasarana sudah mendukung dalam pembuatan administrasi online tersebut ?
8. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan aplikasi Bakso Urat Dukcapil Sergai yang digunakan dalam proses pelayanan?
9. Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat ?
10. Menurut Bapak/Ibu, faktor-faktor apa saja yang menghambat pelayanan administrasi kependudukan secara online ?
11. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut?

d)

## Transkrip Wawancara

### Informan Kunci

Informan Peneliti : Kabid Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan ( Bapak Khairamadan, ST,. SAP)

Tempat : Ruang Kabid Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan  
Dinas Kantor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai

Hari dan Tanggal : Kamis, 16 Maret 2023

No	Peneliti	Informan
1.	Menurut Bapak, apakah dalam pelaksanaan sistem administrasi Online ini sudah berlangsung efektif ? Apa Buktinya ?	Sudah efektif, dibuktikan dengan banyak manfaatnya. Yang pertama pengurangan biaya, penghematan waktu, kemudian bisa dimana aja dan kapan saja sesuai jam kerja kantor.
2.	Menurut Bapak, apakah program pembuatan administrasi kependudukan secara online sudah mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat ?	Sudah
3.	Apakah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil melakukan sosialisasi dengan masyarakat tentang	Sudah, pada event-event misalnya waktu pada pelayanan, misalnya ada rapat, jumpa dengan

	administrasi kependudukan secara online ?	masyarakat kita sampaikan. Karena ini sudah lama, jadi sudah tidak gencar lagi, jadi kalau ada kegiatan, baru kita sosialisasi.
4.	Apakah masyarakat memahami tentang cara menggunakan aplikasi Bakso Urat Dukcapil Sergai ?	Nah itu sebenarnya memahami karena gampang, Cuma ada sebagian yang tidak mau atau malas untuk menggunakan aplikasi bakso urat ini. Mereka lebih memilih manual, tetapi tetap kita layani.
5.	Menurut Bapak, bagaimana respon atau tanggapan pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencacatan Sipil dalam menanggapi keluhan pengguna layanan melalui aplikasi Bakso Urat Dukcapil Sergai?	Responnya sejauh ini sudah cepat tanggap karena langsung ada petugasnya, khusus petugas pengaduan.
6.	Apakah semua keluhan pengguna layanan pelayanan di respon oleh pegawai melalui aplikasi bakso Urat ?	Iya direspon. Di dalam aplikasi bakso urat ada tempat untuk keluhan dan jika ada keluhan langsung .
7.	Apakah Masyarakat merasa puas terhadap respon pelayanan pegawai dalam melayani pembuatan dokumen online ?	Sejauh ini sudah puas.
8.	Menurut Bapak, apakah sarana dan	Bisa dikatakan sudah mendukung.

	<p>prasarana sudah mendukung dalam pembuatan administrasi online tersebut ?</p>	<p>Hanya saja jika kemungkinan yang rumahnya agak pedalaman bisa terkendala di jaringan.</p>
9.	<p>Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan aplikasi Bakso Urat Dukcapil Sergai yang digunakan dalam proses pelayanan?</p>	<p>Sudah mampu</p>
10.	<p>Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat ?</p>	<p>Sudah.</p>
11.	<p>Menurut Bapak, faktor-faktor apa saja yang menghambat pelayanan administrasi Kependudukan secara Online ?</p>	<p>Kalau secara online paling jaringan, kalau dia tinggal di daerah agak dalam kan sinyal agak lemah atau hilang. Kemudian tidak punya android. Kalau tidak punya android dia harus secara manual. Kemudian masih ada masyarakat yang pola pikirnya tidak mau menggunakan sesuatu yang baru. Padahal sesuatu inovasi yang baru itu lebih cepat dan lebih mudah.</p>
12.	<p>Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut ?</p>	<p>Jika terkendala sinyal, upaya nya kami akan memberitahukan kepada masyarakat. Jika jika sudah aman terkendali, kami juga</p>

		akan memberitahukan kembali. Jika terkendala android, masyarakat bisa meminjam dulu kepada anggota keluarganya yang satu KK dengannya.
--	--	--

## Transkrip Wawancara

### Informan Utama

Informan Peneliti : Admin Sosial Media dan Aplikasi ( Ibu Anggia Elfira Hani)



Tempat : Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Serdang Bedagai

Hari dan Tanggal : Kamis, 16 Maret 2023

No	Peneliti	Informan
1.	Menurut Ibu, apakah dalam pelaksanaan sistem administrasi Online ini sudah berlangsung efektif ? Apa Buktinya ?	Efektif, dibuktikan dengan jarak waktu dan jarak tempuh. Warga tidak perlu menunggu waktu yang lama dan ikut antri, kemudian bisa mengikuti aktivitas yang lain seperti bekerja mungkin, tanpa harus ke kantor menunggu dokumen yang selesai. Jadi warga yang datang ke kantor tinggal mengambil dokumen yang sudah selesai tanpa harus menunggu.
2.	Menurut Ibu, apakah program pembuatan administrasi kependudukan secara online sudah mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat ?	Pastinya mudah. Karena seperti yang sudah disampaikan sebelumnya, kalau dia seorang karyawan atau pekerja maka dia bisa melakukan pekerjaan itu tanpa harus izin untuk ke dukcapil atau tanpa harus membuang waktunya untuk dia menunggu disini untuk mengantri. Dia bisa datang setelah

		pulang kerja untuk mengambil dokumennya dengan membawa persyaratan yang di ajukan.
3.	Apakah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil melakukan sosialisasi dengan masyarakat tentang administrasi kependudukan secara online ?	Sudah. Karena aplikasi ini sudah dibuat tahun 2021. Kita sudah memperkenalkan aplikasi ini kepada masyarakat tentang pelayanan secara online ini apa dan menggunakan apa.
4.	Apakah masyarakat memahami tentang cara penggunaan aplikasi Bakso Urat Dukcapil Sergai ?	Sudah memahami. Ketika kita memperkenalkan aplikasi sudah pasti kita memberitahu tata cara mulai dari kita mendapatkan aplikasi tersebut dari mana, kemudian menggunakannya, mengajukan sampai dokumen itu selesai kita memberitahukan secara keseluruhan.
5.	Menurut Ibu, bagaimana respon atau tanggapan pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam menanggapi keluhan pengguna layanan melalui aplikasi Bakso Urat Dukcapil Sergai?	Responnya jika ada kendala kita kita langsung memberikan solusi bagaimana menurut kita itu terbaik dan memudahkan masyarakat tersebut.
6.	Apakah semua keluhan pengguna	Iya. Ada petugas khusus yang

	layanan pelayanan di respon oleh pegawai melalui aplikasi bakso Urat ?	melayani jika ada kendala dari masyarakat.
7.	Apakah Masyarakat merasa puas terhadap respon pelayanan pegawai dalam melayani pembuatan dokumen online ?	Sejauh ini respon masyarakat baik dan puas terhadap pelayanan kita secara online maupun langsung tidak ada masalah sama sekali.
8.	Menurut Ibu, apakah sarana dan prasarana sudah mendukung dalam pembuatan administrasi online tersebut ?	Secara keseluruhan baik sinyal mendukung, dan masyarakat sekarang sudah mempunyai android. Jadi untuk keseluruhan sudah mendukung, kecuali mungkin ada keterbatasan sinyal d daerah tersebut mungkin jadi masalah.
9.	Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan aplikasi Bakso Urat Dukcapil Sergai yang digunakan dalam proses pelayanan?	Kalau pegawai sudah pasti bisakarena sebelum mengenalkan kepada masyarakat seluruh staff itu dianjurkan untuk mempelajari aplikasi.
10.	Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat ?	Kalau untuk pelayanan kita memiliki batas waktu ya. Batas waktu kita yaitu satu jam karena kita mengutamakan pelayanan langsung karena mereka mengantri disini. Kalau untuk pelayanan

		<p>online itu tidak lebih dari satu hari.</p> <p>Selama Satu hari itu dia, contoh dia pengajuannya pagi, mak siang dokumen itu sudah harus selesai dan langsung di infokan langsung ke masyarakat.</p>
11.	<p>Menurut Ibu, faktor-faktor apa saja yang menghambat pelayanan administrasi Kependudukan secara Online ?</p>	<p>Biasa jaringan. Jaringan masyarakat yang disana. Kalau disini semua aman aman aja.</p> <p>Kemudian kita setiap pengajuan itukan ada namanya SIAK terpusat. Nah Siak terpusat itulah tempat kita mengajukan segala dokumen. Kadang jaringan bisa rusak secara tiba-tiba itu kita harus memberitahukan kepada masyarakat dari media sosial seperti Whattsapp. Jadi jaringan aja sejauh ini yang bermasalah.</p>
12.	<p>Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut ?</p>	<p>Upaya yang dilakukan kalau hambatannya dari sinyal kita memberikan info kepada masyarakat melalui media sosial.</p> <p>Jadi ketika nanti jaringannya sudah</p>

		kembali normal kita akan memberikan info kepada mereka.
--	--	---

## Transkrip Wawancara

### Informan Kunci

Informan Peneliti : Administrator Database Kependudukan Ahli Muda  
( Bapak Efriadi, SE)

Tempat : Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Serdang Bedagai

Hari dan Tanggal : Kamis, 16 Maret 2023

No	Peneliti	Informan
1.	Menurut Bapak, apakah dalam pelaksanaan sistem administrasi Online ini sudah berlangsung efektif ? Apa	Efektif, karena lebih mudah dibandingkan secara manual. Masyarakat tidak susah-susah

	Buktinya ?	datang ke kantor capil, dan tidak antri secara panjang jadi datang ketika dokumen sudah selesai.
2.	Menurut Bapak, apakah program pembuatan administrasi kependudukan secara online sudah mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat ?	Sudah mempermudah secara online dibandingkan secara manual.
3.	Apakah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil melakukan sosialisasi dengan masyarakat tentang administrasi kependudukan secara online ?	Kalau sosialisasi sudah. Dari Via whatsapp atau facebook, kemudian secara langsung ke masyarakat.
4.	Apakah masyarakat memahami tentang cara penggunaan aplikasi Bakso Urat Dukcapil Sergai ?	Kalau memahami sifatnya kalau yang usia ya. Kalau usianya muda mereka yang tau tentang namanya elektronik dengan pengetahuan digital, mereka pasti tau. Tetapi kalau untuk yang usianya sudah berlanjut atau tua ya sekitar 40 tahun ketas tuh mungkin satu dua lah yang mengerti.
5.	Menurut Bapak, bagaimana respon atau tanggapan pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	Responnya langsung di jawab.

	dalam menanggapi keluhan pengguna layanan melalui aplikasi Bakso Urat Dukcapil Sergai?	
6.	Apakah semua keluhan pengguna layanan pelayanan di respon oleh pegawai melalui aplikasi bakso Urat ?	Kalau keluhan semua keluhan tetap direspon.
7.	Apakah Masyarakat merasa puas terhadap respon pelayanan pegawai dalam melayani pembuatan dokumen online ?	Merasa puas dan responnya juga baik.
8.	Menurut Bapak, apakah sarana dan prasarana sudah mendukung dalam pembuatan administrasi online tersebut ?	Sudah.
9.	Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan aplikasi Bakso Urat Dukcapil Sergai yang digunakan dalam proses pelayanan?	Semua sudah mampu karena sudah diberikan tutorialnya secara langsung,, secara penggunaannya sudah di tata diluan baru langsung kita kerjakan.
10.	Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat ?	Untuk kecepatan kita ada waktunya. Kalau cepat ya cepat. Terkadang tidak sampai satu hari itu sudah selesai
11.	Menurut Bapak, faktor-faktor apa saja yang menghambat pelayanan administrasi Kependudukan secara	Yang menghambat itu, gangguan jaringan.

	Online ?	
12.	Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut ?	Upayanya, jika terkendala di jaringan maka admin akan menghubungi yang bersangkutan melalui whatsapp.



## Transkrip Wawancara

## Informan Pendukung

Informan Peneliti : Masyarakat Pengguna Layanan ( Khofifah)

Tempat : Dusun IV Kp. Padang

Hari dan Tanggal : Kamis, 16 Maret 2023

No	Peneliti	Informan
1.	Menurut Saudara, apakah dalam pelaksanaan sistem administrasi online ini sudah berlangsung efektif ? Apa Buktinya ?	Sudah. Karena gampang, tidak perlu kesana dan menunggu antri yang lama disana.
2.	Dokumen apa yang saudara buat di aplikasi Bakso Urat Dukcapil Sergai?	KTP
3.	Menurut Saudara , apakah program pembuatan administrasi kependudukan secara online sudah mampu memberikan kemudahan bagi anda?	Sangat mudah. Karena tidak perlu menunggu dan antri disana.
4.	Apakah anda pernah mendengar Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil melakukan sosialisasi	Sebelumnya tidak. Terus pas sampai kanor capil, petugasnya nyarani dari aplikasi bakso urat

	tentang administrasi kependudukan secara online ?	aja. Habis itu kalau sudah siap dikabari dari WA suruh ambil kesana.
5.	Apakah saudara memahami tentang cara menggunakan aplikasi Bakso Urat Dukcapil Sergai ?	Sudah paham sikit- sikit
6.	Menurut saudara, bagaimana respon atau tanggapan pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencacatan Sipil dalam menanggapi keluhan anda pengguna layanan melalui aplikasi Bakso Urat Dukcapil Sergai?	Baik, Cuma agak lama balas chatnya.
7.	Apakah anda merasa puas terhadap respon pelayanan pegawai dalam melayani pembuatan dokumen online ?	Puas.
8.	Menurut Saudara, apakah sarana dan prasarana sudah mendukung dalam pembuatan administrasi online tersebut ?	Sudah.
9.	Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat ?	Sudah cepat.
10	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan secara online dengan aplikasi Bakso urat?	Cukup mudah digunakan, tinggal mengikuti intruksi saja
11.	Menurut Saudara, faktor-faktor apa saja	Awalnya kurang memahami

	yang menghambat pelayanan administrasi Kependudukan secara Online ?	aplikasi tersebut, makanya nanyak-nanyak dulu sama adminnya. Kalau jaringannya aman-aman aja insyaallah lancar.
12	Menurut saudara upaya apa yang dilakukan jika terjadi kendala dalam pembuatan administrasi secara online?	Jika ada kendala bisa lapor ke pelayanan melalui watssapp, nanti dikasih tau kalau jika ada kendala apa saja

Transkrip Wawancara

Informan Pendukung

Informan Peneliti : Masyarakat Pengguna Layanan (Desy Fitriya)

Tempat : Dusun VII, Kp.Pala

Hari dan Tanggal : Kamis, 16 Maret 2023

No	Peneliti	Informan
1.	Menurut Saudara, apakah dalam pelaksanaan sistem administrasi online ini sudah berlangsung efektif ? Apa Buktinya ?	Sudah, Buktinya mengurus KTP tanpa ribet.
2.	Dokumen apa yang saudara buat di aplikasi Bakso Urat Dukcapil Sergai?	KTP
3.	Menurut Saudara , apakah program pembuatan administrasi kependudukan secara online sudah mampu memberikan kemudahan bagi anda?	Jelas mudah, karena sistem online tidak perlu menunggu lama untuk membuat KTP atau data Lainnya.
4.	Apakah anda pernah mendengar Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil melakukan sosialisasi tentang administrasi kependudukan secara online ?	Pernah mendengar.
5.	Apakah saudara memahami tentang cara menggunakan aplikasi Bakso Urat Dukcapil Sergai ?	Memahami Sedikit.
6.	Menurut saudara, bagaimana respon atau tanggapan pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencacatan Sipil dalam menanggapi keluhan anda	Respon baik, hanya sedikit lama karena banyak orang yang harus direspon.

	pengguna layanan melalui aplikasi Bakso Urat Dukcapil Sergai?	
7.	Apakah anda merasa puas terhadap respon pelayanan pegawai dalam melayani pembuatan dokumen online ?	Alhamdulillah puas.
8.	Menurut Saudara, apakah sarana dan prasarana sudah mendukung dalam pembuatan administrasi online tersebut ?	Suah mendukung, tapi kadang ada hp yang tidak bisa mendownload aplikasi bakso urat.
9.	Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat ?	Cepat dan tepat.
10	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan secara online dengan aplikasi Bakso urat?	Mudah digunakan dan gampang dimengerti
11.	Menurut Saudara, faktor-faktor apa saja yang menghambat pelayanan administrasi Kependudukan secara Online ?	Sinyal, tidak mendapatkan aplikasi bakso urat di PlayStore dan pendaftaran terhambat karena koneksi.
12	Menurut saudara upaya apa yang dilakukan jika terjadi kendala dalam pembuatan administrasi secara online?	Kalau ada kendala bisa chat admin di whatsapp, Cuma balasnya sedikit lama.

## Transkrip Wawancara

## Informan Pendukung

Informan Peneliti : Masyarakat Pengguna Layanan (Rosmawati)

Tempat : Dusun X, Desa Firdaus

Hari dan Tanggal : Kamis, 16 Maret 2023

No	Peneliti	Informan
1.	Menurut Saudara, apakah dalam pelaksanaan sistem administrasi online ini sudah berlangsung efektif ? Apa Buktinya ?	Sudah, Lebih gampang dan tidak ribet untuk mengurus KTP, KK, Akta dan lainnya. Selain itu cepat siap dokumennya.

2.	Dokumen apa yang saudara buat di aplikasi Bakso Urat Dukcapil Sergai?	Kartu Keluarga (Pecah KK), Akta Kelahiran Anak
3.	Menurut Saudara , apakah program pembuatan administrasi kependudukan secara online sudah mampu memberikan kemudahan bagi anda?	Sudah
4.	Apakah anda pernah mendengar Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil melakukan sosialisasi tentang administrasi kependudukan secara online ?	Pernah. Dari pegawai Dukcapilnya ngasih tau.
5.	Apakah saudara memahami tentang cara menggunakan aplikasi Bakso Urat Dukcapil Sergai ?	Sudah Memahami.
6.	Menurut saudara, bagaimana respon atau tanggapan pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam menanggapi keluhan anda pengguna layanan melalui aplikasi Bakso Urat Dukcapil Sergai?	Sangat baik.
7.	Apakah anda merasa puas terhadap respon pelayanan pegawai dalam melayani pembuatan dokumen online ?	Sangat Puas.
8.	Menurut Saudara, apakah sarana dan prasarana sudah mendukung dalam pembuatan administrasi online	Sudah. Jaringan juga bagus.

	tersebut ?	
9.	Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat ?	Sangat Cepat dan Tepat
10	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan secara online dengan aplikasi Bakso urat?	Awalnya ga ngerti, tapi waktu dijelaskan cukup mengerti
11.	Menurut Saudara, faktor-faktor apa saja yang menghambat pelayanan administrasi Kependudukan secara Online ?	Awal-awal bingung apa apa saja berkas-berkasnya yang dimasukkan. Ya disitu sih agak bingung. Terus pas ngurus akte anak. Kita harus fotocopy buku nikah itukan harus di stempel dari KUA lagi. Cuma itu aja sebenarnya. Yang lain engga ada.
12	Menurut saudara upaya apa yang dilakukan jika terjadi kendala dalam pembuatan administrasi secara online	Chat wattshapp, nanti dikasih tau kendalanya







Wawancara dengan Ibu Anggia Elfira Hani selaku Admin Sosial Media dan Aplikasi



Wawancara dengan Bapak Efriadi, SE selaku Administrator Database Kependudukan Ahli Muda



Wawancara dengan Desy fitria selaku Mayarakat Pengguna Layanan



Wawancara dengan Khofifah Selaku Masyarakat Pengguna



PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Negara No. 300 Sei Rampah, Sumatera Utara Kode Pos 20695  
 Email : disdukcapil@serdangbedagaikab.go.id

Sei Rampah, 03 Januari 2023

Nomor : 18.21/423.4/2023  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Perihal : Izin Melakukan Penelitian Oleh  
 Mahasiswa dalam pengembangan judul  
 Skripsi

Kepada Yth :  
 Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
 Ilmu Politik  
 Fakultas UISU Medan  
 di -  
 Medan

Sehubungan dengan Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara (UISU) Medan dengan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Nomor 52/E/1.03/1/2023 tanggal 25 Januari 2023 Perihal **Izin Penelitian**.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai memberikan kesempatan kepada Mahasiswa/I sebagai berikut ;

NO	NAMA	NIM	PROGRAM STUDI
1.	Ayu Lestari Lase	71190611004	Ilmu Administrasi Negara

Untuk melakukan Praktek Kuliah sebagaimana disebutkan dalam perihal isi surat diatas. Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.



a.n. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
 KABUPATEN SERDANG BEDAGAI  
 SEKRETARIS

**M. SYAFRANSYAH P, NASUTION, SSTP**  
 Pembina Tk.I, (IV/b)  
 NIP. 19791231 199810 1 001



Universitas Islam Sumatera Utara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Nama : Ayu Lestari Lase  
NIM / NPM : 71190611004  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul Skripsi : Efektifitas Dan pelayanan Administrasi Online Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai

Lembar Koreksi Bimbingan Skripsi.

NO	TGL /BLN/ THN	Koreksi Pembimbing	Paraf Pembimbing
1	Buat <del>Paraf</del> Wawancara 9/3 - 2023	Buat <del>Paraf</del> Wawancara	
2	8/3 - 2023	Kagan pustaka harus sesuai dan penulisan wajib ketahu 'Epa' penulisan	
3	05 Mei 2023	evaluasi tabel wawancara + perbaiki dan masukkan user pada bab IV	
4	15 Mei 2023	Tertibkan penulisan di setiap Bab dan Abstrac	

Catatan : Setiap bimbingan harus diparaf pembimbing

Medan

Pembimbing I

(Samsul Bahri Pane, S.Sos., M. AP)

Pembimbing II

(Mardiansyah, S.Sos, MM)



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
 JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Nama : Ayu Lestari Lase  
 NIM/NPM : 71190611004  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
 Judul Skripsi : Efektifitas Pelayanan Administrasi Online Di Kantor Dinas  
 Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaen Serdang Berdagai

Lembar Koreksi Bimbingan Skripsi

No	TGL/BLN/THN	Koreksi Pembimbing	Paraf Pembimbing
1	17/05/2023	Disetujui Fachrudin	

Pembimbing I

( Samsul Bahri Pane, S.Sos., M. AP)

Pembimbing II

( Mardiansyah, S.Sos., MM)