

**RESPONSIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN BERBASIS E-GOVERNMENT PADA WEBSITE
DOLAN TELUK PENYU DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CILACAP**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan



disusun oleh

LOVISA VERANICA

22.94.0285

Kepada

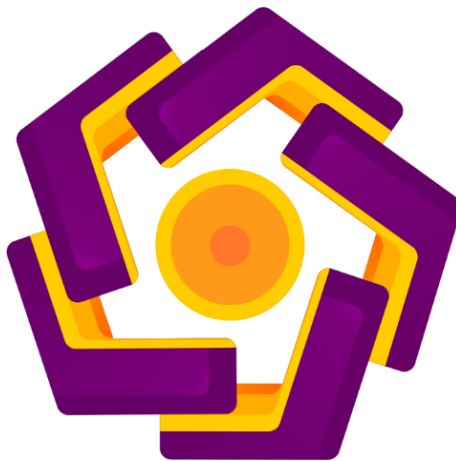
**FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA**

2026

**RESPONSIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN BERBASIS E-GOVERNMENT PADA WEBSITE
DOLAN TELUK PENYU DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CILACAP**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan



disusun oleh

LOVISA VERANICA

22.94.0285

Kepada

**FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**RESPONSIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS E-
GOVERNMENT PADA WEBSITE DOLAN TELUK PENYU DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CILACAP**

yang disusun dan diajukan oleh

Lovisa Veranica
22.94.0285

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 25 Februari 2026

Dosen Pembimbing,



Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A
NIK. 190302321

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

RESPONSIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS E- GOVERNMENT PADA WEBSITE DOLAN TELUK PENYU DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CILACAP

yang disusun dan diajukan oleh

Lovisa Veranica
22.94.0285

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 25 Februari 2026

Susunan Dewan Penguji

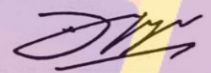
Nama Penguji

Muhammad Zuhdan, S.I.P., M.A
NIK. 190302318

Hanantyo Sri Nugroho, S.I.P., M.A
NIK. 190302316

Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A
NIK. 190302321

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan
Tanggal 25 Februari 2026

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom., Ph.D
NIK. 190302125

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Lovisa Veranica
NIM : 22.94.0285

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

Responsivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E- Government Pada Website Dolan Teluk Penyu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap

Dosen Pembimbing : Ferri Wicaksono S.I.P., M.A

1. Karya tulis ini adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian **SAYA** sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab **SAYA**, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini **SAYA** buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka **SAYA** bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK** dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan **norma yang berlaku di Perguruan Tinggi**.

Yogyakarta, 25 Februari 2026

Yang Menyatakan,



Lovisa Veranica

HALAMAN PERSEMBAHAN

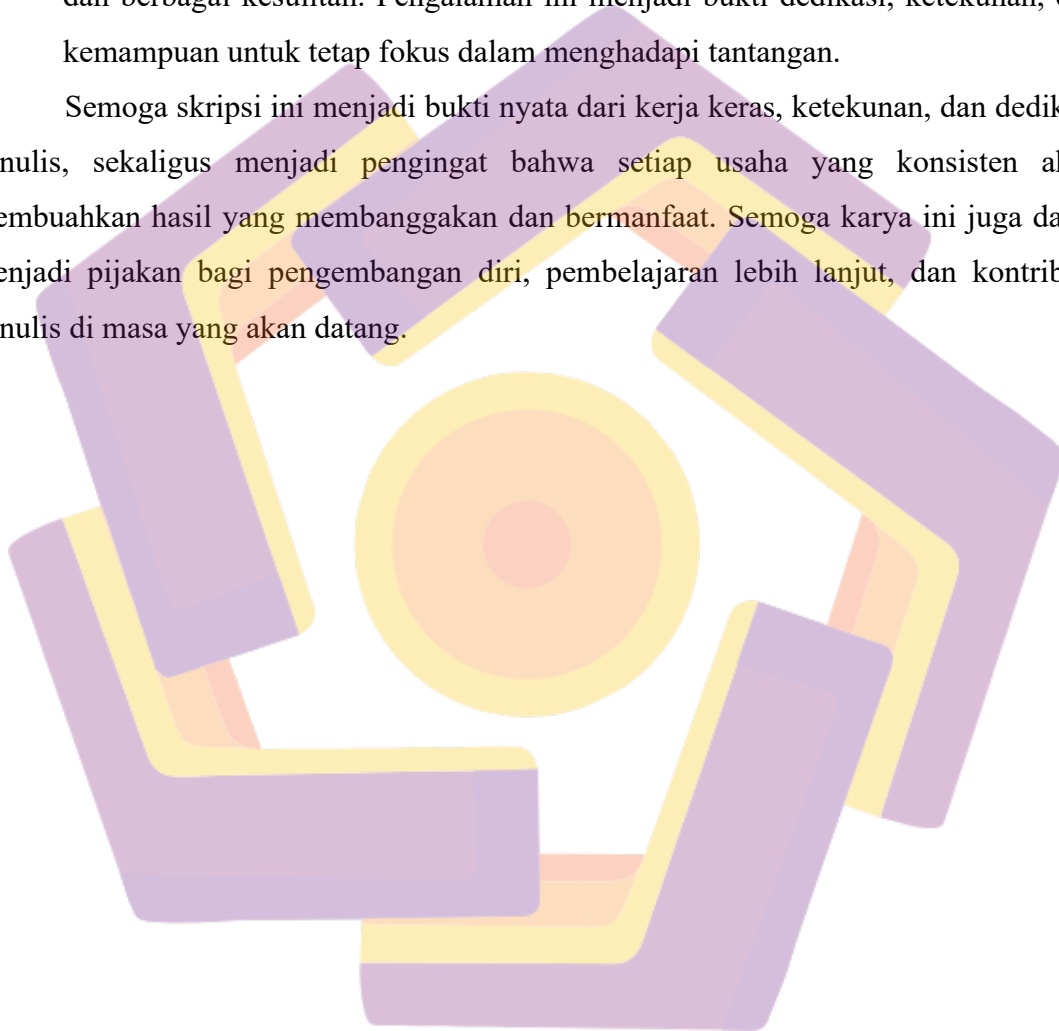
Alhamdulillahirobbil‘alamin, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan kemudahan-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini penulis persembahkan dan sampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M., selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Bapak Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Bapak Muhammad Zuhdan, S.I.P., M.A., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.
4. Bapak Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A., selaku Dosen Pembimbing, yang dengan kesabaran, arahan, dan ilmu yang berharga telah mendampingi penulis sejak awal hingga akhir penyusunan skripsi ini. Bimbingan, masukan, dan saran Bapak telah membantu penulis memahami proses penelitian, memperbaiki kualitas karya, dan menuntun penulis untuk bekerja secara sistematis, disiplin, dan teliti.
5. Bapak/Ibu Dosen Penguji yang telah memberikan masukan, kritik, dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan pengalaman selama masa perkuliahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
7. Ibu tercinta, yang selalu menjadi sumber motivasi, semangat, dan perhatian bagi penulis. Ibu senantiasa mengingatkan progres, memberikan dorongan, dan mendukung penulis di setiap tahap proses penyusunan skripsi, sehingga penulis mampu tetap fokus dan konsisten meskipun menghadapi tantangan dan kelelahan.
8. Teman-teman Lina, Adel, Angis, Sukma, Rizka, dan Nazra, yang telah mendampingi dan memberikan dukungan kepada penulis sejak awal hingga akhir proses penyusunan skripsi ini. Kebersamaan dalam berdiskusi, melakukan revisi, menyelesaikan tugas, serta saling memberikan semangat dalam berbagai situasi telah memberikan kontribusi yang berarti. Dukungan dan kerja sama yang terjalin menjadikan setiap tantangan lebih mudah dihadapi serta setiap pencapaian terasa lebih bermakna.

9. Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap, yang telah memberikan izin, kesempatan, serta bantuan kepada penulis dalam pelaksanaan penelitian sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

10. Diriku sendiri, yang telah bekerja keras, bertahan, dan terus berusaha melalui setiap tahapan penelitian dan penulisan, meskipun menghadapi lelah, keraguan, dan berbagai kesulitan. Pengalaman ini menjadi bukti dedikasi, ketekunan, dan kemampuan untuk tetap fokus dalam menghadapi tantangan.

Semoga skripsi ini menjadi bukti nyata dari kerja keras, ketekunan, dan dedikasi penulis, sekaligus menjadi pengingat bahwa setiap usaha yang konsisten akan membuahkan hasil yang membanggakan dan bermanfaat. Semoga karya ini juga dapat menjadi pijakan bagi pengembangan diri, pembelajaran lebih lanjut, dan kontribusi penulis di masa yang akan datang.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya. Dengan izin dan pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Responsivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Government pada Website Dolan Teluk Penyu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) Ilmu Pemerintahan di Universitas Amikom Yogyakarta. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat melakukan perbaikan di masa yang akan datang.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini. Secara khusus, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A., selaku Dosen Pembimbing, yang telah dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, dan ilmu yang bermanfaat sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif dan menjadi bagian dari pengembangan ilmu pengetahuan, baik untuk saat ini maupun di masa yang akan datang. Penulis memohon maaf apabila terdapat kekeliruan atau kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih.

Yogyakarta, 29 Januari 2026

Penulis

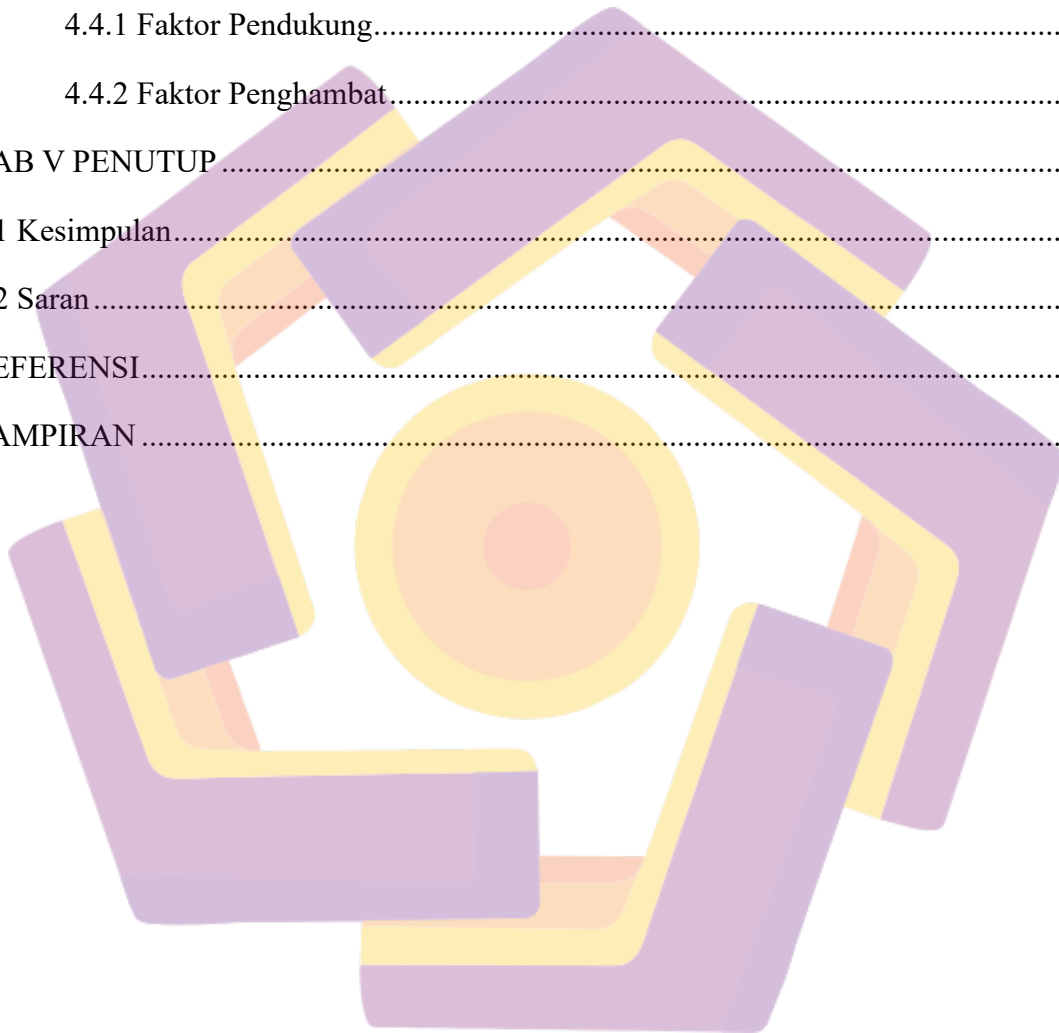
DAFTAR ISI

RESPONSIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS E-GOVERNMENT PADA WEBSITE DOLAN TELUK PENYU DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CILACAP	1
RESPONSIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS E-GOVERNMENT PADA WEBSITE DOLAN TELUK PENYU DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CILACAP	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN	18
1.1 Latar Belakang	18
1.2 Rumusan Masalah	21
1.3 Batasan Masalah.....	21
1.4 Tujuan Penelitian.....	22
1.5 Manfaat Penelitian	22
1.6 Sistematika Penulisan.....	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	25
2.1 Pelayanan Publik	25
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	25

2.1.2 Tujuan Pelayanan Publik	26
2.1.3 Prinsip Pelayanan Publik	26
2.1.4 Kualitas Pelayanan	26
2.2 E- Government	27
2.2.1 Pengertian E-Government	27
2.2.2 Tujuan E-Government	28
2.2.3 Manfaat E-Government dalam Pelayanan Publik	28
2.2.4 Prinsip E-Government	28
2.2.5 Penerapan E-Government pada Administrasi Kependudukan	29
2.3 Administrasi Kependudukan	29
2.3.1 Pengertian Administrasi Kependudukan	29
2.3.2 Jenis Layanan Administrasi Kependudukan	30
2.3.3 Dasar Hukum Administrasi	31
2.3.4 Prinsip Administrasi Kependudukan	31
2.4 Teori Responsivitas	31
2.4.1 Pengertian Responsivitas	31
2.4.2 Indikator Responsivitas menurut A.Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990)	32
2.4.3 Relevansi Teori Responsivitas dalam Penelitian	33
2.5 Penelitian Terdahulu	34
2.6 Kerangka Berpikir	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Desain penelitian	42
3.2 Objek Penelitian	42
3.3 Subjek penelitian	43

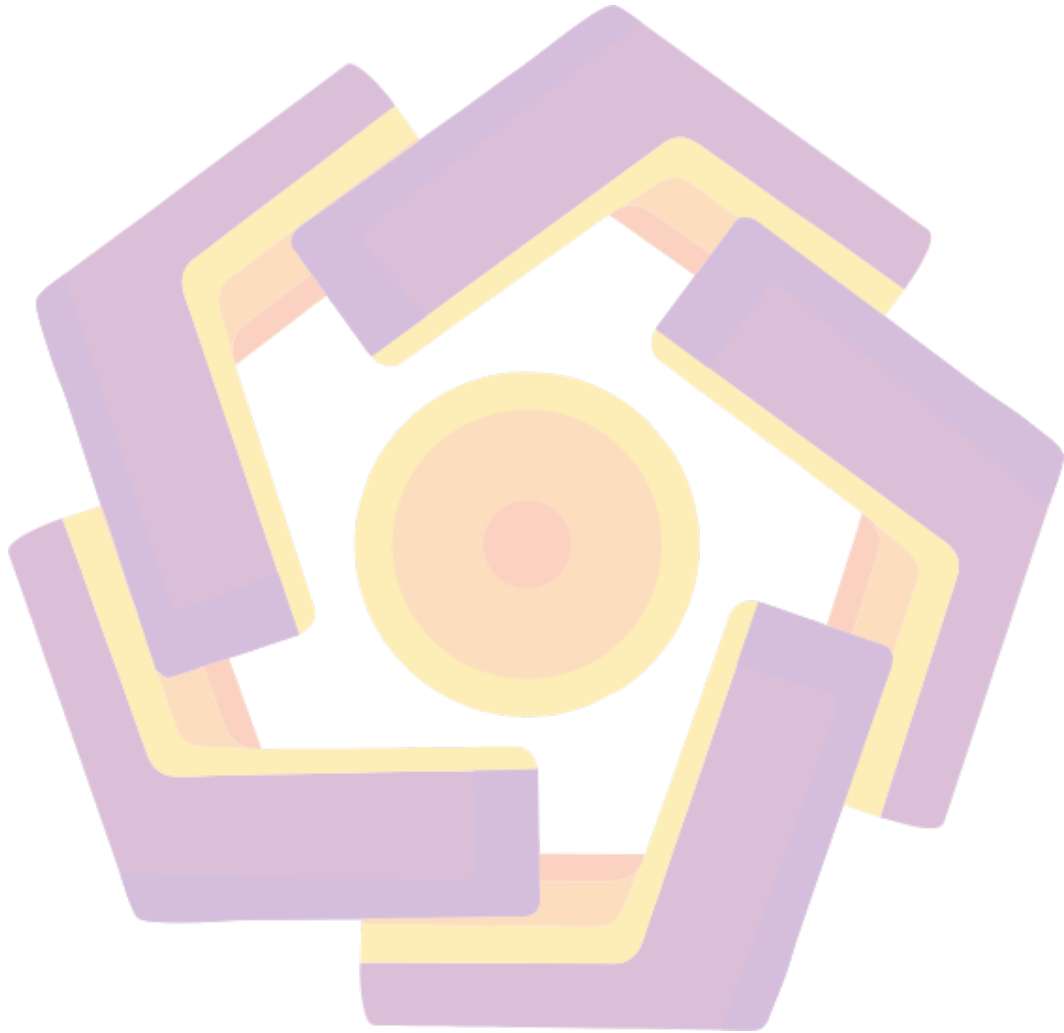
3.4 Lokasi dan waktu penelitian.....	44
3.4.1 Lokasi Penelitian	44
3.4.2 Waktu Penelitian.....	44
3.5 Sumber data.....	44
3.5.1 Data Primer.....	45
3.5.2 Data Sekunder	45
3.6 Teknik pengumpulan data.....	46
3.6.1 Observasi.....	46
3.6.2 Wawancara.....	46
3.6.3 Dokumentasi.....	47
3.7 Teknik analisis data	48
3.7.1 Reduksi Data	48
3.7.2 Penyajian Data.....	49
3.7.3 Penarik Kesimpulan	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Gambaran Umum Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Government pada Website Dolan Teluk Penyu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap	50
4.2 Temuan Data Responsivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E- Government Pada Website Dolan Teluk Penyu.....	53
4.2.1 Ketersediaan dan Kesiapan dalam Membantu Pengguna Layanan (<i>Availability and Readiness Of Employees To Assist Users</i>).....	53
4.2.2 Perhatian dan Ketelitian dalam Memberikan Pelayanan (<i>Attentive Manner and Precision In Service Delivery</i>).....	59
4.2.3 Kecepatan dalam Merespons dan Memberikan Pelayanan (<i>Speed Of Response And Prompt Service</i>).....	62

4.3 Analisis Akhir Responsivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Government	67
4.4 Identifikasi Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Responsivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Government Pada Website Dolan Teluk Penyuh	68
4.4.1 Faktor Pendukung.....	68
4.4.2 Faktor Penghambat.....	75
BAB V PENUTUP	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	80
REFERENSI.....	81
LAMPIRAN	93



DAFTAR TABEL

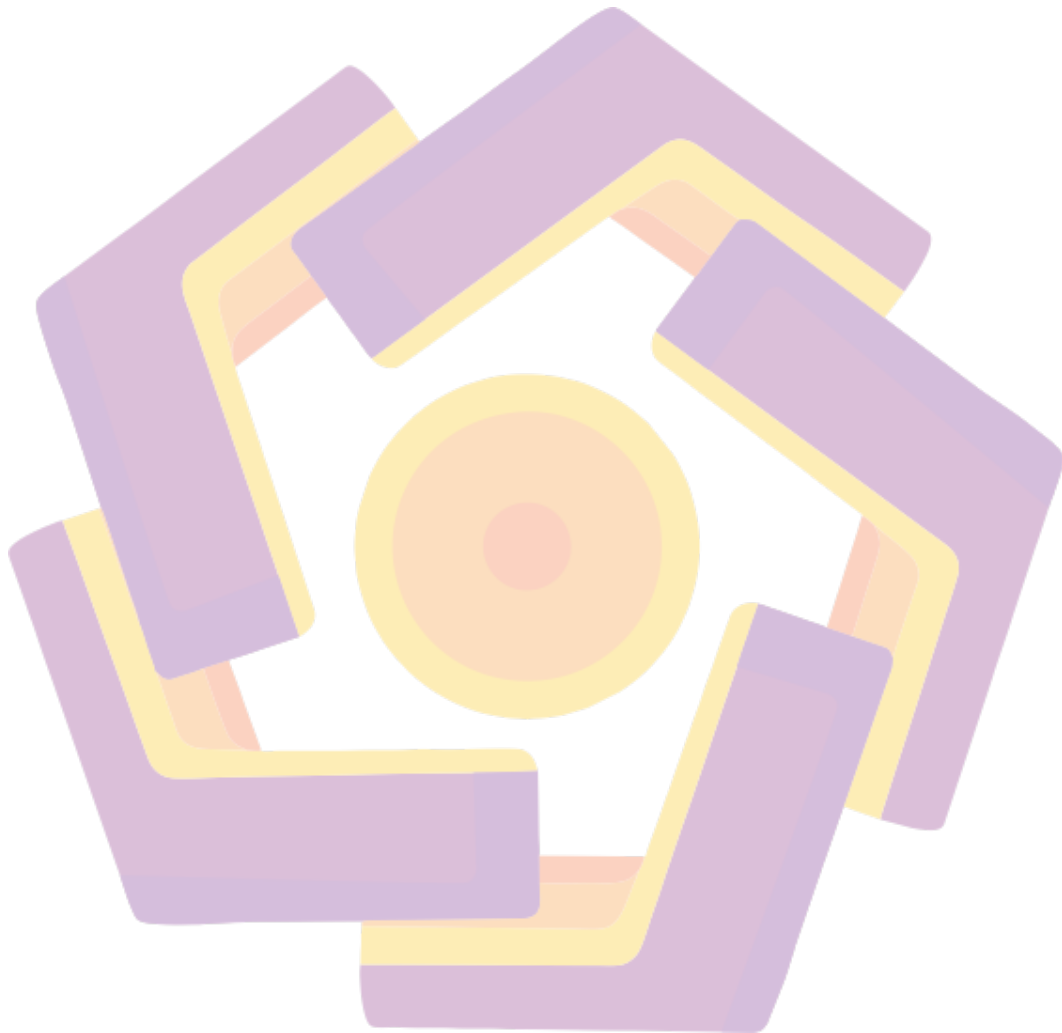
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3. 1 Daftar Informan.....	43



DAFTAR GAMBAR

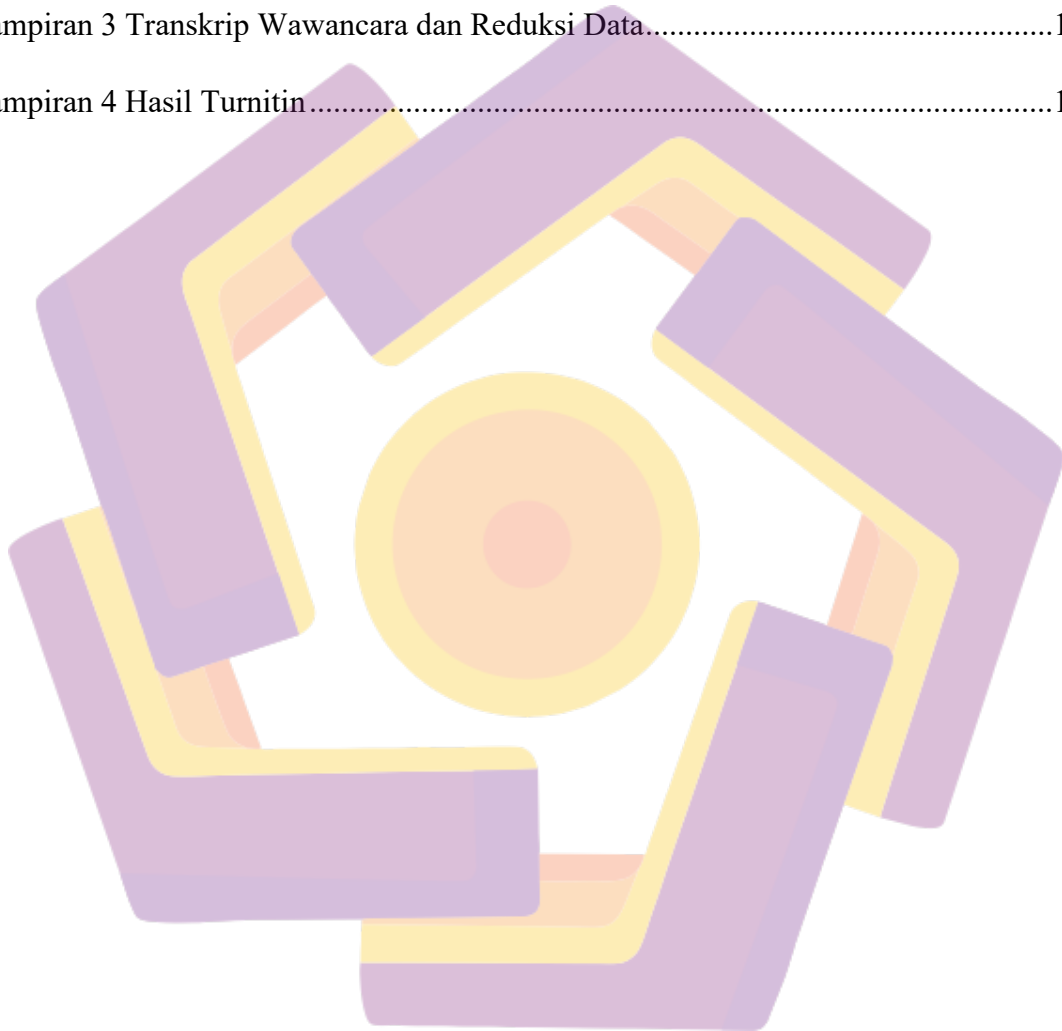
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	40
Gambar 3. 1 Data Penelitian.....	44
Gambar 4. 1 Visi dan Misi Disdukcapil	50
Gambar 4. 2 Dasar Hukum Dolan Teluk Penyu.....	51
Gambar 4. 3 Tampilan Awal Webiste Dolan Teluk Penyu.....	52
Gambar 4. 4 Fitur Tanya ke CS.....	54
Gambar 4. 5 Informasi Persyaratan Layanan	54
Gambar 4. 6 Video Tutorial	55
Gambar 4. 7 Aduan Pengguna.....	56
Gambar 4. 8 Bagan Ketersedian dan Kesiapan dalam Membantu Pengguna Layanan...	57
Gambar 4. 9 Fitur Tracking	60
Gambar 4. 10 Aduan Pengguna.....	61
Gambar 4. 11 Bagan Perhatian dan Ketelitian dalam Memberikan Pelayanan.....	61
Gambar 4. 12 Aduan Pengguna.....	64
Gambar 4. 13 Bagan Kecepatan dalam Merespons dan Memberikan Pelayanan	65
Gambar 4. 14 Bagan Ketersediaan Sistem Pelayanan Digital yang Terintegrasi.....	70
Gambar 4. 15 Poster Status Pengajuan.....	72
Gambar 4. 16 Ketersediaan Pendampingan dan Saluran Respons	73
Gambar 4. 17 Kesiapan Penyelenggara Layanan dan Mekanisme Tindak Lanjut Permohonan.....	75

Gambar 4. 18	Bagan Pola Persepsi Pengguna terhadap Kecepatan Respons Layanan Digital	77
Gambar 4. 19	Bagan Ketergantungan Respons Pelayanan pada Stabilitas Sistem dan Jaringan	78



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Interview Guideline	93
Lampiran 2 Dokumentasi Kegiatan.....	98
Lampiran 3 Transkrip Wawancara dan Reduksi Data.....	100
Lampiran 4 Hasil Turnitin.....	109



INTISARI

Transformasi digital dalam pelayanan publik menuntut pemerintah daerah menghadirkan layanan administrasi kependudukan yang tidak hanya berbasis teknologi, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Responsivitas mencerminkan kemampuan aparatur dalam memberikan perhatian, ketelitian, dan kecepatan dalam menindaklanjuti permohonan masyarakat yang didukung sistem digital yang memadai. Penelitian ini menganalisis responsivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government melalui website Dolan Teluk Penyu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap dengan pendekatan deskriptif kualitatif yang difokuskan pada tiga aspek responsivitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek ketersediaan dan kesiapan aparatur telah terpenuhi melalui kemudahan akses layanan, pendampingan daring, serta dukungan sistem yang memungkinkan masyarakat memperoleh bantuan saat dibutuhkan. Aspek perhatian dan ketelitian juga telah terpenuhi melalui alur pelayanan yang sistematis, mekanisme verifikasi berjenjang, serta fitur pelacakan status permohonan yang mendukung transparansi dan meminimalkan kesalahan.

Namun, aspek kecepatan pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh stabilitas sistem, kualitas jaringan internet, serta perbedaan pemahaman masyarakat terhadap tahapan layanan digital. Dengan demikian, responsivitas pelayanan tidak hanya bergantung pada kesiapan aparatur, tetapi juga pada kualitas platform digital dan partisipasi aktif masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sistem, optimalisasi fitur, dan peningkatan sosialisasi agar seluruh aspek responsivitas dapat terpenuhi secara lebih konsisten.

Kata kunci: Responsivitas, E-Government, Administrasi Kependudukan, Dolan Teluk Penyu

ABSTRACT

Digital transformation in public services requires local governments to provide population administration services that are not only technology-based but also responsive to public needs. Responsiveness reflects the ability of officials to provide attention, accuracy, and speed in following up on public requests, supported by an adequate digital system. This study analyzes the responsiveness of e-government-based population administration services through the Dolan Teluk Penyu website at the Population and Civil Registration Office of Cilacap Regency using a qualitative descriptive approach focused on three aspects of responsiveness. The results indicate that the availability and readiness of officials have been met through easy service access, online assistance, and system support that enables the public to obtain assistance when needed. Attention and accuracy have also been met through a systematic service flow, a tiered verification mechanism, and a request status tracking feature that promotes transparency and minimizes errors.

However, the speed of service is not yet fully optimal due to continued impacts from system stability, internet network quality, and differences in public understanding of the stages of digital services. Therefore, service responsiveness depends not only on the readiness of officials but also on the quality of the digital platform and the active participation of the public as service users. Therefore, it is necessary to strengthen the system, optimize features, and increase socialization so that all aspects of responsiveness can be met more consistently.

Keyword: Responsiveness, E-Government, Population Administration, Dolan Teluk Penyu