

PENULISAN SKRIPSI

**PELAKSANAAN SISTEM ANTRIAN *ONLINE* PADA PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA YOGYAKARTA**



Disusun oleh:

CINDY CHINTYA SARI

Nomor Mahasiswa : 220514758

Program Studi : Hukum

Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2025

**HALAMAN PERSETUJUAN
PENULISAN HUKUM**

**PELAKSANAAN SISTEM ANTRIAN *ONLINE* PADA PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA YOGYAKARTA**



Diajukan oleh:

CINDY CHINTYA SARI

Nomor Mahasiswa : 220514758

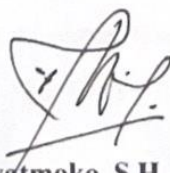
Program Studi : Hukum

Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

Telah disetujui Untuk Ujian Pendadaran

Pada Tanggal 20 Desember 2025

Dosen Pembimbing



Y Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum.

HALAMAN PENGESAHAN
PENULISAN SKRIPSI
PELAKSANAAN SISTEM ANTRIAN *ONLINE* PADA PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA YOGYAKARTA



Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 13 Januari 2026
Tempat : Ruang Laudato Si

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. W. Riawan Tjandra, S.H., M.Hum
Sekretaris : Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum.
Anggota : B. Hengky Widhi A., S.H., M.H.

Tanda Tangan

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Atma Jaya Yogyakarta


Prof. Dr. Th. Anita Christiani, S.H., M.Hum.

MOTTO

“Berbahagialah orang yang bertahan dalam percobaan, sebab apabila ia sudah tahan uji, ia akan menerima mahkota kehidupan yang dijanjikan Allah kepada barang siapa yang mengasihi Dia”

(Yakobus 1:12)

“Dia memberi kekuatan kepada yang lelah dan menambah semangat kepada yang tiada berdaya. Orang-orang muda menjadi lelah dan lesu dan teruna-teruna jatuh tersandung, tetapi orang-orang yang menanti-nantikan TUHAN mendapat kekuatan baru: Mereka seumpama rajawali yang naik terbang dengan kekuatan sayapnya; mereka berlari dan tidak menjadi lesu, mereka berjalan dan tidak menjadi lelah.”

(Yesaya 40:29-31)

“Semua mimpi kita bisa jadi kenyataan, jika kita memiliki keberanian untuk mengejanya”

(Walt Disney)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan rahmat dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum yang berjudul “**Pelaksanaan Sistem Antrian *Online* Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta**” ini. Kehadiran dan pernyertaan-Nya senantiasa menjadi sumber kekuatan, penyemangat, serta petunjuk jalan bagi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses penelitian dan penulisan hukum ini.

Penulis dengan kerendahan hati menyadari bahwa penulisan hukum ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan rasa hormat dan terima kasih yang mendalam penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Gregorius Sri Nurhartanto, S.H., LL.M., selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta;
2. Ibu Prof. Dr. Th. Anita Christiani, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta;
3. Bapak Y Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selama ini telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan kepada penulis dengan penuh kesabaran. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh Pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Ibu Suci Prilistya, S.Kom, M.Eng sebagai Pranata Komputer Ahli Muda Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta yang telah membantu penulis dalam penulisan hukum ini.

Dalam penulisan ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar hasil dan penyajiannya sesuai dengan yang diharapkan serta mudah untuk dipahami, walaupun demikian ibarat tiada gading yang tak retak, pasti ada kekurangannya, penulis menyadari atas terbatasnya kemampuan, wawasan serta materi yang dimiliki penulis. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun sangatlah diharapkan untuk penyempurnaan skripsi ini.

Sebagai harapan semoga skripsi ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu hukum khususnya hukum pemerintahan danm bermanfaat bagi pembacanya.

Yogyakarta, 17 Desember 2025

Penulis

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulisan skripsi dipersembahkan untuk:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, petunjuk, dan kekuatan yang diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dan studi di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Kedua orang tua tercinta, yaitu Bapak Fhilemon dan Ibu Eka Meliana, yang selalu menjadi sumber semangat, doa, dan pengorbanan tanpa batas di setiap langkah perjalanan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
3. Kedua adik-adik tersayang yaitu, Celsy dan Chinta yang selalu menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, melalui canda, dukungan, dan doa yang tidak pernah putus di setiap langkah perjalanan studi penulis.
4. Dzaky Satrio Bagaskoro, yang tidak pernah lelah memberikan cinta dan kasih sayang, menjadi sumber kekuatan, tempat berkeluh kesah, senantiasa hadir memberikan dukungan dan pengertian di setiap suka maupun duka, sekaligus menjadi penyemangat terbesar dalam setiap proses yang penulis jalani hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh keluarga besar TUAH LAYO dan keluarga besar MUNANDAR atas segala doa dan semangat yang diberikan kepada penulis.
6. Sahabat penulis yaitu Cancerina, terima kasih atas segala semangat dan motivasi yang selalu diberikan kepada penulis, yang menguatkan dan mengiringi setiap langkah penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh rasa syukur dan bahagia.
7. Seluruh teman-teman penulis, yaitu Putri, Reva, Meme, Oliv, Indri, Aulia, Kila, Diva, Vrily, Devlin, Valent, Michelle, Shintia dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas kebersamaan, tawa, dukungan, dan bantuan yang senantiasa diberikan, yang membuat perjalanan perkuliahan dan proses penyusunan skripsi ini menjadi lebih ringan, bermakna, dan penuh cerita berharga.

ABSTRACT

Population administration is a crucial pillar in the governance and delivery of public services. Population documents such as Identity Cards, Family Cards, and Birth Certificates serve as the basis for legal recognition of citizens' status and access to other public services. In the context of population administration services, the Office of Population and Civil Registration of Yogyakarta City has implemented an online queue system as an innovative effort to improve service effectiveness, efficiency, and transparency. This study aims to analyze the implementation of the online queue system, identify the challenges encountered, and evaluate the efforts made by the office to overcome technical, administrative, and social obstacles. The findings indicate that the online queue system has provided benefits in accelerating service processes and ensuring fairness and transparency. However, challenges remain, such as limited digital literacy among the public especially elderly groups and the need for more intensive socialization and guidance. This study recommends enhancing guidance facilities, digital education, and continuous system improvements to ensure more optimal and equitable utilization of the online queue system for all citizens.

Keywords: *Population Administration, Online Queue System, Civil Registration Office, Digital Literacy, Public Service Innovation.*

ABSTRAK

Administrasi kependudukan merupakan hal penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pemberian pelayanan publik. Dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran menjadi dasar pengakuan status hukum warga negara serta akses terhadap berbagai layanan publik lainnya. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta telah menerapkan sistem antrian *online* sebagai upaya inovatif untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan sistem antrian *online*, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta mengevaluasi upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dalam mengatasi hambatan teknis, administratif, dan sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem antrian *online* memberikan manfaat dalam mempercepat proses pelayanan serta menjamin keadilan dan transparansi. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa keterbatasan literasi digital masyarakat, khususnya pada kelompok lanjut usia, serta perlunya sosialisasi dan pendampingan yang lebih intensif. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan fasilitas pendampingan, edukasi digital, serta pengembangan sistem secara berkelanjutan agar pemanfaatan sistem antrian *online* dapat berjalan lebih optimal dan berkeadilan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan, Sistem Antrian *Online*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Literasi Digital, Inovasi Pelayanan Publik.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
MOTTO	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR DIAGRAM	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang masalah	1
B. Rumusan masalah	5
C. Tujuan penelitian	5
D. Manfaat penelitian	6
1. Manfaat teoritis.....	6
2. Manfaat praktis	6
E. Keaslian penelitian	7
F. Batasan Konsep	15
G. Metode Penelitian	17
1. Jenis Penelitian	17
2. Sumber Data	17
3. Cara Pengumpulan Data	18
4. Lokasi Penelitian	19
5. Narasumber dan Responden	19
6. Analisis Data	19
BAB II PEMBAHASAN.....	21

A. Tinjauan Umum Terhadap Layanan Di Bidang Kependudukan.....	21
1. Tinjauan Umum Terhadap Administrasi Kependudukan	21
a. Administrasi	21
b. Administrasi Publik.....	23
c. Administrasi Kependudukan.....	25
2. Tinjauan terhadap Pelayanan Publik di bidang Administrasi Kependudukan.....	27
a. Pelayanan Publik di bidang Administrasi Kependudukan ...	27
b. Antrian dalam pelayanan administrasi kependudukan.....	35
B. Pelaksanaan Sistem Antrian Online Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta	38
C. Kendala dalam Implementasi Sistem Antrian Online Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta	57
D. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta Dalam Mengatasi Kendala dan Hambatan Pada Pelaksanaan Antrian <i>Online</i> Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan	63
BAB II PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Display Antrian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta	45
Gambar 2. Beranda aplikasi Jogja Smart Service	46
Gambar 3. Beranda <i>Website</i> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta	47
Gambar 4. Layanan aplikasi Jogja <i>Smart Service</i>	48
Gambar 5. List antrian dalam aplikasi Jogja <i>Smart Service</i>	50
Gambar 6. Penilaian Kemanfaatan Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta	54
Gambar 7. Barcode Survei Kepuasan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta	56
Gambar 8. Sosialisasi mengenai Sistem Antrian <i>Online</i> melalui Siaran Jogja Tv	66
Gambar 9. Video Tutorial Antrian <i>Online</i> Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Yogyakarta	67

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. Frekuensi responden dalam penggunaan layanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.....	42
Diagram 2. Persentase jenis layanan yang diakses responden Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.....	43
Diagram 4. Persentase pengguna Sistem antrian Offline dan Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Wawancara	81
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	81

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penulisan hukum/skripsi yang berjudul **“Pelaksanaan Sistem Antrian Online Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta”** merupakan hasil karya asli penulis sendiri, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil penulis lain, kecuali sumber-sumber yang penulis gunakan dan kutip secara benar dan sesuai dengan kaidah akademik. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran dalam hal keaslian skripsi ini, penulis bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 17 Desember 2025

Yang menyatakan,



Cindy Chintya Sari