

**KUALITAS PELAYANAN E-KTP
(Studi di Kecamatan Donomulyo Kabupaten Malang)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana

Disusun Oleh

FREND A JANUAR ROSDIANTO

20031000014



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

2024

MOTO

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan"

-Q.S Al Insyirah: 5-6

"Orang yang meraih kesuksesan tidak selalu orang yang pintar. Orang yang selalu meraih kesuksesan adalah orang yang gigih dan pantang menyerah".

-Susi Pudjiastuti

Kupersembahkan kepada :

Diriku sendiri,

Orangtuaku,

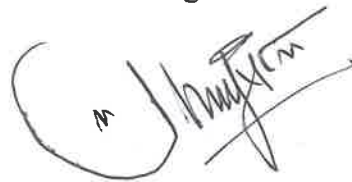
Almamaterku

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul : KUALITAS PELAYANAN E-KTP
(Studi di Kecamatan Donomulyo Kabupaten Malang)
2. Nama : FREندا JANUAR ROSDIANTO
3. NIM : 20031000014
4. Program Studi : Administrasi Publik
5. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
6. Universitas : Universitas Merdeka Malang

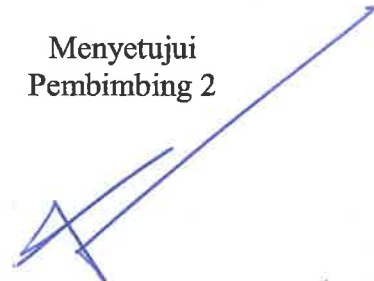
Malang, 24 Juli 2024

Menyetujui
Pembimbing 1



Dra. HJ. Umi Chayatin, M.Si.
NIK. 206/FS

Menyetujui
Pembimbing 2



Akbar Pandu Dwinugraha, S.AP., M.AP.
NIK. 949/FS

Menyetujui,

Dekan FISIP Unmer Malang



Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB
NIK. 775/FS

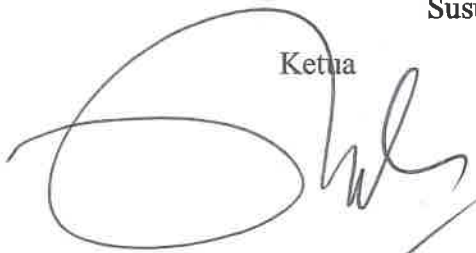
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh Frenda Januar Rosdianto ini telah dipresentasikan di hadapan Tim Penguji

Hari : Rabu
Tanggal : 24 Juli 2024
Tempat : Zoom

Susunan Tim Penguji

Ketua



Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si.
NIK. 207/FS

Sekretaris



Dra. HJ. Umi Chayatin, M.Si.
NIK. 206/FS

Anggota



Akbar Pandu Dwinugraha, S.AP., M.AP.
NIK. 949/FS

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Merdeka Malang



Dr. Yuntawati Bristin, S.Sos., M.AB
NIK. 775/FS

PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Frenda Januar Rosdianto
NPM : 20031000014
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Universitas Merdeka Malang

Menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata 1.
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain.
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber refrensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar Pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **Panduan Pencegahan Plagiasi** yang telah ditetapkan lewat Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor: Kep.12A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 8 Juli 2024

Yang Menyatakan



Frenda Januar Rosdianto

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi pada aparatur negara sebagai abdi masyarakat, pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterahkan masyarakat atau warga negara. Pelayanan publik yang profesional, itu artinya pelayanan publik yang bercirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Pelayanan publik terhadap KTP elektronik (E-KTP) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Donomulyo Kabupaten Malang kepada warga Masyarakat atau penduduk. Oleh karena itu, sudah menjadi kewajiban Pemerintah untuk selalu terus meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga berbagai keluhan yang datang dari masyarakat semakin waktu semakin berkurang. Penelitian ini menyoroti pada kekurangan dalam pelayanan termasuk fasilitas dan operasional kantor dalam pelayanan baik secara offline atau online. Sehingga dibutuhkannya perbaikan yang berkenaan dengan fasilitas pelayanan dengan memberikan ruangan pelayanan yang lebih luas dan peningkatan terhadap kecakapan dalam pelayanan. Penelitian ini fokus pada kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Donomulyo Kabupaten Malang dengan metode kajian Pustaka, observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan penelitian, kualitas pelayanan publik Khususnya Pelayanan E-ktp di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) kecamatan Donomulyo sudah memasuki kategori baik. Kualitas pelayanan yang disediakan memberikan kemudahan pada masyarakat dalam melakukan pembuatan E-KTP. Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti dari hasil penelitian ini adalah hendaknya pemerintah melakukan perbaikan yang berkenaan dengan fasilitas pelayanan dengan memberikan ruangan pelayanan yang lebih luas yang sesuai dengan harapan masyarakat serta mencari solusi terhadap permasalahan jaringan internet yang menghambat penginputan data. Tidak hanya itu pemerintah melakukan perbaikan berkenaan dengan peningkatan kecepatan pegawai dalam memberikan layanan online kepada Masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, E-KTP

ABSTRACT

Public service is one manifestation of the function of the state apparatus as public servants, public service is intended to improve the welfare of society or citizens. Professional public services, which means public services that are characterized by accountability and responsibility from service providers (government officials). Public services for electronic KTP (E-KTP) are a form of public service provided by the Donomulyo District Government, Malang Regency to community members or residents. Therefore, it is the Government's obligation to always continue to improve the quality of public services so that complaints from the public decrease over time. This research highlights deficiencies in services including office facilities and operations in services both offline and online. So improvements are needed regarding service facilities by providing wider service space and increasing service skills. This research focuses on the quality of e-KTP services at the Donomulyo District Office, Malang Regency using literature review, observation, interviews and documentation methods.

Based on research, the quality of public services, especially E-KTP services at the Population and Civil Registration Service (DUKCAPIL) in Donomulyo sub-district, has entered the good category. The quality of service provided makes it easy for the public to make E-KTP. The advice that can be given by researchers from the results of this research is that the government should make improvements regarding service facilities by providing wider service space that is in line with community expectations and finding solutions to internet network problems that hinder data input. Not only that, the government is making improvements regarding increasing the speed of employees in providing online services to the public.

Keywords : Quality, Service, E-KTP

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan baik secara moral,materi,maupun do'anya. Serta untuk diri saya sendiri

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam penyusunan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak, mulai pada saat pengajuan judul, proses penyusunan proposal, pelaksanaan pada saat penelitian sampai pada penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Merdeka Malang
2. Ibu Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Chandra Dinata. S.Sos. MPA selaku Kaprodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Ibu Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar dan berkenan meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk memberikan arahan serta masukan yang diberikan dalam penulisan skripsi.
5. Bapak Akbar Pandu Dwinugraha, S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar dan berkenan meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk memberikan arahan serta masukan yang diberikan dalam penulisan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Staf dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu penulis dalam mengurus surat-surat.
8. Bapak dan ibu pejabat kecamatan donomulyo serta staf bagian administrasi kependudukan yang telah memberikan informasi dan data yang saya butuhkan terkait topik penelitian skripsi saya.
9. Kepada kedua orang tuaku dan kakak, serta semua keluarga yang selalu memberikan semangat, doa, serta dukungan tiada henti sehingga skripsi ini dapat lancar hingga selesai.

10. Teman-teman, saudara yang berada di kampung yang telah memberikan semangat dan membantu saya untuk menyelesaikan skripsi, meski kadang di ejek kuliah belum selesai selesai : yosita, yosa, putri, dio, may, dela, andy, riski, egna dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
11. Teman-teman seperjuangan yang senantiasa menemani, memberikan semangat, dan membantu saya, tidak hanya di perkuliahan tetapi dalam hal apapun. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan saran dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan tugas ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang membaca skripsi ini, agar dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi, baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca pada umumnya. Semoga apa yang telah penulis tulis dalam penelitian ini dapat menjadi inspirasi dan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Terima kasih

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Kualitas Pelayanan E-KTP (Studi di Kecamatan Donomulyo Kabupaten Malang)”** Skripsi ini disusun dengan maksimal dan penuh dedikasi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelas Sarjana Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan tugas ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang membaca skripsi ini, agar dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi, baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca pada umumnya. Semoga apa yang telah penulis tulis dalam penelitian ini dapat menjadi inspirasi dan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Terima kasih.

Malang, 8 Juli 2024

Frenda Januar Rosdianto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	viii
UCAPAN TERIMAKASIH	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KERANGKA DASAR TEORI	7
A. Pengertian dan Konsep Pelayanan.....	7
B. Pengertian dan Konsep E-Government.....	11
C. Kualitas Pelayanan.....	14
D. Kartu Tanda Penduduk Elektronik	17
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis penelitian	21
B. Fokus Penelitian	22
C. Informan penelitian.....	23
D. Teknik Pengumpulan Data	25

E. Teknik Analisis Data	27
F. Lokasi Penelitian	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30
B. Penyajian Data.....	39
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Penduduk	34
Tabel 2 Jumlah Sarana Prasarana	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Bagan Analisis Data Kualitatif.....	29
Gambar 2 Antrian pada Proses Pelayanan Pembuatan E-ktp.....	40
Gambar 3 Alur Pelayanan Secara Online melalui Website Sipeduli atau Desaku Tuntas.....	41
Gambar 4 E-ktp Sementara	42
Gambar 5 Pendaftaran Pembuatan IKD	43
Gambar 6 Pelayanan Kepada Masyarakat.....	45
Gambar 7 Pelayanan Melalui Media Sosial	50
Gambar 8 Pelayanan terkait Terkendala Jaringan.....	54

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Frenda Januar Rosdianto adalah nama penulis skripsi ini, Penulis lahir di Blitar, 22 Januari 2002 yang merupakan anak ke tiga dari pasangan Bernama Bapak Subagiyo Erif Susanto dan Ibu Arifiani. Penulis menempuh Pendidikan di mulai dari SD Negeri 06 Arjowilangun yang lulus pada tahun 2014, SMP Negeri 2 Sumberpucung lulus pada tahun 2017, SMA Negeri 1 Sumberpucung lulus pada tahun 2020. Kemudian penulis tercatat sebagai salah satu mahasiswa Perguruan Tinggi Universitas Merdeka Malang di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan program Studi Administrasi Publik pada tahun 2020. Penulis telah menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan rasa Syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “ **Kualitas pelayanan E-KTP (Studi di Kecamatan Donomulyo Kabupaten Malang)**”