

**IMPLEMENTASI PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK (E-KTP)**

(Studi Di Kantor Kelurahan Karangbesuki Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana

DISUSUN OLEH:

NAMA: YOSEPH AGUSTO TATU

NIM: 20031000111



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
2024**

MOTTO

SEGALA SESUATU YANG KAMU MINTA DALAM DOA, PERCAYALAH
BAHWA ALLAH SEDANG MEMBERIKANNYA,MAKA KAMU AKAN
MENERIMANNYA
(MATIUS 21:22)

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **IMPLEMENTASI PELAYANAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) (Studi Di Kantor Kelurahan
Karangbesuki Kota Malang)**

Nama : Yoseph Augusto Tatu
NPK : 20031000111
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Merdeka Malang

Disetujui pada tanggal

Malang, 20 Februari 2024

Menyetujui,
Pembimbing I



Dr. PRAPTINING SUKOWATI
S.H., M.Si
NIK. 786/FS

Menyetujui
Pembimbing II



Drs. DWI SUHARNOKO, M.Si
NIK. 477/FS

Menyetujui,



Jalan FISIP Unmer Malang

PRAPTINING SUKOWATI FRISTIN, S. Sos, MAB
NIK. 775/FS

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh Yoseph Augusto Tatu Ini Telah Dipresentasikan Di Hadapan Tim Penguji

Hari : Senin

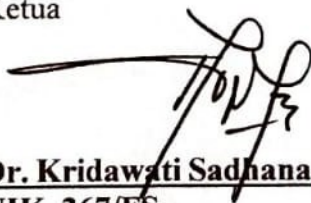
Tanggal : 26 Februari 2024

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Merdeka Malang

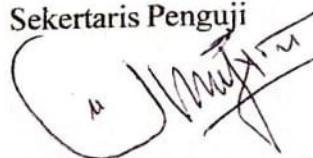
Susunan Tim Penguji

Ketua



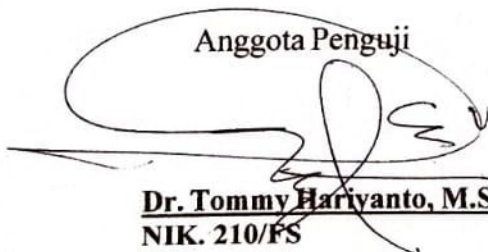
Dr. Kridawati Sadhana, M.S.
NIK. 267/FS

Sekretaris Penguji



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

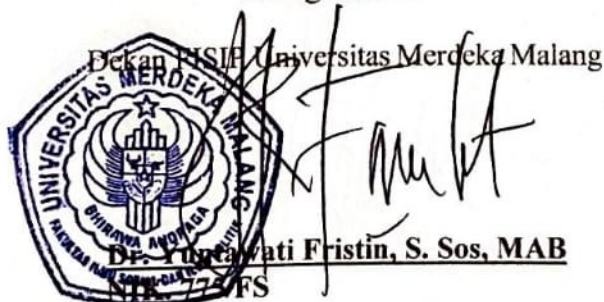
Anggota Penguji



Dr. Tommy Hariyanto, M.S
NIK. 210/FS

Mengesahkan

Dekan FISIP Universitas Merdeka Malang



Dekan Kridawati Fristin, S. Sos, MAB
NIK. 772/FS

PERNYAATAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Yoseph Augusto Tatu

NPM 20031000111

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan 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 I.
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 referensinya 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 mengertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku (UUNomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta Panduan Pencegahan Plagiasi yang telah ditetapkan oleh lewat Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor, Kep. 12.A/FISIP/UM/VIV 2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 19 Februari 2024

Yang menyatakan



Yoseph Augusto Tatu

ABSTRAK

Yoseph Agosto Tatu, NIM 20031000111 Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang dengan judul skripsi “Implementasi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Studi Di Kantor Kelurahan Karangbesuki Kecamatan Sukun Kota Malang)”. Dosen Pembimbing I, Praptining Sukowati dan Dosen Pembimbing II, D w i S u h a r n o k o

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Pelayanan E-KTP pada Kantor Kelurahan Karangbesuki Kecamatan Sukun Kabupaten Malang, fokus dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi pelayanan e-ktp. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan e-ktp kelurahan cukup baik ditunjukkan dengan adanya kesederhanaan prosedur, kejelasan, akurasi, kepastian waktu dan keamanan dalam menjalankan fungsi dan perannya dalam pelayanan e-ktp di kelurahankarangbesuki. Namun masih banyak satu orang yang masih belum mengetahui pentingnya implementasi pelayanan e-ktp, adapun kendalanya yaitu kurangnya partisipasi dari masyarakat yang sudah memiliki umur 18 tahun keatas bahwa pentingnya e-ktp dibuat.. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) telah menjadi salah satu identitas penting bagi setiap warga negara Indonesia. Kelurahan Karangbesuki telah mengimplementasikan pelayanan e-KTP untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada penduduknya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses implementasi pelayanan e-KTP di Kelurahan Karangbesuki serta mengevaluasi dampaknya terhadap masyarakat setempat.

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan petugas kelurahan, observasi langsung selama proses pelayanan, dan analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan e-KTP di Kelurahan Karangbesuki telah memberikan berbagai dampak positif, termasuk peningkatan efisiensi dalam pengolahan data penduduk, pengurangan antrian, dan peningkatan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Implementasi , Pelayanan Publik, E-KTP

ABSTRACT

Yoseph Agosto Tatu, NIM 20031000111 Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Merdeka University Malang with the thesis title "Implementation of Electronic Identity Card Services (Study at the Karangbesuki Village Office, Sukun District, Malang City)". Supervisor I, Praptining Sukowati and Supervisor II, Dwi Suharnoko

This research aims to determine the Implementation of E-KTP Services at the Karangbesuki Village Office, Sukun District, Malang Regency. The focus of this research is to determine the Implementation of e-KTP services. The results of this research show that the implementation of sub-district e-KTP services is quite good, demonstrated by the simplicity of procedures, clarity, accuracy, certainty of time and security in carrying out its functions and roles in e-KTP services in Karangbesuki sub-district. However, there are still many people who still do not know the importance of implementing e-KTP services, the obstacle is the lack of participation from people aged 18 years and over, that the importance of e-KTP is made. Electronic Identity Cards (e-KTP) have become a problem. an important identity for every Indonesian citizen. Karangbesuki Subdistrict has implemented e-KTP services to improve efficiency and quality of service to its residents. This research aims to analyze the implementation process of e-KTP services in Karangbesuki Village and evaluate its impact on the local community.

The research method used is a case study with a qualitative approach. Data was collected through in-depth interviews with sub-district officers, direct observation during the service process, and analysis of related documents. The research results show that the implementation of e-KTP services in Karangbesuki Village has had various positive impacts, including increasing efficiency in processing population data, reducing queues, and increasing community satisfaction.

Keywords: Implementation, Public Service, E-KTP

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Tuhan Yesus dan Kupersembahkan Karya sederhana ini kepada : Kedua Orang Tua yang terus memberikan semangat serta dukungan bagi penulis dalam mengerjakan penelitian ini, yang telah memberikan nasihat atas segala situasi dan kondisi. Kedua dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan pengetahuan kepada penulis juga kepada kakak penulis yang selalu mendukung dalam segala hal serta memberikan kata-kata motivasi teman-teman perjuangan

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan berkatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Peran Lurah dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Studi Di Kantor Kelurahan Karangbesuki Kecamatan Sukun Kota Malang)” guna memenuhi syarat Tugas Akhir Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang untuk mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik. 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, S.E., 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.AP., M.PA., Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Universitas Merdeka Malang
4. Ibu Dr. Praptining Sukowati, M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan nasehat dan arahan serta motivasi-motivasi dan solusi juga selalu sabar kepada penyusun dalam menyelesaikan Skripsi.
5. Bapak Dr. Dwi Suharnoko, M.Si., selaku pembimbing II yang telah mencurahkan waktu untuk memberikan pengarahan dan motivasi dalam menyelesaikan penulisan Skripsi. Terima kasih haturkan kepada beliau yang telah memberikan bimbingan, saran serta motivasi.
6. Pemerintah Kelurahan Karangbesuki, Kecamatan Sukun Kota Malang yang secara tidak langsung telah banyak membantu proses penyelesaian Skripsi ini, dengan menyediakan data-data yang mudah dijangkau, sehingga pengumpulan informasinya menjadi lebih cepat dan akurat.
7. Para dosen FISIP Unmer Malang yang telah memberikan segenap ilmunya,

serta seluruh staf karyawan FISIP Unmer Malang yang telah membantu penyelesaian skripsi ini

8. Teristimewa kedua orang tua tercinta Bapa dan Mama, yang selalu ada setiap saat dari kecil hingga dewasa, memberikan kasih sayang dan dukungan doa selalu dalam menyusun skripsi.
9. Terima Kasih kepada Kakak Saya Victorious Septian Tatu, S.T., yang memberi saran, dukungan, dan motivasi dalam menyusun Skripsi
10. Teman-teman Saya yang di Kontrakan MM40 (Kae Isto, Putu, Kobar, Rhooy) dan semuanya yang selalu memberi dukungan dan semangat di luar rumah atau di kampus.
11. Terima kasih juga kepada pihak lain yang belum saya sebutkan satu persatu. Terima kasih banyak telah menyayangi dan mengenal saya, semoga sehat selalu dan selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa. Amin.

Semoga Tuhan membalas kebaikan semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini memiliki banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan diterima dengan baik sebagai acuan untuk penyusunan Karya Ilmiah yang lain.

Malang, 20 Februari 2024

Yoseph Augusto Tatu

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulisan Proposal Skripsi, dengan judul:

“ IMPLEMENTASI PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK

ELEKTRONIK (E-KTP) ” akhirnya dapat terselesaikan. Dalam penulisan Proposal Skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dari semua pihak. Untuk itu penulis patut mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Anwar Sanusi, S.E., 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.AP., M.PA., Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Universitas Merdeka Malang
4. Ibu Dr. Praptining Sukowati, M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan nasehat dan arahan serta motivasi-motivasi dan solusi juga selalu sabar kepada penyusun dalam menyelesaikan Skripsi.
5. Bapak Dr. Dwi Suharnoko, M.Si., selaku pembimbing II yang telah mencurahkan waktu untuk memberikan pengarahan dan motivasi dalam menyelesaikan penulisan Skripsi. Terima kasih haturkan kepada beliau yang telah memberikan bimbingan, saran serta motivasi.
6. Pemerintah Kelurahan Karangbesuki, Kecamatan Sukun Kota Malang yang secara tidak langsung telah banyak membantu proses penyelesaian Skripsi ini, dengan menyediakan data-data yang mudah dijangkau, sehingga pengumpulan informasinya menjadi lebih cepat dan akurat.
7. Para dosen FISIP Unmer Malang yang telah memberikan segenap ilmunya, serta seluruh staf karyawan FISIP Unmer Malang yang telah membantu penyelesaian skripsi ini
8. Teristimewa kedua orang tua tercinta Bapa dan Mama, yang selalu ada setiap saat dari kecil hingga dewasa, memberikan kasih sayang dan dukungan doa

9. Terima Kasih kepada Kakak Saya Victorius Septian Tatu, S.T., yang memeberi saran, dukungan, dan motivasi dalam menyusun Skripsi
10. Teman-teman Saya yang di Kontrakan MM40 (Kae Isto, Putu, Kobar, Rhooy) dan semuanya yang selalu memberi dukungan dan semangat di luar rumah atau di kampus.
11. Terima kasih juga kepada pihak lain yang belum saya sebutkan satu persatu. Terima kasih banyak telah menyayangi dan mengenal saya, semoga sehat selalu dan selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa. Amin.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak. Peneliti berharap semoga hasildari penelitian ini dapat bermanfaat dan memberika referensi atau sumbangan pemikiran dalam kemajuan ilmu pengetahuan.

Malang, 20 Februari 2024

DAFTAR ISI

MOTTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYAATAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KERANGKA DASAR TEORI	8
A. Implementasi	8
1. Pengertian Implementasi.....	8
2. Tahapan Implementasi kebijakan.....	10
B. Pelayanan	13
1. Pengertian Pelayanan	13
2. Prinsip Pelayanan.....	15
3. Prosedur Pelayanan	17
4. Standar Pelayanan	18
C. E-KTP	19
1. Pengertian E-KTP	19
2. Prosedur Pembuatan E-KTP	20
D. Penelitian Terdahulu.....	21
E. Kerangka Konseptual.....	25

BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Jenis Penelitian	26
B. Fokus Penelitian	26
C. Informan Penelitian.....	28
D. Sumber Data	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Teknik Analisis Penelitian	31
G. Lokasi Penelitian	33
H. Jadwal Penelitian	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	36
B. Penyajian Data.....	50
1. Implementasi Pelayanan E-KTP di Kantor Kelurahan Karangbesuki Kota Malang	50
d. Akurasi.....	58
2. Faktor Pendukung Implementasi Pelayanan E-KTP Pada Kantor Kelurahan Karangbesuki Kota Malang.....	61
3. Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan E-KTP Pada Kantor Kelurahan Karangbesuki Kota Malang.....	62
2. Pembahasan Hasil Penelitian	63
1. Implementasi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).....	63
2. Faktor Pendukung Implementasi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)	67
3. Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)	68
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
HASIL CEK PLAGIASI.....	74
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 2 Jadwal Penelitian.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Peram Lurah Dalam Pelayanan E-KTP	25
Gambar 2 Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif	31
Gambar 3 Peta Lokasi Kantor Kelurahan Karangbesuki	37
Gambar 4 Kantor Kelurahan Karangbesuki	38
Gambar 5 Struktur organisasi kelurahan karangbasukai.....	39
Gambar 6 Wawancara dengan Sekertaris Kelurahan Terkait Kesederhanaan Prosedur ...	52
Gambar 7 Wawancara dengan Masyarakat Kelurahan Karangbesuki terkait Akurasi dalam pelayanan E-KTP	59
Gambar 8 Wawancara dengan Staf pelayanan E-KTP terkait Keamanan	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara dengan Sekertaris Kelurahan Terkait Kesederhanaan	
Prosedur	76
Lampiran 2 Wawancara dengan Masyarakat Kelurahan Karangbesuki terkait	
Akurasi dalam pelayanan E-KTP.....	77
Lampiran 3 Wawancara dengan Staf pelayanan E-KTP terkait Keamanan	78
Lampiran 4 Surat Penunjuk Dosen Pembimbing Skripsi.....	79
Lampiran 5 Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	80

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Yoseph Augusto Tatu adalah nama Penulis Skripsi ini. Penulis lahir di Ruteng, Kecamatan Langke Rembong , Kabupaten Manggarai, Flores NTT Pada Tanggal 26 Agustus 2001 anak Kedua dari Bapak Chrispinianus Anselmus Tatu dan Ibu Ernestina Maria Mimus. Penulis menempuh Pendidikan Sekolah Dasar di SDK Ruteng 1 lulus tahun 2014. Kemudian melanjutkan di SMP Karya Ruteng dan Lulus Pada Tahun 2017, dan Pada tahun 2020 penulis lulus dari SMA Karya Ruteng Flores NTT dan melanjutkan ke Universitas Merdeka Malang dengan mengambil Program Studi S1 Administrasi Publik dan lulus pada tahun 2024.

Dengan kekuatan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha. Penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “ **IMPLEMENTASI PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (Studi Di Kantor Kelurahan Karangbesuki Kecamatan Sukun Kota Malang**