

# **PELAYANAN E-KTP DALAM PERSPEKTIF *GOOD GOVERNANCE***

(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang berdasarkan Peraturan Wali Kota Malang nomor 89 tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Malang nomor 9 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil)

## **SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Pesaratan Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun oleh

YOANES PILO PURNAMA

17031000069



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

2022

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PELAYANAN E-KTP DALAM PERSPEKTIF  
GOOD GOVERNANCE**  
(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota  
Malang berdasarkan Peraturan Wali Kota Malang nomor  
89 tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan  
Daerah Kota Malang nomor 9 tahun 2015 tentang  
Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan  
Dan Pencatatan Sipil)

Disusun Oleh : Yoanes Pilo Purnama  
NIM : 1703100069  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Merdeka Malang  
Disetujui pada tanggal : 27 Januari 2022

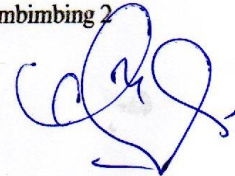
Menyetujui,  
Pembimbing 1



**Dr. Budhy Prianto, MS**

Menyetujui.

Pembimbing 2



**Chandra Dinata, S.Sos., MPA**

Mengetahui,

Dekan,



**DR.H. Sukardi, M, Si**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh Yoanes Pilo Purnama ini telah

Di presentasikan Dihadapan Tim Penguji

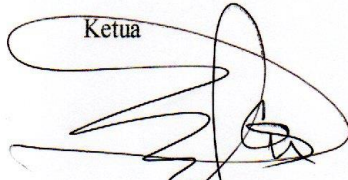
Hari : Jumat

Tanggal : 05 Februari 2022

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Merdeka Malang

Susunan Tim Penguji

Ketua



Dr. Drs. Tommy Harzanto, MS.

Sekretaris



Dr. Hj. Sri Hartini Jatmikowati, M.Si

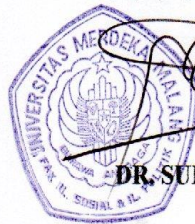
Anggota



Chandra Dinata, S.Sos., MPA

Mengesahkan

Dekan FISIP Unmer Malang



  
**DR. SUKARDI, M, Si.**

## PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yoanes Pilo Purnama  
NIM : 1703100069  
Program Studi : Adminitrasi 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 referensinay dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang mengertai termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku ( UU Nomor 20 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/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 31 Januari 2022

Yang mengatakan



Yoanes Pilo Purnama

## **MOTTO**

Don't hate yourself for a mistake, but learn from it.

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

SEGALA HASIL KARYAKU INI KUPERSEMBAHKAN BAGI ORANG  
TUA, KAKA ADIK, DAN SEMUA ORANG YANG ADA DI SEKITAR  
SAYA SERTA UNTUK DIRI SAYA SENDIRI

### **KUPERSEMBAHKAN UNTUK:**

**Tuhan Yesus**

**Bapa Mama Tercinta**

**Kakak Adikku Tercinta**

**Diri Saya Sendiri**

**Almamaterku**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas rahmatnya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “**PELAYANAN E-KTP DALAM PERSPEKTIF *GOOD GOVERNANCE*** (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang berdasarkan Peraturan Wali Kota Malang nomor 89 tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Malang nomor 9 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil)”, guna melengkapi tugas dan memenuhi syarat bagi setiap mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang untuk mencapai gelar sarjana Administrasi Publik.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya tidak terlepas dari bantuan yang diberikan oleh beberapa pihak, dimulai dari pengajuan judul, penyusunan proposal maupun pada persiapan dan pelaksanaan penelitian serta penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bpk. Prof. Anwar Sanusi, S.E selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Bpk. Dr. Sukardi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Dra. Umi Chayatin, M.si selaku Kaprodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bpk Dr. Budhy Prianto, MS selaku dosen pembimbing I yang dengan sabar dan penuh pengertian, membimbing dan menuntun penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bpk Chandra Dinata, S.Sos., MPA selaku dosen pembimbing II yang dengan sabar dan penuh pengertian, membimbing dan menuntun penulis

dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Prodi Administrasi Publik yang telah memberikan pengetahuan ilmu dan juga mendampingi saya selama ini.
7. Seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang telah membantu saya selama proses penelitian.
8. Kepada Bapa Fransiskus Sumur dan Mama Ernestina Jehanut yang selalu membimbing dan mendukung serta meberikan kasih sayang dan doa untuk kelancaran kuliah dan penyusunan skripsi ini.
9. Kepada Kae Frater Algon, KK Ica, dan Adik Alia yang selalu mendukungku dalam segala usahaku.
10. Kepada teman-teman kosan Bintang Timur dan kontrakan Amer yang selalu memberikan dukungan lewat caranya masing-masing.

Penulis menyadari bahwa, tulisan ini belumlah sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca sekalian sehingga bisa dijadikan pelajaran bagi penyusunan karya ilmiah yang lain.

Malang, 27 Januari 2020

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	8
<b>BAB II KERANGKA DASAR TEORI.....</b>	<b>10</b>
2.1 Kajian Hasil Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 <i>Good Governance</i> .....	19

2.2.1 Pengertian Good Governance .....	19
2.2.2 Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> .....	23
2.2.3 Aktor-aktor <i>Good Governance</i> .....	25
2.3 Pelayanan Publik .....	27
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	27
2.3.2 Bentuk Pelayanan Publik.....	28
2.3.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....	29
2.3.4 Prinsip Pelayanan Publik .....	30
2.3.5 Pelayanan E-KTP.....	32
2.4 Matriks Penelitian Terdahulu .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	38
3.2 Fokus Penelitian.....	39
3.3 Sumber Informasi .....	40
3.4 Jenis Data.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.6 Analisis Data.....	44
3.7 Keabsahan Data .....	48
3.8 Lokasi Penelitian .....	51
3.9 Jadwal Penelitian .....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
4.1 .Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	53
4.1.1 Lokasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang .....	53
4.1.2 Visi, Misi dan Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang .....	53
4.1.3 Jenis Pelayanan.....	56

4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang .....	58
4.1.5 Struktur Organisasi .....	60
4.1.6 Sumber Daya Perangkat Daerah.....	69
4.2 Deskripsi Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang .....	71
4.3 Penyajian Data .....	76
4.3.1 Pelayanan E-KTP Dalam Perspektif <i>Good Governance</i> .....	77
4.3.2 Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan E-KTP Dalam Perspektif <i>GoodGovernance</i> .....	96
4.4 Analisis Dan Pembahasan Hasil Penelitian .....	98
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>110</b>
5.1 Kesimpulan .....	110
5.2 Saran .....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>116</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>119</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.6.1 .....	46
Gambar 4.2.1 .....	61
Gambar 4.3.1 .....	79
Gambar 4.3.2 .....	82
Gambar 4.3.3 .....	85
Gambar 4.3.4 .....	88
Gambar 4.3.5 .....	93

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.4.....	36
Tabel 3.3.....	40
Tabel 3.9.....	52
Tabel 4.1.1.....	70
Tabel 4.1.2.....	70
Tabel 4.2.....	76

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Hasil Cek Plagiasi .....	119
Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan .....	120
Lampiran 3. Surat Penunjukan Dosen Pembimbing .....	125
Lampiran 4. Lembar Konsultasi.....	126
Lampiran 5. Surat Permohonan Izin Penelitian .....	128

## ABSTRAK

Yoanes Pilo Purnama, 17031000069, dibimbing oleh Dosen Pembimbing I Bapak Budi Prianto dan Dosen Pembimbing II Bapak Candra Dinata, menyelesaikan skripsi dengan judul “Pelayanan E-KTP Dalam Perspektif *Good Governance* (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang berdasarkan Peraturan Wali Kota Malang nomor 89 tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Malang nomor 9 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil).

Latar belakang penelitian ini melihat bahwa E-KTP merupakan salah satu jenis pelayanan yang di keluarkan oleh negara dengan tujuan ini merupakan salah satu cara penertiban administrasi negara, dan juga sebagai langkah untuk menegaskan hak seorang warga negara, maka seharusnya pemberian layanan E-KTP di lakukan secara maksimal dan dengan sebaik mungkin. Namun, masih banyak proses pelayanan E-KTP yang tidak berjalan dengan baik, banyak sekali penyimpangan-penyimpangan yang di lakukan oleh oknum-oknum tertentu. Hal ini dikarenakan belum sepenuhnya di terapkan konsep *Good Governance* didalam proses pelayanan tersebut. Dimana *Good Governance* merupakan sebuah konsep manajemen yang modern dan kompleks sesuai dengan keadaan saat ini, yang bisa mengatasi masalah-masalah yang sering terjadi dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP. Dan juga *Good Governance* disini hadir sebagai patokan-patokan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan E-KTP itu di laksanakan.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis dan mendeskripsikan sejauh mana pelayanan E-KTP di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam perspektif *Good Governance*, serta apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan E-KTP tersebut. Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran terhadap pemabaharuan dan peningkatan kualitas pelayanan E-KTP. Serta juga semoga tulisan ini memberikan tambahan wawasan bagi para pembaca.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, dimana menggunakan prinsip-prinsip *Good Governance* sebagai patokan pemberian penilaian terhadap proses pelayanan E-KTP. Penelitian ini di lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Informan atau narasumber dalam penelitian ini adalah para pegawai pemberi layanan E-KTP dan juga masyarakat sebagai pengguna layanan E-KTP.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang jika di lihat dari perspektif *Good Governance* sudah berjalan cukup maksimal, dimana sistem pelayanan yang di lakukan sudah terintegritas dengan baik. Ada begitu banyak upaya yang di lakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini di dukung dengan akses jaringan yang sudah bagus, sarana prasarana yang sudah cukup lengkap, serta sumber daya pegawai yang sudah bagus membuat pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Malang berjalan dengan baik. Adanya pemanfaatan media-media elektronik sehingga pelayanan semakin maju dan berkualitas. Namun ada beberapa hambatan yang masih menjadi sumber masalah dalam proses pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Dimana alat-alat perekam dan pencetak E-KTP yang sudah usang dan sering bermasalah, membuat proses perekaman dan penerbitan E-KTP menjadi tersendat. Selain itu juga belum maksimalnya partisipasi dari masyarakat dalam proses pelayanan E-KTP ini. Dimana masih ada begitu banyak yang belum mengurus E-KTP, selain itu juga selama ini partisipasi masyarakat hanya sebatas mengurus E-KTP. Yang seharusnya masyarakat menjadi partner yang baik dari pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP. Masyarakat harus menjadi pengontrol dari setiap proses yang terjadi dan memberikan masukan dan kritikan untuk perbaikan kesalahan yang ada.

**Kata Kunci: Pelayanan E-KTP, *Good Governance***



## **ABSTRACT**

Yoanes Pilo Purnama, 17031000069, supervised by Supervisor I Mr. Budi Prianto and Supervisor II Mr. Candra Dinata, completed a thesis entitled "E-KTP Service in Good Governance Perspective (Study at the Department of Population and Civil Registration of Malang City based on the Regulation of the Mayor of Malang Number 89 of 2016 concerning Guidelines for Implementing Regional Regulations of Malang City Number 9 of 2015 concerning the Implementation of Population Administration and Civil Registration Services).

The background of this study sees that E-KTP is one type of service issued by the state with this aim being one way of controlling state administration, and also as a step to assert the rights of a citizen, then the provision of E-KTP services should be carried out maximally and in the best possible way. However, there are still many E-KTP service processes that do not work well, there are many irregularities committed by certain elements. This is because the concept of Good Governance has not been fully implemented in the service process. Where Good Governance is a modern and complex management concept in accordance with the current situation, which can overcome the problems that often occur in the implementation of E-KTP services. And also Good Governance here is present as benchmarks to measure the extent to which the quality of the E-KTP service is implemented.

The purpose of this study is to analyze and describe the extent to which the E-KTP service at the Department of Population and Civil Registration of Malang City is in the perspective of Good Governance, as well as what are the supporting and inhibiting factors in the E-KTP service process. The results of this research are expected to contribute ideas to the renewal and improvement of the quality of E-KTP services. It is also hoped that this article will provide additional insight for the readers.

This study is a descriptive qualitative research, which uses the principles of Good Governance as a benchmark for providing an assessment of the E-KTP service process. This research was conducted at the Department of Population and Civil Registration Malang. Informants or resource persons in this study were employees of the E-KTP service provider and also the public as users of the E-KTP service.

The results of this study indicate that the E-KTP service at the Department of Population and Civil Registration of Malang City when viewed from the perspective of Good Governance has been running quite optimally, where the service system that has been carried out has been well integrated. There are so many efforts made by the Department of Population and Civil Registration of Malang City to improve the quality of service. This is supported by good network access, adequate infrastructure, and good employee resources, making the E-KTP service at the Department of Population and Civil Registration of Malang City run well. The use of electronic

media so that the service is more advanced and quality. However, there are several obstacles that are still a source of problems in the E-KTP service process at the Department of Population and Civil Registration of Malang City. Where the recording devices and printers of E-KTP are obsolete and often have problems, making the process of recording and issuing E-KTP a stagnation. In addition, the participation of the community in the E-KTP service process has not been maximized. Where there are still so many who have not taken care of the E-KTP, besides that, so far community participation has only been limited to taking care of the E-KTP. The community should be a good partner of the government in improving the quality of E-KTP services. The community must be the controller of every process that occurs and provide input and criticism for the improvement of existing errors.

**Keywords: E-KTP Service, Good Governance**