

# **PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP**

(Studi Implementasi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP  
Kepada Masyarakat Kecamatan Bantur Kabupaten Malang Berdasarkan Peraturan  
Daerah Nomor 13 Tahun 2018)

## **SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun oleh

ANGELINA FIISATIN RODIYAH

NIM 19031000120



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

**2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul : **PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP**  
(Studi Implementasi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP Kepada Masyarakat Kecamatan Bantur Kabupaten Malang Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2018)
2. Nama : Angelina Fiisatin Rodiyah
3. NPK : 19031000120
4. Program Studi : Administrasi Publik
5. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
6. Universitas : Universitas Merdeka Malang

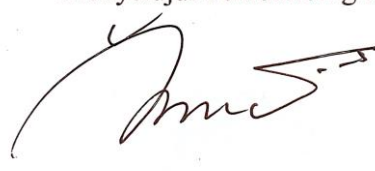
Malang, 31 Januari 2023

Menyetujui Pembimbing I



**Dr. Dwi Suharnoko, M.Si.**

Menyetujui Pembimbing II



**Dr. Yustina Ndung, S.Pd., M.Si**

Mengetahui,



Dekan

**Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Angelina Fiisatin Rodiyah

Dipresentasikan Di hadapan Tim Penguji

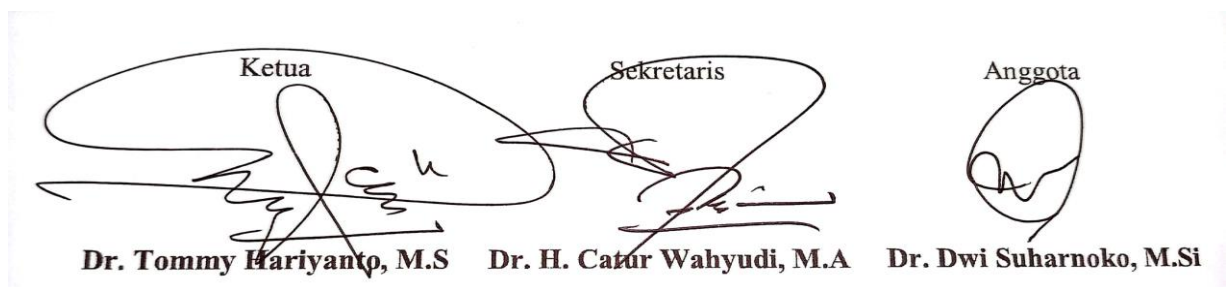
Hari : Selasa

Tanggal : 21 Februari 2023

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Merdeka Malang

### Susunan Tim Penguji



Mengesahkan

Dekan FISIP Unmer Malang

The image shows a purple official seal of FISIP Unmer Malang. The seal is circular with a star in the center and the text 'UNIVERSITAS MERDEKA MALANG' around the top and 'FISIP' around the bottom. Below the seal is a handwritten signature.

**Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB**

## PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Angelina Fiisatin Rodiyah  
NIM : 19031000120  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Universitas Merdeka Malang

Mengatakan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susu 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 referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila didalam 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 dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta panduan pencegahan plagiasi yang telah ditetapkan oleh keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor: Kep. 12 A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 31 Januari 2023

Malang, 31 Januari 2023  
MATERAI TEMPEL  
0248FAKX437272911  
Angelina Fiisatin Rodiyah



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Begitu tinggi bukan berarti tak bisa di daki, begitu dalam tak berarti tak bisa diselami”

“Bisa atau tidaknya itu kamu yang memutuskan bukan rintangannya”

“Kalau yang lain sudah sampai tujuan dulu, tidak apa kamu tidak perlu lari, nanti juga sampai sendiri”

Kupersembahkan Kepada :

Ayah dan Ibu terkasih

Keluarga tercinta

Teman-teman seperjuangan

Almameterku

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan izin-Nya serta kemudahan yang diberikan oleh-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian serta penyusunan skripsi ini. Tidak lupa shalawat selalu tercurah kepada Rasulullah SAW yang telah menjadi teladan terbaik umat manusia. Penulis skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Merdeka Malang, judul yang penulis ajukan adalah “**PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP (Studi Implementasi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP Kepada Masyarakat di Kecamatan Bantur Kabupaten Malang Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2018)**”.

Selesainya skripsi ini tidaklah lepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Anwar Sanusi, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Dr. Yuntawati. S.Sos., M.AB., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Candra Dinata, S.Sos., MPA selaku Kepala Jurusan Administrasi Publik yang telah mengesahkan secara resmi judul penelitian sebagai bahan penulisan skripsi sehingga penulisan skripsi berjalan dengan lancar.

4. Bapak Dr. Dwi Suharnoko, M.Si selaku Pembimbing I yang telah mencurahkan perhatian, bimbingan dan kepercayaan yang sangat berarti bagi penulis.
5. Ibu Dr. Yustina Ndung, S.Pd., M.Si selaku pembimbing II yang telah mencurahkan perhatian, memberikan bimbingan, nasehat serta waktunya selama penelitian dan penulisan skripsi ini.
6. Ibu Sringtyas, S.Sos selaku Kepala Kecamatan Bantur Kabupaten Malang
7. Bapak Sudjatmiko Pudji Utomo, S.E. selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Bantur Kabupaten Malang yang telah menerima dan membantu memberikan informasi baik sebagai informan wawancara maupun dengan data dokumen penelitian.
8. Dosen Program Studi Administrasi Publik FISIP Universitas Merdeka Malang yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan sampai akhir penulisan skripsi.
9. Tenaga Kependidikan FISIP Universitas Merdeka Malang yang telah banyak membantu penulis selama mengikuti perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
10. Bapak Purwadi, S.Pd. dan Ibu Malia Kusuma Dewi selaku Pegawai Operator E-KTP yang telah membantu selama penulisan skripsi ini dan menjadi informan wawancara.
11. Selfa Sefti Vani dan Totok Puji Lestari selaku masyarakat yang telah membantu memberikan informasi-informasi mengenai Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Bantur Kabupaten Malang.
12. Kedua orang tua saya Ayah dan Ibu yang senantiasa mendo'akan, memberikan kasih sayang, perhatian, dan motivasi secara moral maupun finansial.

13. Kepada semua keluarga saya yang telah mendukung saya selama kuliah.
14. Kepada sahabat-sahabat saya yang selama ini telah mendukung, dan menjadi penyemangat saya dalam kuliah sampai dengan saat ini.
15. Teman-teman seangkatan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Program Studi Administasi Publik Tahun 2019.
16. Semua pihak yang turut membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari adanya keterbatasan ruang dan kemampuan yang dimiliki, maka tulisan ini memiliki banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik serta saran yang membangun sangat penulis harapkan guna menjadi bahan refleksi dan koreksi yang sangat bermanfaat dalam penulisan karya-karya selanjutnya. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semuanya.

Malang, 31 Januari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN 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>ABSTRAKSI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan dan Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II KERANGKA DASAR TEORI .....</b>	<b>11</b>
2.1 Kebijakan Publik .....	11
2.1.1 Pengertian Kebijakan Publik .....	11
2.1.2 Ciri-Ciri Kebijakan Publik .....	13
2.1.3 Proses Kebijakan Publik .....	14
2.1.4 Tujuan Kebijakan Publik.....	17
2.2 Implementasi Kebijakan Publik .....	18
2.2.1 Pengertian Implementasi Kebijakan Publik .....	18
2.2.2 Model Implementasi Kebijakan Publik .....	19
2.3 Konsep Pelayanan Publik .....	29
2.3.1 Pengertian Pelayanan .....	29

2.3.2 Pengertian Pelayanan Publik .....	30
2.3.3 Asas Pelayanan Publik .....	36
2.3.4 Standar Pelayanan Publik .....	36
2.4 Administrasi Kependudukan .....	37
2.5 Pengertian E-KTP .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	41
3.2 Fokus Penelitian .....	42
3.3 Informan Penelitian .....	43
3.4 Jenis Data .....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.6 Teknik Analisis Data .....	46
3.7 Lokasi Penelitian .....	49
3.8 Keabsahan Data .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
4.1.1 Profil Kecamatan Bantur.....	52
4.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Bantur.....	54
4.1.3 Struktur Organisasi Kecamatan Bantur .....	55
4.2 Mekanisme Pembuatan E-KTP .....	61
4.3 Penyajian Data.....	62
4.3.1 Pelayanan pembuatan E-KTP Kepada Masyarakat di Kecamatan Bantur Kabupaten Malang .....	62
4.3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Bantur Kabupaten Malang .....	74
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	78
4.4.1 Pelayanan Pembuatan E-KTP Kepada Masyarakat di Kecamatan Bantur Kabupaten Malang .....	78

4.4.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan	
Pembuatan E-KTP di Kecamatan Bantur	
Kabupaten Malang .....	87
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>90</b>
5.1 Kesimpulan .....	90
5.2 Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>96</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Proses Pembuatan E-KTP .....	7
Gambar 2.1 Model Implementasi Edward III .....	24
Gambar 2.2 Model Implementasi Van Meter dan Van Horn .....	28
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data .....	47
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kecamatan Bantur.....	53
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kecamatan Bantur .....	55
Gambar 4.3 Struktur Pelayanan Administrasi Terpadu .....	74
Gambar 4.4 Model Komunikasi .....	82

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Jumlah Penduduk Kecamatan Bantur Yang Belum Memiliki E-KTP .....	8
Tabel 3.1 Data Informan Penelitian .....	43
Tabel 4.1 Tingkat Pendidikan Pegawai.....	68

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Dokumentasi .....	96
Lampiran 2. Surat Pengajuan Judul Skripsi .....	98
Lampiran 3. Surat Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi .....	99
Lampiran 4. Berita Acara Bimbingan Skripsi .....	100
Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian.....	102

## ABSTRAK

ANGELINA FIISATIN RODIYAH dengan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 19031000120 Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Merdeka Malang, 2023. Didampingi oleh Dwi Suharnoko selaku dosen pembimbing I dan Yustina Ndung selaku dosen pembimbing II. Skripsi ini berjudul Pelayanan Pembuatan E-KTP (Studi Implementasi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP Kepada Masyarakat Kecamatan Bantur Kabupaten Malang Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2018)

Organisasi Perangkat Daerah bertugas membantu menjalankan kebijakan dan melakukan pelayanan publik terhadap masyarakat. Kurang maksimalnya pelayanan dalam sebuah instansi pemerintahan juga terdapat pada pemerintahan Kecamatan Bantur Kabupaten Malang. Keluhan yang muncul dari masyarakat baik melalui pelayanan secara langsung maupun tidak langsung. Seperti keluhan waktu penyelesaian layanan yang tidak tepat waktu, tidak bersifat partisipatif, serta belum adanya sosialisasi ke publik melalui media konvensional ataupun media daring. Masyarakat mengharapkan hak-haknya untuk dilayani dengan baik, cepat, tepat, akurat, mudah dan transparan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana pelayanan pembuatan E-KTP dan untuk mendeskripsikan dan menganalisis apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Bantur Kabupaten Malang. Kegunaan dari penelitian ini adalah untuk memberikan tambahan wawasan pengetahuan dan memperoleh data empirik mengenai pelayanan pembuatan E-KTP.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Fokus penelitian ini mengacu pada model implementasi yang digagas oleh George C. Edward III dengan beberapa sub indikator yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, struktur birokrasi. Untuk komponen-komponen analisis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan komponen analisis data menurut Miles, Huberman dan Saldana yang meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Bantur, dapat dilihat dari indikator komunikasi, untuk komunikasi sudah berjalan dengan baik akan tetapi hanya saja masih belum adanya komunikasi secara langsung dan hanya melalui media sosial. Untuk sumber daya di Kecamatan Bantur ini masih kurang, apalagi untuk sumber daya manusianya. Dari hasil observasi peneliti melihat bahwa hanya ada satu petugas yang melayani administrasi, untuk sebuah lingkup kecamatan mungkin ini masih kurang maksimal untuk menangani masalah administrasi, karena bisa aja ada keterlambatan waktu dalam penyelesaian administrasi. Untuk indikator disposisi sudah berjalan dengan baik, petugas pelayanan e-KTP menurut masyarakat yang pernah membuat e-KTP petugasnya sangat baik, ramah, dan sopan. Jadi, untuk disposisi di Kecamatan Bantur ini sudah cukup baik. Selanjutnya, untuk struktur

birokrasi sudah cukup maksimal. Standar Operasional Prosedur sudah dijalankan dengan baik oleh pegawai pemerintahan Kecamatan Bantur. Berdasarkan hasil penelitian mengenai faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Bantur adalah sebagai berikut, untuk faktor pendukung pelayanan pembuatan e-KTP adalah kerja sama antar pegawai. Kerja sama antar pegawai di Kecamatan Bantur memang sudah baik, kerja sama ini sangat penting untuk terlaksananya suatu kebijakan. Faktor pendukung yang lain adalah kepuasan masyarakat, kepuasan masyarakat juga sangat penting karena jika masyarakat puas pegawai pun juga ikut semangat dalam melayani pembuatan e-KTP. Untuk faktor penghambatnya ada dua yaitu yang pertama yang paling signifikan adalah terbatasnya jaringan internet, yang kedua masih banyaknya masyarakat yang kurang memahami bagaimana pelayanan pembuatan e-KTP tersebut.

**Kata Kunci :** Pelayanan, Kecamatan, E-KTP, Masyarakat

## ABSTRACT

ANGELINA FIISATIN RODIYAH with Student Identification Number (NIM) 19031000120 Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Merdeka University of Malang, 2023. Accompanied by Dwi Suharnoko as supervisor I and Yustina Ndung as Supervisor II. This thesis is entitled *Services for Making E-KTP (Implementation Study of E-KTP Population Administration Services for the Community of Bantur District, Malang Regency Based on Regional Regulation Number 13 of 2018)*.

Regional Apparatus Organizations are tasked with helping implement policies and perform public services to the community. The lack of maximum service in a government agency is also found in the government of Bantur District, Malang Regency. Complaints that arise from the community either through direct or indirect services. Such as complaints that service completion times are not timely, are not participatory, and there is no socialization to the public through conventional media or online media. The community expects their rights to be served properly, quickly, precisely, accurately, easily and transparently.

The purpose of this study is to describe and analyze how the service for making E-KTP is and to describe and analyze what are the supporting and inhibiting factors in the service for making E-KTP in Bantur District, Malang Regency. The usefulness of this research is to provide additional insight into knowledge and obtain empirical data regarding the service of making E-KTP.

The research method used in this study is a qualitative research method. The focus of this research refers to the implementation model initiated by George C. Edward III with several sub-indicators, namely communication, resources, dispositions, bureaucratic structure. The data analysis components used in this study are data analysis components according to Miles, Huberman and Saldana which include data collection, data condensation, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the research that has been carried out by researchers regarding the service for making e-KTP in Bantur District, can be seen from the communication indicators, communication has been going well but it's just that there is still no direct communication and only through social media. The resources in Bantur District are still lacking, especially for human resources. From the observations the researcher saw that there was only one officer who served administration, for a sub-district scope this might still not be optimal for handling administrative problems, because there could be time delays in completing administration. According to the community who used to make e-KTPs, the officers were very good, friendly and polite. So, for the disposition of the Bantur District, this is good enough. Furthermore, the bureaucratic structure is maximal enough. Standard Operating Procedures have been carried out properly by Bantur District government employees. Based on the results of research on the supporting and inhibiting factors in the service of making e-KTP in Bantur District, the

following are the supporting factors for the service of making e-KTP, namely cooperation between employees. Cooperation between employees in Bantur District is already good, this cooperation is very important for the implementation of a policy. Another supporting factor is community satisfaction, community satisfaction is also very important because if the community is satisfied, employees will also be enthusiastic about serving the making of e-KTP. There are two inhibiting factors, namely the first, the most significant is the limited internet network, the second is that there are still many people who do not understand how the service for making e-KTP is.

Keywords : Services, District, E-KTP, Community