

**PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (e-KTP)
DI KOTA MALANG**

(Studi Kasus : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana



Disusun Oleh

Tri Sarawati

17031000036

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

2021

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PELAYANAN PENERBITAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PRNCATATAN SIPIL PEMERINTAH KOTA MALANG**
(Studi Kasus : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Nama : TRI SARAWATI
NPK : 17031000036
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Universitas : MERDEKA MALANG
Disetujui pada tanggal :

Menyetujui,

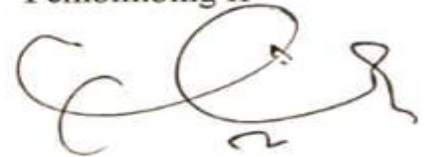
Pembimbing I



Dr. Budhy Prianto,MS

Menyetujui,

Pembimbing II



Chandra Dinata, Sos., MPA



Menyetujui,
Dekan,


DR. SUKARDI, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
Skripsi Oleh Tri Sarawati ini telah

Di Presentasikan Dihadapan Tim Penguji

Hari : Senin

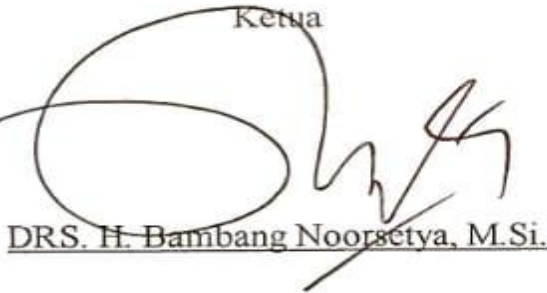
Tanggal : 28 Juni 2021

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Merdeka Malang

Susunan Tim Penguji

Ketua



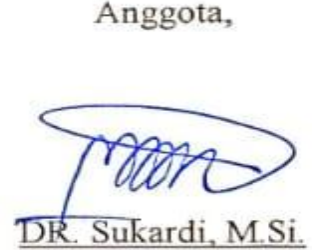
DRS. H. Bambang Noorsetya, M.Si.

Sekretaris,



DRA. HJ. Umi Chayatin, M.Si.

Anggota,



DR. Sukardi, M.Si.

Mengesahkan

Dekan FISIP Unmer Malang



DR. SUKARDI, M.Si.

PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : TRI SARAWATI

NPM : 17031000036

Program Studi: Administrasi Publik

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 naska 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 menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai 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 lewat Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor; Kep.12.A./FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016

Malang, 6 Maret 2021

Yang menyatakan



METERAI TEMPEL
C44AJX370205870

TRI SARAWATI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN :

Jangan Pernah Menyerah Jangan Berputus Asa

Mujizat Tuhan Ada

Bagi yang Setia dan Percaya

Kupersembahkan

Kepada :

Kedua orangtuaku tercinta
Kakak Maidina dan Handita
Adik Barto dan Priskilla
Terimakasih Jhoni Della Ishak
Almamater Kebanggaan

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan skripsi ini tidaklah terlepas dari dukungan berbagai pihak. Peneliti secara khusus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu. Peneliti telah banyak menerima bimbingan, petunjuk, bantuan hingga dorongan dari berbagai pihak yang bersifat moral maupun material. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus atas segala rahmat serta kasih karunia-Nya yang memberikan kekuatan serta hikmat bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tua tercinta yang selama ini telah membantu peneliti dalam bentuk dukungan, kasih sayang, semangat, material, bahkan doa yang tidak henti-hentinya demi kelancaran dan kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Kemudian terima kasih kepada kedua kakak tercinta Maidina dan Handita serta kedua adik tercinta Barto dan Priskila yang telah memberikan dukungan serta perhatian kepada peneliti.
3. Kepada yang terkasih Jhoni Della Ishak yang selalu memberikan perhatian, motivasi, semangat, serta dukungan bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi.
4. Teman-teman seperjuangan dari Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan banyak masukan kepada peneliti.
5. Sahabat-sahabat yang berada di kampung halaman Tanjung Nanga terimakasih telah memberikan dukungan, semangat, motivasi, serta doa hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi.

6. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satupersatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti umumnya kepada para pembaca.

Malang, Februari 2021

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala Limpahan Berkah yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pelayanan Penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Malang (Studi Kasus : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Malang)”**. walaupun banyak rintangan serta hambatan yang di alami dalam proses pengerjaannya, namun peneliti telah berhasil menyelesaikan dengan baik.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata 1 pada Program Studi Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang. Selesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak oleh sebab itu, pada kesempatan ini peneliti sampaikan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Anwar Sanusi, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Bapak Dr. sukardi, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.

3. Ibu Dra. Hj. Umi Chayatin. M. Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
4. Bapak Dr. Budhy Prianto, MS dan Bapak Chandra Dinata, S, Sos., MPA selaku Pembimbing I dan Pembimbing II dalam Penulisan skripsi ini.
5. Seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang telah banyak meluangkan waktu dalam membantu peneliti mengumpulkan data dan informasi mengenai pelayanan penerbitan e-KTP.

Peneliti sangat menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan karena itu, kritik serta saran sangat diharapkan. Pada akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkompeten. Amin.

Malang, 6 Maret 2021

penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN :	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
ABSTRAK.....	xviii
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II	6
KERANGKA DASAR TEORI	6
2.1 Pelayanan.....	6
2.1.1 Definisi Pelayanan	6
2.1.2 Pelayanan Prima.....	8
2.1.3 Pelayanan Publik.....	10
2.1.4 Unsur-unsur Pelayanan Publik	11
2.1.5 Prinsip-Prinsip Pelayanan	12
2.2 Standar Operasional Prosedur.....	13
2.2.1 Definisi Standar Operasional Prosedur	13
2.3 Administrasi Kependudukan.....	14
2.4 Pelayanan Penerbitan E-KTP pada Dinas Kependudukan Kota Malang Berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 89 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 9 Tahun 2015	

Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	16
2.4.1 Definisi Kartu Tanda Penduduk (KTP).....	16
2.4.2 Definisi e-KTP	18
2.4.3 Persyaratan dan Prosedur Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang berdasarkan Peraturan Walikota No. 89 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Malang No 9 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	19
BAB III	23
METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Fokus Penelitian	24
3.3 Jenis Data.....	25
Data Primer	25
Data Sekunder	26
3.4 Informan Penelitian	26
3.6 Teknik Analisis Data	29
3.7 Lokasi Penelitian	31
3.8 Jadwal Penelitian.....	32
BAB IV	33
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	33
4.1.1 Lokasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang 33	
4.1.2 Visi, Misi dan Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang 33	
4.1.3 Sumber Daya Perangkat Daerah.....	35
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang	38
4.1.5 Struktur organisasi.....	41
4.1.6 jenis pelayanan	49
4.2 Hasil Penelitian.....	51

4.2.1	Deskripsi Hasil Penelitian	51
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	63
4.3.1	Pelayanan Penerbitan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang	63
4.3.2	Faktor penghambat dan faktor pendorong dalam pelayanan penerbitan e-KTP	74
BAB V	75
PENUTUP	75
5.1	Kesimpulan	75
5.2	saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informan Penelitian	27
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	32
Tabel 4. 1 Jumlah PNS Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Menurut Pangkat / Golongan	36
Tabel 4. 2 Jumlah PNS Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Berdasarkan Pendidikan Formal	37
Tabel 4. 3 Data Jumlah Masyarakat Wajib Ktp Bulan : Januari 2021 Error! Bookmark not defined.	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Pelayanan Penerbitan e-KTP	22
Gambar 3. 1 <i>interactive model</i> menurut Miles dan Huberman.	31
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	41
Gambar 4.2 Pemohon mengisi formulir dikantor kelurahan.....	52
Gambar 4.2 Contoh e-KTP pemohon yang salah cetak.....	54
Gambar 4.2 Formulir yang telah ditandatangani.....	55
Gambar 4.2 Loker 20 tempat pusat pemrosesan e-KTP kota malang.....	56
Gambar 4.2 Proses Perekaman Pemohom e-KTP.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Dokumentasi Peneliti	81
Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian Dari Universitas Merdeka Malang	83
Lampiran 3 : Surat Keterangan Penelitian Dari Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu	84
lampiran 4 : Pedoman Wawancara.....	87

ABSTRACT

Tri Sarawati with student ID number : 17031000036, Department of Public Administration, faculty of social and political sciences, Merdeka University Malang, Supervisor I: Budhy Prianto and Supervisor II: Chandra Dinata, “Electronic Identity Card (e-KTP) Service in Malang City (Case Study: Malang City Population and Civil Registration Office)”.

Public services are all forms of services, both in the form of public goods and public services which in principle are the responsibility and carried out by government agencies at the central and regional levels, in the context of efforts to meet the needs of the community as well as in the context of implementing the provisions of the legislation. One of the public services is publishing services e-KTP as implemented at the Department of Population and Civil Registration Malang City, This shows the existence of a commitment to the agency in organizing and providing services for the public. However, in carrying out its services, there are still some complaints from the public such as the convoluted service, long queues, taking e-KTP results is still quite long.

The purpose of this study is to determine the mechanism of the e-KTP service based on the Malang Mayor Regulation Number 89 of 2016 concerning Instructions for the implementation of the Malang City Regional Regulation Number 9 of 2015 concerning the Implementation of Population Administration and Civil Registration whether it is appropriate and to find out the inhibiting

factors and driving factors in e-KTP services at the City Population and Civil Registration Office Malang.

This thesis uses a qualitative approach with data collection methods of observation, interviews, and documentation, with the research location being at the Department of Population and Civil Registration of Malang City so that the population of this study is civil servant Department of Population and Civil Registration The City of Malang and the people who take care of the e-KTP in the Dukcapil of Malang City then the researchers only took 2 civil servant as resource persons and 3 people from the community as resource persons who took care of e-KTP.

Based on the research that has been done, it is found that the e-KTP issuance service at the Department of Population and Civil Registration of Malang City is running well. This can be seen from the clear rules/legal basis governing the issuance of e-KTP in Malang City which uses Mayor Regulation Number 89 of 2016 concerning Guidelines for the Implementation of Malang City Regional Regulation Number 9 of 2015 concerning the Implementation of Population Administration and Civil Registration and has been applied so that it can be said that the satisfaction of the community in the service of issuing e-KTP at the Department of Population and Civil Registration of Malang City is quite good.

The inhibiting factors in the e-KTP issuance service at the Department of Population and Civil Registration of Malang City are the first e-KTP print server which is often an obstacle in e-KTP printing, the second is the lack of employees

to print e-KTP, and the third is the occurrence of network troubles. Then the driving factors in the service of issuing e-KTP at the Department of Population and Civil Registration of Malang City are human Resources adequate infrastructure, then the availability of adequate infrastructure used in the process of issuing e-KTP so that it can facilitate the issuance of e-KTP services.

Keywords: Public Service, e-KTP issuance service

ABSTRAK

Tri Sarawati dengan NIM : 17031000036, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang, Dosen Pembimbing I: Budhy Prianto dan Dosen Pembimbing II : Chandra Dinata, “Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Malang (Studi Kasus : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)”.

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat maupun didaerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. salah satu pelayanan publik yaitu pelayanan penerbitan e-KTP seperti yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, ini Hal ini menunjukkan adanya suatu komitmen pada instansi dalam menyelenggarakan dan memberikan pelayanan bagi publik. Namun dalam melaksanakan pelayanannya masih terdapat beberapa keluhan dari masyarakat seperti berbelit-belitnya pelayanan, mengantre lama, pengambilan hasil e-KTP masih terbilang cukup lama.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui mekanisme pelayanan e-KTP berdasarkan berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 89 Tahun 2016 Tentang Petunjuk pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Malang

Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil apakah sudah sesuai dan untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendorong dalam pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Skripsi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data observasi, wawancara, serta dokumentasi, dengan lokasi penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sehingga populasi dari penelitian ini yaitu ASN Dukcapil Kota Malang dan masyarakat yang mengurus e-KTP di Dukcapil Kota Malang kemudian sampel peneliti hanya mengambil 2 ASN sebagai narasumbernya dan 3 orang masyarakat sebagai narasumber yang mengurus e-KTP.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa pelayanan penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya aturan/dasar hukum yang jelas mengatur mengenai penerbitan e-KTP di Kota Malang yang menggunakan Peraturan Walikota Nomor 89 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan telah diterapkan sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang cukup baik.

Adapun faktor penghambat dalam pelayanan penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yaitu pertama server cetak e-KTP yang sering menjadi kendala dalam percetakan e-KTP, kedua kurangnya pegawai cetak e-KTP, dan yang ketiga adalah terjadinya *trouble* jaringan. Kemudian faktor pendorong dalam pelayanan penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yaitu SDM (sumber daya manusia) yang memadai, selanjutnya tersedianya sarana prasarana memadai yang digunakan dalam proses penerbitan e-KTP sehingga dapat melancarkan dalam pelayanan penerbitan e-KTP

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pelayanan Penerbitan e-KTP