

**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK (KTP-EL)**

(Suatu Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang
di Mal Pelayanan Publik Berdasarkan Kebijakan Keputusan Menteri PAN

Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh :

SHANIA AYUSETYA FIRNANDA

NIM. 20031000051



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

2024

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”.

(Al-Baqarah : 286)

“Menyalahkan keadaan adalah cara orang malas untuk memaklumi kekacauan”

(Doug Couplan)

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Implementasi Standar Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI)
(Suatu Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang Di Mal Pelayanan Publik Berdasarkan Kebijakan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003)

Disusun Oleh : Shania Ayusetya Firnanda

NIM : 20031000051

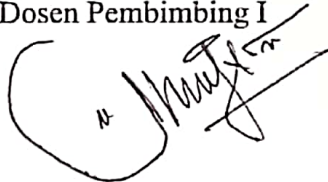
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Universitas Merdeka Malang

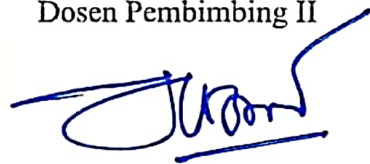
Disetujui pada tanggal : 24 Juni 2024

Dosen Pembimbing I



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

Dosen Pembimbing II



Mayjend TNI Purn Dr. Drs.
Wibisono P, Msc., Msi (Han)
NIK 1129/YPTM

Menyetujui,

Dekan FJSIP Unmer Malang



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

NIK. 775/FS

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Shania Ayusetya Firmanda ini telah di presentasikan di Hadapan Tim Penguji

Hari : Kamis

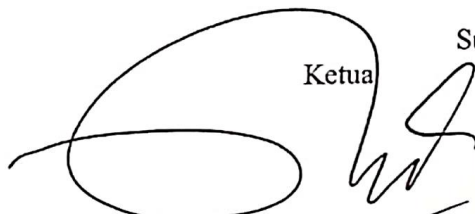
Tanggal : 18 Juli 2024

Tempat : Ruang 201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Merdeka Malang

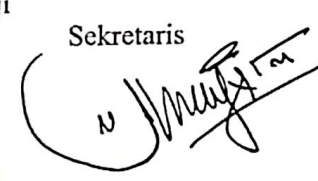
Susunan Tim Penguji

Ketua



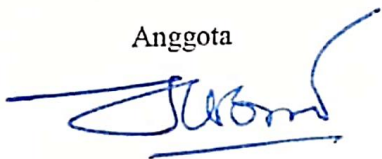
Drs. H. Bambang Noorsetva, M.Si.
NIK. 207/FS

Sekretaris





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

Anggota



Mavjen TNI (Purn) Dr. Drs. Wibisono Poespito Hadi, M.Sc., M.Si.
NIK. 1129/YPTM

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Merdeka Malang



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

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shania Ayusetya Firnanda
NPM : 20031000051
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 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, 18 Juli 2024

Yang menyatakan



Shania Ayusetya Firnanda

ABSTRAK

Shania Ayusetya Firnanda - 20031000051, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang. Judul Skripsi: Implementasi Standar Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) (Suatu Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang di Mal Pelayanan Publik Berdasarkan Kebijakan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003). Dosen pembimbing Umi Chayatin dan Wibisono Poespitohadi.

Salah satu permasalahan yang kini dihadapi hampir di seluruh daerah adalah tentang pelayanan publik khususnya di Kota Malang. Penduduk Kota Malang dari tahun ke tahun semakin meningkat hal itu juga berpengaruh terhadap pelayanan publik yang diberikan, dengan tingginya pertumbuhan penduduk dari tahun ke tahun sehingga dalam bidang pelayanan pun juga perlu ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Jika kebutuhan masyarakat tidak terpenuhi maka terdapat dampak dari masalah tersebut. Dengan menurunnya kualitas pelayanan publik sehingga dapat mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Berdasarkan kondisi tersebut, peningkatan kualitas pelayanan publik sangat dibutuhkan selain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga untuk mengembalikan atau meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan melakukan peningkatan atau inovasi dalam pelayanan publik, Dengan dilakukannya peningkatan atau inovasi tersebut maka kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan membaik dan juga menjadi motivasi bagi penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas layanannya. Pelayanan publik adalah suatu bentuk perhatian dari pemerintah untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat dengan tujuan mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan biasanya dalam bentuk barang dan jasa, maupun administratif hal ini tercantum pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu bentuk pelayanan jasa yang diberikan pemerintah demi memenuhi kebutuhan masyarakatnya yaitu pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) yang sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah (PERDA) Kota Malang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

Tujuan didalam penelitian ini adalah untuk implementasi atas kegiatan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) pada lokasi penelitian Mal Pelayanan Publik. Tujuan dari melakukan penelitian ini yakni ditujukan untuk melihat sejauh mana atas keberhasilan implementasi standar pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang berada di Mal Pelayanan Publik.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan teknik analisis data berdasarkan hasil wawancara yang berasal

dari Staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan masyarakat. Selain itu pengumpulan data dengan teknik wawancara kepada Staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan masyarakat. Penelitian ini berlokasi di Mal Pelayanan Publik, Kecamatan Klojen, Kota Malang dengan urgensi bahwa Mal Pelayanan Publik memiliki lokasi yang strategis, akses jalan menuju lokasi mudah, memberikan layanan yang inovatif serta mencakup banyak bidang pelayanan di dalamnya, sehingga peneliti memilih Mal Pelayanan Publik sebagai lokasi penelitian.

Hasil penelitian ini menjelaskan akan Implementasi Standar Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) (Suatu Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang di Mal Pelayanan Publik Berdasarkan Kebijakan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003). Dimana pembahasan didalam penelitian ini terkait dengan implementasi standar pelayanan yang berkaitan dengan indikator prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pelayanan. Selain itu implementasi standar pelayanan berkaitan dengan Kebijakan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003). Sehingga setiap indikator didalam kegiatan implementasi memiliki keterkaitan dengan standar pelayanan yang tertuang dalam Permeneker Nomor 2 Tahun 2019. Dari keenam indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa implelementasi standar pelayanan KTP-EI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah dapat dikatakan baik walaupun belum optimal. Selain itu, terdapat beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat yang dapat mempengaruhi implelementasi standar pelayanan KTP-EI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Kata kunci : Standar Pelayanan, Pelayanan Publik, KTP-EI

ABSTRACT

Shania Ayusetya Firnanda - 20031000051, Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Merdeka University Malang. Thesis Title: Implementation of Electronic Resident Identity Card (KTP-El) Service Standards (A Study of the Malang City Population and Civil Registration Service in Public Service Malls Based on PAN Ministerial Decree Number 63/KEP/M.PAN/7/2003). Supervising lecturers Umi Chayatin and Wibisono Poespitohadi.

One of the problems currently being faced in almost all regions is public services, especially in Malang City. The population of Malang City is increasing from year to year, this also affects the public services provided, with high population growth from year to year so that the service sector also needs to be improved in accordance with community needs. If people's needs are not met then there are impacts from this problem. The decline in the quality of public services can affect public trust and satisfaction in public services. Based on these conditions, improving the quality of public services is needed in addition to meeting the needs of the community and also to restore or increase public trust by making improvements or innovations in public services. By making these improvements or innovations, public trust in the government will improve and also become a motivation for service providers to improve the quality of their services. Public service is a form of attention from the government to fulfill all community needs with the aim of realizing community prosperity. The public services provided are usually in the form of goods and services, as well as administrative matters, this is stated in Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2009 concerning Public Services. One form of service provided by the government to meet the needs of the community is the Electronic Resident Identity Card (KTP-El) service as regulated in Malang City Regional Regulation (PERDA) Number 9 of 2015 concerning the Implementation of Population Administration and Civil Registration Services.

The aim of this research is to implement Electronic Identity Card (KTP-El) service activities at the Public Service Mall research location. The aim of conducting this research is to see the extent to which the implementation of service standards has been successful at the Malang City Population and Civil Registration Service located at the Public Service Mall.

The research method used is qualitative with a descriptive approach with data analysis techniques based on the results of interviews from Population and Civil Registration Service staff and the community. Apart from that, data was collected using interview techniques with Population and Civil Registration Service staff and the community. This research was located at the Public Service Mall, Klojen District, Malang City with the urgency that the Public Service Mall

has a strategic location, easy road access to the location, provides innovative services and covers many service areas within it, so the researcher chose the Public Service Mall as the location study.

The results of this research explain the implementation of the Electronic Population Identification Card (KTP-El) Service Standard (A study at the Population and Civil Registration Service of Malang City in Public Service Malls Based on Minister of PAN Decree Policy Number 63/KEP/M.PAN/7/2003) . Where the discussion in this research is related to the implementation of service standards relating to indicators of service procedures, completion time, service costs, service products, facilities and infrastructure, as well as the competence of service officers. Apart from that, the implementation of service standards is related to the Policy Decree of the Minister of PAN Number 63/KEP/M.PAN/7/2003). So that each indicator in implementation activities is related to the service standards contained in Minister of Labor Regulation Number 2 of 2019. From these six indicators it can be concluded that the implementation of the KTP-El service standards for the Malang City Population and Civil Registration Service can be said to be good, although not yet optimal. Apart from that, there are several supporting and inhibiting factors that can influence the implementation of the KTP-El service standards of the Malang City Population and Civil Registration Service.

Keywords: Service Standards, Public Services, KTP-El

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada Mama, Ayah, Kakak tercinta yang telah memberikan semangat, motivasi serta dukungan baik secara moral maupun material.

Serta untuk diri sendiri.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyadari bahwa didalam penulisan skripsi ini tidak luput dari bantuan beberapa pihak lainnya. Oleh karena itu, penulis dengan tulus mengucapkan terimakasih 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. Ibu Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si selaku dosen pembimbing 1 yang selalu memberikan arahan didalam pengerjaan skripsi serta senantiasa memberikan motivasi kepada penulis.
4. Bapak Mayjend TNI Purn Dr. Drs. Wibisono P, Msc.,Msi (Han) selaku Kaprodi Administrasi Publik dan dosen pembimbing 2 yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan memberikan referensi didalam pengerjaan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berkenan menjadi lokasi penelitian penulis. Serta Seluruh informan yang bersedia meluangkan waktu untuk penulis, yaitu Bapak Jundi, Ibu Ida, Ibu Sri, Kakak Almeira, Kakak Bella, Kakak Fitri.
7. Bapak Furchon, Ibu Titik, Bapak Arif yang bersedia membantu dan memudahkan penulis dalam memperoleh data penelitian.
8. Cinta pertama penulis yang senantiasa bekerja keras, berjuang serta menjadi motivasi penulis untuk tetap gigih dan tidak menyerah, serta yang selalu mengupayakan kebahagiaan penulis yaitu Bapak Sany.
9. Support system yang senantiasa menjadi sahabat, pelindung, serta yang selalu memotivasi dan memberikan pengertian kepada penulis yaitu Ibu Yuliati dan Chio.
10. Kakak tercinta Wahyu Caesar Wicaksono dan Citra Indah yang senantiasa menjadi penyemangat penulis.
11. Kepada teman penulis yaitu Eva Dwi Yulianti, Dwi Aprillianawati, Della Agustina Putri, Ardhea Andre Kirnawati yang selalu saling support antara satu sama lain.
12. Pi Annisa yang menjadi teman penulis dari SMK yang selalu mendukung dan menemani kala penulis menyusun skripsi.

13. Seluruh rekan seperjuangan penulis khususnya kelas B Program studi Administrasi Publik.
14. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan berbagi pengalaman dengan penulis.
15. Shania Ayusetya Firnanda, *last but not least*, terimakasih untuk diri sendiri yang senantiasa berusaha dan berjuang untuk menyelesaikan tanggung jawab yang telah di buat. Terimakasih telah berusaha untuk menjadi kuat dan tidak menyerah. Semoga untuk perjalanan selanjutnya kita bisa mewujudkan setiap *bucket list* yang penulis punya.

Demikian ucapan terima kasih penulis, berkat dorongan dan motivasi yang diberikan penulis dapat menyelesaikan dengan tepat pada waktunya.

Malang, 18 Juli 2024

Shania Ayusetya Firnanda

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) (Suatu Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang di Mal Pelayanan Publik Berdasarkan Kebijakan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003)” dengan lancar dan tepat pada waktunya. Penyusunan skripsi ini diajukan sebagai bentuk untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.

Penulis menyadari bahwa kesempurnaan didalam penulisan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan-kekurangan lainnya. Maka dari itu penulis mengharapkan saran yang bersifat membangun dari pembaca, guna mengembangkan ilmu pengetahuan dan menambah pengetahuan bagi penulis.

Menyadari penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak. Penulis mendapat pelajaran yang sangat berharga didalam proses penyusunan skripsi ini. Harapan penulis, semoga dengan penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Aamiin.

Malang, 18 Juli 2024

Shania Ayusetya Firnanda

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
MOTTO.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN	x
UCAPAN TERIMAKASIH.....	xi
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xxi
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. Landasan Teori	7
1. Pelayanan Publik	7
2. Implementasi Kebijakan	10
3. Konsep Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI)	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Jenis Penelitian	21
B. Fokus Penelitian	21
C. Informan	22
D. Jenis Dan Sumber Data	23
E. Teknik Pengumpulan Data	24
F. Teknik Analisis Data	26
G. Lokasi Penelitian	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	29
1. Gambaran Umum Kota Malang	29

2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	31
3. Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik	42
B. Penyajian Data.....	45
1. Implementasi Standar Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI).....	45
2. Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Yang Mempengaruhi Dalam Implementasi Standar Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI).....	67
C. Pembahasan Hasil Penelitian	71
1. Implementasi Standar Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI).....	71
2. Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Yang Mempengaruhi Dalam Implementasi Standar Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI).....	77
BAB V PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	91
HASIL CEK PLAGIASI.....	94
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Penduduk Kota Malang tahun 2018-2023	2
Tabel 2. Informan Penelitian	23
Tabel 3. Jumlah Penduduk Kota Malang tahun 2018-2023	30
Tabel 4. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.....	34
Tabel 5. Survey Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kota Malang	54
Tabel 6. Statistik Pengunjung Dispendukcapil di Mal Pelayanan Publik	55
Tabel 7. Sarana dan Prasarana Dispendukcapil di Mal Pelayanan Publik	63
Tabel 8. Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Model Kebijakan Van Meter dan Van Horn	13
Gambar 2. Teknik Analisis Data Miles dan Huberman.....	26
Gambar 3. Monumen Tugu Kota Malang	29
Gambar 4. Kantor Dispendukcapil Kota Malang.....	31
Gambar 5. Mal Pelayanan Publik Kota Malang.....	42
Gambar 6. Wawancara Dengan Kabid Pelayanan Pendaftaran Pendudukan Dispenduk Kota Malang	47
Gambar 7. Wawancara Dengan Staff Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dispenduk Kota Malang.....	47
Gambar 8. Masyarakat yang mengurus KTP-El di Mal Pelayanan Publik.....	48
Gambar 9. Alur Pelayanan Dispendukcapil Kota Malang	49
Gambar 10. One Day Service GISA Dispendukcapil	52
Gambar 11. Wawancara dengan masyarakat yang mengurus KTP-El di Mal Pelayanan Publik.....	53
Gambar 12. Wawancara dengan masyarakat yang mengurus KTP-El di Mal Pelayanan Publik.....	54
Gambar 13. Fasilitas Pengaduan Masyarakat	56
Gambar 14. Alur Pengaduan Disdukcapil.....	56
Gambar 15. Zona Integritas Bebas Korupsi.....	58

Gambar 16. Wawancara dengan masyarakat yang mengurus KTP-El di Mal Pelayanan Publik.....	59
Gambar 17. Pelayanan KTP-El.....	60
Gambar 18. Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri.....	62
Gambar 19. Komputer Dukcapil	62
Gambar 20. Alat Pencetak KTP-El	63
Gambar 21. Printer dan Lemari Arsip	64
Gambar 22. Grafik Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan dan Gender	65
Gambar 23. Tampilan Aplikasi SIAPEL	69

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Loket Pendaftaran KTP-El	96
Lampiran 2 Tampilan Aplikasi SIAK.....	96
Lampiran 3 Tampilan Aplikasi Pencetak KTP-EL.....	97
Lampiran 4 Alat Pengaktifan Chip KTP-El	97
Lampiran 5 Bagian Pendaftaran Disdukcapil	98
Lampiran 6 Bagian Perekaman KTP-EL	98
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian.....	99
Lampiran 8 Surat Penunjukkan Dosen Pembimbing Skripsi.....	100
Lampiran 9 Berita Acara Bimbingan Skripsi	101

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Shania Ayusetya Firnanda adalah penulis dari karya ilmiah skripsi dengan judul “IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) (Suatu Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang di Mal Pelayanan Publik Berdasarkan Kebijakan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003)”. Penulis lahir di Malang pada tanggal 01 November 2001, anak kedua dari 2 bersaudara yaitu putri dari Bapak Mohamad Sani Soeprijono dan Ibu Sri Yuliati. Riwayat pendidikan formal penulis yaitu diawali di TK Muslimat NU 41 Kota Malang, kemudian dilanjut dengan menempuh pendidikan sekolah dasar di SD Negeri 1 Lowokwaru Kota Malang dan selesai pada tahun 2014. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMP Tamansiswa Kota Malang dan lulus pada tahun 2017. Serta melanjutkan pada jenjang pendidikan menengah atas di SMK Negeri 8 Kota Malang dan selesai pada tahun 2020. Pada tahun yang sama yaitu tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikannya di Universitas Merdeka Malang dengan mengambil Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada jurusan Administrasi Publik dan berhasil menyelesaikan studinya pada tahun 2024.