



UNIVERSITAS NASIONAL

**Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda penduduk Elektronik
(E-KTP) Di Kelurahan Kalibata Kecamatan Pancoran Kota Jakarta Selatan**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi
Publik (S.AP)

SKRIPSI

Nama : Muhammad Razkatrhan Mahardika Pratama

NPM :173112351550069

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

UNIVERSITAS NASIONAL JAKARTA

2023/2024



UNIVERSITAS NASIONAL
Quality of Service in Making Electronic Identity Cards (E-KTP) at the
Kalibata Village Office, Pancoran District, South Jakarta City
Submitted as partial fulfilment of the requirements for the Bachelor of
Public Administration degree

Name : Muhammad Razkatrhan Mahardika Pratama

NPM :173112351550069

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES PUBLIC
ADMINISTRATION UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA 2023/2024

Halaman Pengesahan



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Muhammad Razkatrhan Mahardhika Pratama

NPM : 173112351550069

Program Studi : Administrasi Publik (FISIP)

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kelurahan Kalibata Kecamatan Pancoran Kota Jakarta Selatan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr.Zulmasyhur, M.Si.

Ttd 

Penguji I : Drs.Didit Setiabudi, M.Si.

Ttd 

Penguji II : Dr.Heru Dian Setiawan, ST.M Si.

Ttd 

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 19 Februari 2024



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Razkatrhan Mahardhika Pratama
Nomor Pokok Mahasiswa : 173112351550069
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kelurahan Kalibata Kecamatan Pancoran Kota Jakarta Selatan
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, 19 Februari 2024

Dosen Pembimbing

Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si

Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIC
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Muhammad Razkatrhan Mahardhika Pratama
Nomor Induk Mahasiswa : 173112351550069
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kelurahan Kalibata Kecamatan Pancoran Kota Jakarta Selatan

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 19 Februari 2024, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, Senin 19 Februari 2024

Ketua Sidang : Dr.Zulmasyhur, M.Si,

Ttd 

Penguji I : Drs.Didit Setiabudi, M,Si

Ttd 

Penguji II : Dr.Heru Dian Setiawan,ST.,M.Si

Ttd 

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diajukan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran “Allah S.W.T” sebagai Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah “Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kelurahan Kalibata Kecamatan Pancoran Kota Jakarta Selatan” dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis pun menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada. Dengan demikian, izinkan penulis menghanturkan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Dr.Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, M.Pd, selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
3. Bapak Dr. (Can) Angga Sulaiman. M.AP., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan dorongan dan semangat untuk segera menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, motivasi arahan dan saran- saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.

7. Seluruh dosen khususnya para bapak dan ibu dosen Ilmu Administrasi Publik terhormat. Terimakasih atas semua ilmu, pengalaman, Pendidikan moral yang telah diberikan semenjak semester awal hingga pembuatan skripsi ini.

8. Seluruh staff di Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya Bang Tomi yang telah memberikan pelayanan terbaik terhadap penulis.

9. Kelurahan Kalibata, khususnya Ibu Yuyun Wahyuni selaku Kepala Satuan Pelaksana Pencatatan Sipil Kelurahan Lurah Kalibata yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penulisan dan wawancara sehingga penulisan skripsi ini dapat dilakukan dengan baik.

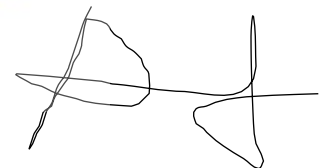
10. Kepada Ibu Ika Mustikawati dan Bapak Muhsin Ahmad Ramli, selaku kedua orang tua penulis, yang telah banyak memberikan doa dan motivasi kepada penulis, yang mendukung dan membimbing penulis dari segi moril maupun materil dan selalu mendoakan keberhasilan dan keselamatan selama pendidikan.

11. Kepada teman – teman seperbimbingan dan seperjuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta Khususnya teman – teman Administrasi Publik 2019 yang juga memberikan dukungannya kepada penulis.

12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 31 Januari 2024



Muhammad Razkatrha

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Nasional, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Razkatrhan Mahardhika Pratam

NPM 173112351550069

Program Studi : **Administrasi Publik**

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nasional hak bebas royalti noneksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kelurahan Kalibata Kecamatan Pancoran Kota Jakarta Selatan.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Nasional berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Jakarta

Pada tanggal : 26 September 2023

Yang menyatakan



20
METERAI
TEMPEL
82200ALX109529351

Muhammad Razkatrhan



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Razkatrhan Mahardhika Pratama
NPM : 173112351550069
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kelurahan Kalibata Kecamatan Pancoran Kota Jakarta Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini adalah merupakan hasil karya saya sendiri, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengetahuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah di ajukan untuk gelar ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Dengan demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 24 Februari 2024

Yang Membuat Pernyataan,

Muhammad Razkatrhan

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Muhammad Razkatrhan Mahardhika pratama
NPM : 173112351550069
Fakultas/Akademi : FISIP
Program Studi : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : 19 Februari 2024


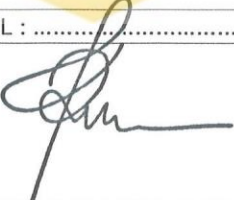

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA :

Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kelurahan Kalibata Kecamatan Pancoran Kota Jakarta Selatan

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS :

Quality of Service in Making Electronic Identity Cards (E-KTP) In Kalibata urban Village, Pancoran sub-District, South Jakarta City

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL :	TGL :	TGL :
		

PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Razkatrhan Mahardhika Pratama
NPM : 173112351550069
Program Studi : Administrasi Publik (FISIP)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kelurahan Kalibata Kota Jakarta Selatan Kecamatan Pancoran Kota Jakarta Selatan Tahun 2022
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar “Sarjana Administrasi Publik” (S.AP)

Disetujui untuk diajukan

Jakarta, 30 Januari 2024

Dosen Pembimbing

Dr. Heru Dian Setiawan, ST, M, Si

Ketua Prodi Administrasi Publik

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

ABSTRAK

Nama : Muhammad Razkatrhan Mahardhika Pratama

Program Studi : Administrasi Publik (FISIP)

Judul : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kelurahan Kalibata Kecamatan Pancoran Kota Jakarta Selatan.

Pembimbing : Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) merupakan dokumen penting bagi setiap warga negara Indonesia. Dalam pembuatannya, kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Kelurahan Kalibata Kecamatan Pancoran Kota Jakarta Selatan Tahun 2022. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara dengan informan kunci, yaitu Lurah Kalibata, Kasi Pelayanan Kependudukan, dan Petugas Pelayanan e-KTP, serta observasi terhadap proses pembuatan e-KTP di Kelurahan Kalibata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Kelurahan Kalibata secara umum sudah baik. Hal ini terlihat dari aspek ketepatan waktu, keramahan, dan ketersediaan sarana dan prasarana yang dinilai cukup baik. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti aspek daya tanggap dan bukti langsung. Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Kelurahan Kalibata secara umum sudah baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi Kelurahan Kalibata dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di masa depan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, E-KTP, Kelurahan Kalibata, Kecamatan Pancoran, Kota Jakarta Selatan.

ABSTRACT

Name : Muhammad Razkatrhan Mahardhika Pratama

Study Program : Public Administration (Fisip)

Title : Quality of Service in Making Electronic Identity Cards (E-KTP) in Kalibata Village, Pancoran District, South Jakarta City

Counsellor : Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si.

Electronic Resident Identity Card (e-KTP) is an important document for every Indonesian citizen. In making it, service quality is an important factor that needs to be considered. This research aims to analyze the quality of service in making e-KTPs at the Kalibata Village Head Office, Pancoran District, South Jakarta City in 2022. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. Data was obtained through interviews with key informants, namely the Kalibata Village Head, Head of Population Services, and e- KTP Service Officer, as well as observations of the e-KTP making process at the Kalibata Village Head Office. The research results show that the quality of service in making e- KTP at the Kalibata Village Head Office is generally good. This can be seen from the aspects of punctuality, friendliness, and the availability of facilities and infrastructure which are considered quite good. However, there are still several aspects that need to be improved, such as aspects of responsiveness and direct evidence. Based on the research results, it was concluded that the quality of service in making e-KTPs at the Kalibata Village Head Office was generally good, but there were still several aspects that needed to be improved. It is hoped that this research will be useful for the Kalibata Village Head Office in improving the quality of e-KTP making services in the future.

Keywords: Service Quality, E-KTP, Kalibata Village Head Office, Pancoran District, South Jakarta City.

DAFTAR ISI

UNIVERSITAS NASIONAL.....	I
UNIVERSITAS NASIONAL.....	II
Halaman Pengesahan.....	III
KATA PENGANTAR.....	VI
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	VIII
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	IX
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	X
ABSTRAK.....	XI
DAFTAR ISI.....	XIII
DAFTAR GAMBAR.....	XVI
DAFTAR TABEL.....	XVII
BAB I.....	18
PENDAHULUAN.....	18
1.1 Latar Belakang.....	18
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	5
2.2 Kerangka Teori.....	12
2.2.1 Konsep Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.2 Teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2011:135)...	12
2.3 Kajian pustaka.....	13
2.3 Landasan Teori.....	13
2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	13
2.3.2 Pengertian Pelayanan.....	15
2.3.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	15

2.3.4 Jenis- Jenis Pelayanan Publik.....	18
2.3.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	19
2.3.6 Asas-Asas Pelayanan Publik	22
2.3.7 Prinsip-Prinsip dan Standar Pelayanan Publik	23
2.3.8 Penyelenggaraan Pelayanan Publik	24
2.4 Kualitas Pelayanan.....	26
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	26
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	27
2.4.3 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	28
2.5 E-KTP	28
2.5.1 Pengertian E-KTP.....	28
2.5.2 Fungsi dan Manfaat Kartu Tanda Penduduk Elektronik.....	29
2.5.3 Proses Pelayanan Pembuatan E-KTP	29
2.6 Kelurahan	30
2.6.1 Pengertian Kelurahan	30
2.6.2 Tugas dan fungsi Kelurahan.....	30
2.7 Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN	32
3.1 Pendekatan Penelitian	32
3.2 Fokus Penelitian.....	32
3.3 Lokasi Penelitian.....	33
3.4 Instrumen Penelitian	33
3.5 Sumber Data	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data	34
3.7 Metode Pengambilan Data	35
BAB IV	37
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Hasil Pembahasan	37
4.1.1 Profil dan Sejarah Kantor Kellurahan Kalibata Kecamatan Pancoran....	37
4.1.2 Letak Geografis Kelurahan Kalibata Kecamatan Pancoran Kota Jakarta Selatan	38

4.1.3 Visi dan Misi Kelurahan Kalibata Kecamatan Pancoran Kota Jakarta Selatan.....	40
4.1.4 Struktur Susunan Organisasi Kelurahan Kalibata.....	41
4.1.5 Tujuan dan Fungsi struktur susunan organisasi Kelurahan Kalibata.....	41
4.1.6 Pelayanan-Pelayanan Umum yang ada di Kelurahan Kalibata.....	58
4.2 Pendeskripsian Hasil Penelitian.....	64
4.2.5 Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu E-KTP di Kelurahan Kalibata Kecamatan Pancoran Kota Jakarta Selatan.....	70
4.3.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Kelurahan Kalibata Kecamatan Pancoran Kota Jakarta Selatan.....	82
BAB V.....	80
KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSAKA.....	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	85
PEDOMAN WAWANCARA.....	95
Pedoman Dokumentasi.....	103
Hasil Observasi.....	100
Lembar Hasil Wawancara.....	103



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.7 Kerangka Berpikir.....	32
Gambar 4.1.4 Struktur Organisasi Kelurahan Kalibata.....	42
Gambar 4.1.6 Jenis Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kalibata.....	59
Gambar 4.2.4 Alur Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)...	68



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.6 Jenis Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kalibata.....	59
Tabel 4.2.4 Tabel Jumlah Penduduk Kelurahan Kalibata Pada Tahun 2022...	69
Tabel 4.2.4 Tabel Jumlah Penduduk Kelurahan Kalibata Yang Mempunyai Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Tahun 2022.....	69

