



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**PELAYANAN PUBLIK DALAM PEREKAMAN KARTU TANDA  
PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI KANTOR KECAMATAN  
PASAR KEMIS KABUPATEN TANGERANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh gelar  
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

**MUHAMAD SUHUF ABIE BAKRI**  
**NPM. 193515516146**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA**

**2023**



**NATIONAL UNIVERSITY**

**PUBLIC SERVICES IN RECORDING ELECTRONIC IDENTITY CARD  
(E-ID CARD) AT THE PASAR KEMIS SUB-DISTRICT OF TANGERANG**

**THESIS**

Submitted as one of the requirements to obtain a Bachelor Degree of  
Public Administration (S.AP)

**MUHAMAD SUHUF ABIE BAKRI**  
**193515516146**

**PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM  
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE  
NATIONAL UNIVERSITY  
JAKARTA  
2023**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**JAKARTA**

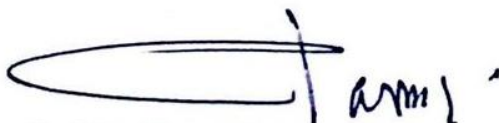
**PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Muhamad Suhuf Abie Bakri  
NPM : 193515516146  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pelayanan Publik Dalam Perekaman Kartu Tanda  
Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kantor Kecamatan  
Pasar Kemis Kabupaten Tangerang  
Diajukan untuk : Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)


Disahkan,

Jakarta, 28 Februari 2023

Dosen Pembimbing

  
Prof. Dr. Drs. Adjat Darajat, M.Si

Ketua Program Studi

  
Dr. Mary Ismowati, M.Si



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**JAKARTA**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Muhamad Suhuf Abie Bakri  
NPM : 193515516146  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pelayanan Publik Dalam Perekaman Kartu Tanda  
Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kantor Kecamatan  
Pasar Kemis Kabupaten Tangerang  
Diajukan untuk : Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan,

Jakarta, 28 Februari 2023

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Drs. Adjat Darajat, M.Si

Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Muhamad Suhuf Abie Bakri

Npm : 193515516146

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pelayanan Publik Dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk  
Eletronik (E-Ktp) Di Kantor Kecamatan Pasar Kemis Kabupaten  
Tangerang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan 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. Jeanne Noveline Tedja, S.IP., M.Kesos

Penguji I : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Penguji II : Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 24 Februari 2023

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Suhuf Abie Bakri

NPM : 193515516146

Perguruan Tinggi : Universitas Nasional

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

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 11 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,



Muhamad Suhuf Abie Bakri

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Sesungguhnya aku melihat sebuah genangan air yang merusak sekelilingnya, ketika ia mengalir memberikan kebaikan, ketidak ia tidak memberikan kebaikan pada dasarnya ia tidak mengalir. Maka berjalanlah, merantaulah, jadilah musafir, maka engkau akan mendapatkan ganti dari apa yang kau tinggalkan.”*

– Imam Syafi’i

*“Bukan tentang siapa yang lebih hebat dan pintar, tetapi tentang siapa yang lebih berusaha.”* – Penulis



Skripsi ini dipersembahkan teruntuk kedua orang tua tercinta dan seluruh pihak yang telah membantu saya dalam menyusun skripsi ini hingga dapat terselesaikan.

Terima Kasih.

**PELAYANAN PUBLIK DALAM PEREKAMAN KARTU TANDA  
PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI KANTOR KECAMATAN  
PASAR KEMIS KABUPATEN TANGERANG**

**MUHAMAD SUHUF ABIE BAKRI  
193515516146**

**Pembimbing: Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si**

**ABSTRAK**

Masih banyaknya masyarakat yang mengeluh soal pelayanan perekaman E-KTP yang masih berbelit-belit, antrian yang panjang, belum adanya pelayanan yang baik dari pelayan publik membuat masyarakat menuntut kualitas pelayanan kepada pihak kecamatan sebagai pelayan publik. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Tangerang No. 04 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah. Tujuan pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat adalah salah satunya untuk pelaporan perekaman dan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan yang diberikan bupati kepada camat untuk melakukan pelayanan perekaman E-KTP. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi unsur-unsur yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kemampuan perekaman E-KTP di Kecamatan Pasar Kemis. Wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi adalah beberapa pendekatan yang digunakan untuk memperoleh data. Berdasarkan temuan penelitian, pelayanan publik dalam perekaman E-KTP di Kantor Kecamatan Pasar Kemis Kabupaten Tangerang diperoleh kesimpulan yaitu terdapat 5 (lima) aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu aspek bukti fisik (*tangible*), aspek kehandalan (*reliability*), Aspek daya tanggap (*responsiveness*), aspek jaminan (*Assurance*), dan Aspek empati (*empathy*). Terkait tantangan mengenai kualitas pelayanan Kecamatan Pasar Kemis sebagai pelayanan publik, kecamatan ini relatif berhasil karena dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik seperti sumber daya aparatur, sarana dan prasarana, kesadaran masyarakat telah ditingkatkan.

**Kata Kunci: Pelayanan Publik, Perekaman E-KTP, Kualitas Pelayanan**



***PUBLIC SERVICES IN RECORDING ELECTRONIC IDENTITY CARD  
(E-ID CARD) AT THE PASAR KEMIS SUB-DISTRICT OF TANGERANG***

**MUHAMAD SUHUF ABIE BAKRI  
193515516146**

***Mentor: Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si***

***ABSTRACT***

*There are still many people who complain about the complicated E-KTP recording service, long queues, the absence of good service from public servants, making the community demand quality service to the sub-district as a public servant. Tangerang Regency Regent Regulation (PERBUP) No. 04 of 2016 concerning Delegation of Part of the Authority of the Regent to the Sub-District Head to Carry out Regional Government Affairs. The purpose of delegating some of the authority of the Regent to the Sub-district Head is one of them for reporting, recording and making of Identity Cards (KTP). The purpose of this study is to identify the elements that affect the quality of service and the ability to record E-KTP in Pasar Kemis District. In-depth interviews, observation, and documentation are some of the approaches used to obtain data. Based on research findings, public services in recording E-KTP at the Pasar Kemis District Office, Tangerang Regency, concluded that there are 5 (five) aspects that affect service quality, namely aspects of physical evidence (tangible), aspects of reliability, aspects of responsiveness, aspects of assurance, and aspects of empathy. Regarding the challenges regarding the service quality of Pasar Kemis Subdistrict as a public service, this subdistrict is relatively successful because in the process of providing public services such as apparatus resources, facilities and infrastructure, public awareness has been increased.*

***Keyword: Public Services, E-KTP Recording, Service Quality***

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

*Alhamdulillah*, segala puji senantiasa penulis panjatkan atas segala karunia Allah SWT. Yang telah menciptakan makhluk-Nya dengan penuh cinta dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan besar kita yakni Nabi Muhammad SAW, para keluarga, para sahabatnya yang mulia serta para umatnya yang insya Allah hingga kini terus mencitainnya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis masih merasa banyak kekurangan-kekurangan baik pada teknik penulisan maupun materi, mengingat akan kemampuan yang dimiliki penulis. Untuk itu kritik dan saran dari semua pihak sangat penulis harapkan demi penyempurnaan pembuatan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi penelitian ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih banyak kepada pihak-pihak yang membantu dalam menyelesaikan rencana proposal penelitian ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putra, M.A selaku Rektor Universitas Nasional;
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;

5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
6. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional;
7. Bapak Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si sebagai Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam rangka menyelesaikan penyusunan skripsi ini;
8. Bapak Aberar Guridno, S.TP., M.AP sebagai Asisten Dosen Pembimbing skripsi yang juga telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam rangka menyelesaikan penyusunan skripsi ini;
9. Para Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Nasional, khususnya Kepada Bapak/Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan sumbangan wawasan keilmuan dan membimbing penulis selama melakukan perkuliahan di Universitas Nasional;
10. Kasi Pelayanan Umum dan Staff Perekaman E-KTP Kantor Kecamatan Pasar Kemis Kabupaten Tangerang yang telah membantu penulis dalam melakukan pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan;
11. Terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, yang penuh kasih sayang serta perhatiannya untuk memberikan dorongan moril dan materil, serta doa yang senantiasa dipanjatkan demi kesuksesan dan tercapainya cita-cita anakmu;
12. Terima kasih kepada kakak dan adik tercinta, yang memberikan semangat, dorongan moril, serta doa demi kesuksesan saudara kandungmu ini;

13. Terima kasih kepada NIM 1508518022, Mahasiswi D3 Tata Boga Universitas Negeri Jakarta lulusan tahun 2021 yang telah berkontribusi banyak dalam proses penyusunan skripsi ini. Meluangkan waktu, tenaga, pikiran, materi, memberi dukungan serta semangat untuk saya bisa menghadapi skripsi ini;
14. Terima kasih kepada Suci Nabilah Gunawan, Hanna Aisyah Putri, dan Kusdini Zulfa Azzahra. Teman-teman seperbimbingan yang saling memberikan semangat, dukungan satu sama lain;
15. Terima kasih kepada Ahmad Zahrin, Taufiq Tri Haryanto, Adella Puspita Rasyid, Dina Riska Nafisah, Adella Novianti, Suci Nabilah Gunawan, Jesslyn Pricillia Oktavionita, dan Lindha Liliyanti. Teman-teman kuliah yang menemani hingga sekarang dan selalu memberi semangat;
16. Terima kasih juga kepada teman-teman satu angkatan di Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2019.



Jakarta, 3 Februari 2023

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Muhamad Suhuf Abie Bakri'. The signature is stylized and fluid, with a horizontal line extending to the right.

Muhamad Suhuf Abie Bakri

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Kerangka Teori.....	16
2.2.1 Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Publik.....	16
A. Pengertian Kualitas.....	16
B. Pengertian Pelayanan.....	18
C. Pengertian Publik.....	20
D. Pengertian Pelayanan Publik.....	20
E. Klasifikasi Pelayanan Publik.....	22
F. Jenis – jenis Pelayanan Publik.....	24
G. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	26
H. Asas – asas Pelayanan Publik.....	30
I. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	31
J. Prinsip – prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	32
K. Standar Pelayanan Publik.....	34
L. Prinsip – prinsip Pelayanan Publik.....	35
M. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	38
2.2.2 Tinjauan Tentang KTP Elektronik.....	42
A. Pengertian Kartu Tanda Penduduk (KTP).....	42
B. Pengertian Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).....	42
C. Latar Belakang Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).....	42
D. Dasar Hukum Kartu Tanda Penduduk (KTP).....	43
E. Informasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).....	44
F. Struktur Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).....	45

G. Keunggulan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) .....	46
2.3 Kerangka Pemikiran .....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	49
3.2 Informan Penelitian.....	51
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	61
3.4.1 Teknik Pengolahan Data .....	61
3.4.2 Teknik Analisis Data.....	64
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	67
3.5.1 Lokasi Penelitian.....	67
3.5.2 Jadwal Penelitian .....	68
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>69</b>
4.1 Gambaran Umum .....	69
4.1.1 Sejarah Umum Kecamatan Pasar Kemis.....	69
4.1.2 Letak Geografis Kecamatan Pasar Kemis .....	72
4.1.3 Visi, Misi, dan Motto Kecamatan Pasar Kemis.....	73
4.1.4 Program Unggulan Kecamatan Pasar Kemis .....	75
4.1.5 Struktur Organisasi Kecamatan Pasar Kemis.....	77
4.2 Pembahasan.....	77
4.2.1 Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud) dalam mengukur Kualitas Pelayanan Publik dalam Perekaman E-KTP di Kantor Kecamatan Pasar Kemis .....	78
4.2.2 Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) dalam mengukur Kualitas Pelayanan Publik dalam Perekaman E-KTP di Kantor Kecamatan Pasar Kemis .....	80
4.2.3 Dimensi <i>Responsive</i> (Tanggap) dalam mengukur Kualitas Pelayanan Publik dalam Perekaman E-KTP di Kantor Kecamatan Pasar Kemis .....	83
4.2.4 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) dalam mengukur Kualitas Pelayanan Publik dalam Perekaman E-KTP di Kantor Kecamatan Pasar Kemis .....	85
4.2.5 Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) dalam mengukur Kualitas Pelayanan Publik dalam Perekaman E-KTP di Kantor Kecamatan Pasar Kemis .....	87
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>90</b>
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>94</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penduduk di Provinsi Banten Tahun 2021 .....	8
Tabel 1.2	Data Penduduk di Kabupaten Tangerang Tahun 2021 .....	8
Tabel 1.3	Data Penduduk Kecamatan Pasar Kemis Tahun 2021 .....	10
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1	Penentuan Informan.....	51
Tabel 3.2	Jadwal Penelitian.....	68



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Tentang Pelayanan Publik dalam Perekaman EKTP di Kantor Kecamatan Pasar Kemis Kab. Tangerang .....	48
Gambar 4.1	Letak Geografis Kecamatan Pasar Kemis .....	72
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Kecamatan Pasar Kemis .....	77





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pendoman Wawancara .....	99
Lampiran 2 Transkrip Wawancara .....	102
Lampiran 3 Dokumentasi .....	118
Lampiran 4 Surat Permohonan Penelitian.....	130
Lampiran 5 Persetujuan Perbaikan Skripsi .....	131
Lampiran 6 Lembar Persetujuan Judul Yang Telah Direvisi.....	132
Lampiran 7 Hasil Uji Turnitin.....	133
Lampiran 8 Biodata Penulis .....	134

