



UNIVERSITAS NASIONAL

**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM
PEMBUATAN E- KTP TERHADAP KELOMPOK TRANSGENDER DI
SUKU DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL JAKARTA
BARAT**

SKRIPSI

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

TITANIA

183112351540336

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL

DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

***POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN THE
MAKING OF E-KTP FOR TRANSGENDER GROUPS AT THE
POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICES OF
JAKARTA BARAT***

THESIS

*Submitted as one of the conditions to obtain Bachelor's degree in Public
Administration of Public Administration (S.AP)*

TITANIA

183112351540336

***FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE STUDY
PROGRAM OF PUBLIC ADMINISTRATION SCIENCE***

JAKARTA

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Titania
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351540336
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan E-KTP Terhadap Kelompok Transgender Di Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Jakarta Barat
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, Agustus 2022

Dosen Pembimbing

Dr. Mary Ismowati, M.Si

Dekan



Dr. Eria Ermawati Chotim, M.Si



Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jakarta

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Titania

NPM : 183112351540336

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan E-KTP Terhadap Kelompok Transgender Di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Barat

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

Rusman Chazali, Ph.D.

Ttd

Pembimbing I/Penguji I

Chazali H. Sekemarang

Ttd

Pembimbing II/Penguji II

Dr. Mary Ismonwati

Ttd

Ditetapkan di : Jakarta



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Titania
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351540336
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan E-KTP Terhadap Kelompok Transgender Di Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Jakarta Barat

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 23 Agustus 2022, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 20.....

Ketua Sidang: Ruzman Ghazali, M.Si. PhD.

Penguji I: Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt.,M.Sc.,PH

Penguji II: Dr. Mary Ismowati, M.Si

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : TITANIA
NPM : 103112351540336
Fakultas/Akademik : FISIP
Program Studi : ADM/ADMINISTRASI PUBLIK
Tanggal Sidang : 23 Agustus 2022


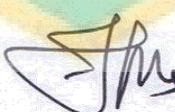
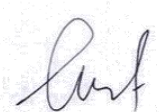
JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM PEMBUATAN E-KTP TERHADAP KELOMPOK TRANSGENDER DI JUKU DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL JAKARTA BARAT

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

POPULATION ADMINISTRATION SERVICES THE MAKING OF E-KTP FOR TRANSGENDER GROUPS AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICES OF JAKARTA BARAT

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL :	TGL :	TGL : 08/08/2022
		



Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jakarta

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Titania

NPM : 183112351540336

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan E-KTP Terhadap Kelompok Transgender Di Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Jakarta Barat

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 atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

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

Jakarta, 2022

Yang membuat pernyataan,


Titania



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Titania

Tempat, Tanggal Lahir : Binjai, 07 Juli 1998

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

No Telepon : 0856-9258-0641

Alamat : Rumah Susun Bidara Cina, Jl. Baiduri Bulan Blok
2 D lantai 2 No. 287, Bidara cina Jakarta Timur

Riwayat Pendidikan:

1. SDN 025282 Binjai Utara : 2004-2010
2. SMPN 11 Kota Binjai : 2010-2013
3. SMK Putra Anda Binjai : 2013-2016
4. Universitas Nasional Jakarta : 2018-2022

ABSTRAK

Nama : Titania
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan E-KTP Terhadap Kelompok Transgender Di Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Jakarta Barat

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan E-KTP terhadap kelompok transgender di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilihat dari proses pelayanan kesederhanaan, Kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Informan berjumlah 6 orang yang terdiri dari Kepala pelaksana satuan divisi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, bagian Tata Usaha Kepegawaian Sudin Dukcapil Jakarta Barat, bagian Pelayanan Pencatatan Sipil Sudin Dukcapil Jakarta Barat dan Penerima manfaat. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari informan sedangkan data sekunder bersumber dari data yang ada pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Barat dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Dari hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan E-KTP terhadap kelompok transgender sudah dikatakan cukup berhasil dalam memberikan sebuah pelayanan kepada kelompok rentan transgender. Penerima manfaat dalam pelayanan pembuatan E-KTP ini sudah diberikan oleh pegawai dengan keramahan dan tanpa adanya diskriminasi. Dalam indikator kedisiplinan ditemukan penerima manfaat memperoleh sikap pegawai yang kooperatif dalam menjalankan pelayanan prosedur dalam program pembuatan E-KTP. Pegawai menjalankan sesuai dengan aturan yang ditetapkan mengenai prosedur pelayanan, dalam pelayanan tersebut penerima manfaat diberikan akses yang sama dengan masyarakat yang lainnya tanpa membedakan satu dengan yang lainnya. Adanya gerakan program E-KTP ini kelompok transgender yang membuka relasi kepada pihak –pihak Dukcapil Jakarta membuat pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku dan tidak adanya diskriminasi maupun stigma.

Kata Kunci : Pelayanan, Administrasi Kependudukan, E-KTP, Transgender Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Referensi : 7 Buku, 8 Jurnal, 1 Penelitian, 2 Regulasi, 9 Website

Dosen Pembimbing : Dr. Mary Ismowati, M.Si

ABSTRACT

*Name : Titania
Courses : Public Administration
Thesis Title : Population Administration Services in the making of E-KTP for Transgender Groups at the Population and Civil Registration Services of Jakarta Barat*

This study aims to determine the process of population administration services in making E-KTP for transgender groups in the Department of Population and Civil Registration seen from the service process simplicity, clarity, certainty of time, accuracy, security, responsibility, completeness of facilities and infrastructure, ease of access, discipline, and comfort. The research method used is descriptive qualitative. There were 6 informants consisting of the Chief Executive of the Population and Civil Registration Division, the Personnel Administration of the West Jakarta Dukcapil Sub-Department, the Civil Registration Service of the West Jakarta Dukcapil Sub-Department and the beneficiaries. The data source used is primary data obtained directly from informants while secondary data comes from existing data at the West Jakarta Population and Civil Registration Sub-Department and documents related to the problem to be studied. The results of this study indicate that population administration services in making E-KTP for transgender groups have been said to be quite successful in providing a service to transgender vulnerable groups. Beneficiaries in the E-KTP making service have been provided by employees with friendliness and without discrimination. In the discipline indicator, it was found that the beneficiaries obtained a cooperative employee attitude in carrying out the service procedures in the E-KTP making program. Employees carry out according to the rules that have been set regarding service procedures, in that service beneficiaries are given the same access as other communities without discriminating from one another. The existence of the E-KTP program movement is a transgender group that opens relations to the Jakarta Dukcapil parties so that the services provided are in accordance with applicable SOPs and there is no discrimination or stigma.

Keywords: Service, Population Administration, E-KTP, Transgender, Population and Civil Registration Sub-Department.

References : 7 Books, 8 Journals, 1 Reserch, 4 State Document, 9 Website

Mentor : Dr. Mary Ismowati, M.Si

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puja dan puji syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karuana-Nya yang tiada henti dilimpahkan kepada kita, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan E-KTP Terhadap Kelompok Transgender Di Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Jakarta Barat”.

Dalam Penulisan skripsi ini, peneliti memperoleh bimbingan, pertolongan, nasihat motivasi serta saran dari banyak pihak. Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini antara lain kepada :

1. Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawai Chotim, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Dr. Mary Ismowati, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional. Dan juga sebagai Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penulisan skripsi ini. Peneliti juga mengucapkan terima kasih atas kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan dukungan serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi sampai pada sidang skripsi. Semoga Allah selalu memberikan kebaikan untuk Ibu dan keluarga.
4. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Universitas Nasional.
5. Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

6. Angga Sulaiman, S.IP., M.AP. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
7. Seluruh Dosen khususnya para Bapak dan Ibu dosen Administrasi Publik terhormat. Terimakasih atas semua ilmu, pengetahuan, pendidikan moral yang diberikan semenjak semester satu hingga pembuatan skripsi ini.
8. Kepala satuan Pelaksana Divisi Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Pegawai Pelaksana Bagian Tata Usaha Kepegawaian, Pegawai Pelaksana Pelayanan Pencatatan Sipil Terima kasih banyak telah meluangkan waktunya dan menyambut kehadiran peneliti dengan sangat ramah dan baik.
9. Penerima manfaat saudara L, saudara E dan Saudara A.N yang telah meluangkan waktunya untuk peneliti dalam mengambil informasi mengenai pelayanan.
10. Kedua orang peneliti, Alm Bapak Dasio dan Ibu Alm Ibu Dalia, terima kasih atas dedikasinya selama ini. Hasil skripsi ini penulis persembahkan untuk ayah dan ibu di surga nya Allah. Terima kasih dengan hadir nya beliau memberikan peneliti sampai sejauh ini untuk terus melanjutkan hidup.
11. Seluruh staff suara kita Mba sussen, Mba shanty, ka Krisna, Bang Radi, Bang Yudi yang telah banyak mensupport saya dalam mengerjakan skripsi ini dan banyak membantu saya dalam urusan materil.
12. Teruntuk Yuni dan Anggi teman seperjuangan yang selalu setia dalam proses pengerjaan skripsi ini, terima kasih untuk semuanya.
13. Untuk geng ciway, Cecilia, Derina, Halim terima kasih sudah berteman baik di kuliah selama 6 semester ini, semoga kalian cepat menyusul untuk skripsi ya.
14. Untuk diri sendiri Terima kasih untuk selama ini sudah bertahan sejauh ini untuk bertahan hidup, terima kasih tiada hentinya peneliti ucapkan, diri ini sungguh luar biasa
15. Terima Kasih Kepada Rio Gustianto yang telah banyak membantu dalam hal teknis dalam penyusunan skripsi ini.

16. Terima kasih kepada Paman Hartoyo yang telah banyak membantu dalam hal materil dalam pembuatan skripsi ini.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kekurangan dan kesalahan penulis maupun materi yang disajikan. Maka dari itu penulis berharap akan tindak lanjut berupa saran dan kritik membangun setelah penyusunan skripsi ini agar dapat bermanfaat untuk kita semua.



Jakarta, Agustus 2022

Titania

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vii
ABSTRACK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Manfaat Penulisan	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.3.2 Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.3 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2. Kerangka Teori dan Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1. Pengertian Pelayanan	21
2.2.2 Indikator Pelayanan Publik Pada Penyelenggara Administrasi Kependudukan	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Tahapan Prosedur Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Pelayanan Prima	Error! Bookmark not defined.
2.3 Administrasi Kependudukan	Error! Bookmark not defined.
2.4 Pengertian E-KTP	Error! Bookmark not defined.

2.5 Kelompok Transgender	32
2.6 Kerangka Berpikir.....	32
BAB III.....	35
METODE PENELITIAN	35
3.1. Pendekatan Penelitian.....	35
3.2. Penentu Informan	35
3.3. Teknik Pengumpulan Data	37
3.4 Jenis dan Sumber Data	39
3.5. Teknik Pengolahan Data Dan Analisis Data	40
3.5.1 Teknik Pengolahan Data.....	40
3.5.2 Analisis Data.....	41
3.6 Lokasi Dan Jadwal Penelitian	41
3.6.1. Lokasi	41
3.6.2. Jadwal Penelitian	42
BAB IV	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Hasil Penelitian.....	43
4.1.1. Gambaran Umum Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil..	43
4.1.2 Visi dan Misi Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Jakarta Barat.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Struktur Organisasi Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Jakarta Barat	46
4.1.4 Tugas dan Fungsi Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Jakarta Barat	46
4.1.5 Prodesur Pelayanan E-KTP	48
4.1.6 Kategori Pemohon E-KTP	50
4.1.7 Fungsi Dan Kegunaan E-KTP	51
4.2 Pelaksanaan Pelayanan Administrasi dalam Pembuatan E-KTP bagi Kelompok Transgender	52
4.2.1 Kesederhanaan	53
4.2.2 Kejelasan	58
4.2.3 Kepastian Waktu	61

4.2.4 Akurasi	64
4.2.5 Keamanan.....	67
4.2.6 Tanggung Jawab.....	69
4.2.7 Kelengkapan sarana dan Prasarana	72
4.2.8 Kemudahan Akses.....	75
4.2.9 Kedisiplinan	77
4.2.10 Kenyamanan.....	79
4.3 Pembahasan	82
4.3.1 Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pembuatan E-KTP bagi Kelompok Transgender	84
4.3.2. Hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pembuatan E-KTP bagi kelompok Transgender	90
BAB V.....	93
KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN.....	104
DOKUMENTASI.....	143



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Data Capaian Proses Pembuatan E-KTP Tahun 2021-2022.....	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Informan Peneliti.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Penyaluran Pembuatan E-KTP Kelompok Transgender 2021 -2022 ...	87
Tabel 4.2 Data Capaian E-KTP Transgender 2021- 2022	87



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	46
Gambar 4.2 Alur Pembuatan E-KTP	49



