



UNIVERSITAS NASIONAL

**PERANAN APARATUR PEMERINTAH DALAM MEMBERIKAN
LAYANAN ADMINDUK BERBASIS IDENTITAS DIGITAL
KEPENDUDUKAN (PELANDUK BERTANDUK) DI KECAMATAN
PONDOK MELATI KOTA BEKASI**

SKRIPSI

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

Tri Septyo Nugroho

203515516079

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

(Juli, 2024)



UNIVERSITAS NASIONAL

***THE ROLE OF GOVERNMENT OFFICIALS IN PROVIDING CIVIL
REGISTRATION SERVICES BASED ON DIGITAL IDENTITY (PELANDUK
BERTANDUK) IN PONDOK MELATI SUB-DISTRICT, BEKASI CITY***

SKRIPSI

*Submitted as one of the condition for obtaining
Bachelor of Public Administration Degree (S.AP.)*

Tri Septyo Nugroho

203515516079

***PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
JAKARTA 2024***

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tri Septyo Nugroho

Nomor Induk Mahasiswa : 2023515516079

Judul Skripsi : Peranan Aparatur Pemerintah Dalam Memberikan Layanan Adminduk Bebas Identitas Digital Kependudukan (Pelanduk Bertanduk) Di Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi

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 ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, Agustus 2024



HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

 UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Tri Septyo Nugroho

Nomor Induk Mahasiswa : 2023515516079

Judul Skripsi : Peranan Aparatur Pemerintah Dalam Memberikan Layanan Adminduk Bebas Identitas Digital Kependudukan (Pelanduk Bertanduk) Di Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi

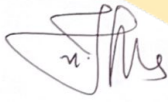
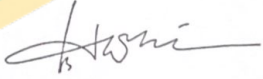
Diajukan untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui untuk dijadikan

Jakarta, 5 Agustus 2024

UNIVERSITAS NASIONAL

Dosen Pembimbing, Ketua Program Studi Administrasi Publik,

Dr. Mary Ismowati, M.Si
NIDN: 0425056705

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si
NIDN: 0429077502

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tri Septyo Nugroho
Nomor Induk Mahasiswa : 2023515516079
Judul Skripsi : Peranan Aparatur Pemerintah Dalam Memberikan Layanan Adminduk Bebas Identitas Digital Kependudukan (Pelanduk Bertanduk) Di Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi
Diajukan untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, September 2024

Dosen Pembimbing,

Dekan,

Dr. Mary Ismowati, M.Si

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

 **UNIVERSITAS NASIONAL**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:
Nama : Tri Septyo Nugroho

Nomor Induk Mahasiswa : 2023515516079

Judul Skripsi : Peranan Aparatur Pemerintah Dalam Memberikan Layanan Adminduk Berbasis Identitas Digital Kependudukan (Pelanduk Bertanduk) Di Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi

Diajukan untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si. (.....)

Penguji 1 : Moh Dimyati Soedja, S.Sos., M.Si. (.....)

Penguji 2 : Dr. Mary Ismowati, M.Si. (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal :

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peranan Aparatur Pemerintah Dalam Memberikan Layanan Adminduk Bebas Identitas Digital Kependudukan (Pelanduk Bertanduk) Di Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi”**

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. El Amry Bernawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Emawati Chotim M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S. I. P., M. Si selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. (C) Angga Sulaiman, S.IP., M.AP selaku Wakil Dekan II Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama, dan Sumber Daya Manusia Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik
6. Bapak Khoirul Abror Ad Dluha Ghoni, S.AP., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
7. Bapak Drs. Didit Setiabudi, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi bimbingan, arahan, dan motivasi selama masa perkuliahan berlangsung.

8. Bapak/Ibu Dosen pengajar Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional atas bimbingan, arahan, didikan dan motivasi yang diberikan selama perkuliahan berlangsung.
9. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, dan motivasi selama masa bimbingan skripsi
10. Kepada Sekretaris Kecamatan Pondok Melati beserta staff yang telah berkenan menjadi narasumber wawancara dan membantu penulis dalam penelitian skripsi ini.
11. Kepada Bapak Muswandi dan Ibu Anih selaku orang tua penulis, yang selalu memberikan doa, motivasi dan dukungan serta kesabaran selama proses perkuliahan. Semoga penulis bisa menjadi anak yang di banggakan.
12. Kepada Kakak dan Adik yang telah memberikan dorongan dan motivasi yang kuat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
11. Kepada Sekretaris Kecamatan Pondok Melati beserta staff yang telah berkenan menjadi narasumber wawancara dan membantu penulis dalam penelitian skripsi ini.
12. Kepada Azizah Arde Putri Hanifah yang telah menyemangati dan membantu penulis untuk berjuang dalam mengerjakan skripsi
13. Fatimah Azzahra, Salsabila Putri, M Fayyadh, Uyun Ladhina, Adithya Pratama, Arvino Mochamad, dan teman2 RDS lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
14. Untuk teman-teman penulis selama masa perkuliahan dari awal hingga tahap penyusunan skripsi ini, teman tikungan, teman-teman unas, teman seperbimbingan, teman-teman Administrasi Publik dan yang ada di Universitas Nasional yang tidak bisa saya sebut satu persatu.

ABSTRAK

NAMA : Tri Septyo Nugroho

NPM : 203515516079

Judul Skripsi : Peranan Aparatur Pemerintah Dalam Memberikan

Layanan Adminduk Berbasis Identitas Digital
Kependudukan (Pelanduk Bertanduk) Di Kecamatan
Pondok Melati Kota Bekasi

Peranan Aparatur Pemerintah dalam Memberikan Layanan Adminduk Berbasis Identitas *Digital* Kependudukan (PELANDUK BERTANDUK) di Kecamatan Pondok Melati, Kota Bekasi, merupakan langkah strategis dalam merespons tuntutan reformasi dan kebutuhan layanan yang semakin kompleks. Penyelenggaraan pemerintahan di daerah yang cenderung sentralistik kini diarahkan pada desentralisasi melalui Undang-Undang No. 23 Tahun 2014. Aparatur pemerintah daerah diharapkan mampu menjalankan tanggung jawab secara efektif dan efisien. Pelayanan publik, termasuk pembuatan e-KTP, adalah aktivitas esensial yang dilakukan oleh birokrasi untuk memenuhi kebutuhan warga. Dalam menghadapi tantangan ini, pemerintah menerapkan teknologi informasi dan komunikasi (IT) untuk meningkatkan kualitas layanan. Program Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) atau PELANDUK BERTANDUK menjadi solusi inovatif dalam pelayanan e-KTP secara *online*, yang memudahkan akses dan melindungi data pribadi. Meskipun demikian, masih terdapat kendala seperti koneksi internet yang buruk, kurangnya informasi kepada masyarakat, serta infrastruktur layanan yang belum memadai. Upaya untuk mengatasi hambatan tersebut terus dilakukan agar pelayanan *adminduk digital* dapat diterima secara maksimal dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Implementasi e-KTP berbasis *digital* ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik, serta mendukung terciptanya satu data nasional yang akurat.

Kata Kunci : Analisis, Peran Pemerintah, E-ktip, Kecamatan

ABSTRACT

Name : Tri Septyo Nugroho
Major : 203515516079
Thesis : The Role of Government Apparatus in Providing Services

Population administration based on digital identity (Pelanduk Bertanduk) in Pondok Melati District, Bekasi City

The Role of Government Apparatus in Providing Population Digital Identity-Based Civil Registration Services (PELANDUK BERTANDUK) in Pondok Melati District, Bekasi City, is a strategic step in responding to the demands of reform and increasingly complex service needs. Governance in the regions that tends to be centralized is now directed towards decentralization through Law No. 23 of 2014. Local government officials are expected to be able to carry out their responsibilities effectively and efficiently. Public services, including the production of e-KTP, are essential activities carried out by the bureaucracy to meet the needs of citizens. In facing this challenge, the government applies information and communication technology (IT) to improve service quality. The Digital Population Identity (IKD) or PELANDUK BERTANDUK program is an innovative solution in online e-KTP services, which facilitates access and protects personal data. However, there are still obstacles such as poor internet connection, lack of information to the community, and inadequate service infrastructure. Efforts to overcome these obstacles continue to be made so that digital administration services can be maximally accepted and provide satisfaction to the community. The implementation of digital-based e-KTP is expected to increase efficiency, transparency, and public participation, and support the creation of one accurate national data.

Keywords: *Analysis, Government Role, E-ktp, Sub-district*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Kerangka Teori.....	12
2.2.1 Teori Peranan Pemerintah.....	12
2.2.2 Teori E-Government.....	17
2.2.3 Konsep Pelayanan Publik (E-KTP).....	17
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	25
2.2.5 Kerangka Pemikiran.....	25
2.2.6 Identifikasi Masalah.....	27
BAB III	28
METODE PENELITIAN	28
3.1 Pendekatan Penelitian.....	28
3.2 Penentuan Informan.....	28
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4 Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV	36
HASIL PENELITIAN	36
4.1 Letak Geografis dan Objek Penelitian.....	36

4.1.1 Sejarah dan Gambaran Umum Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi.....	36
4.1.2 Tugas dan Fungsi Kecamatan Pondok Melati.....	37
4.1.3 Struktur Organisasi Kecamatan Pondok Melati.....	39
4.1.4 Visi dan Misi.....	40
4.1.5 Layanan Administrasi Masyarakat di Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi.....	41
4.2 Hasil Penelitian.....	42
4.2.1 Analisis Peran Aparatur Pemerintah Dalam Memberikan Layanan Administrasi di Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi.....	42
4.2.1.1 Fasilitator.....	43
4.2.1.2 Mobilisator.....	48
4.2.1.3 Regulator.....	53
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
4.3.1 Peran Aparatur Pemerintah Dalam Memberikan Layanan Adminduk Berbasis Identitas Digital Kependudukan (Pelanduk Bertanduk) di Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi.....	58
4.3.1.1 Fasilitator.....	58
4.3.1.2 Mobilisator.....	60
4.3.1.3 Regulator.....	62
BAB V.....	66
PENUTUP.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	67
5.2.1 Saran Teoritis.....	67
5.2.2 Saran Praktis.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	73
DOKUMENTASI.....	95
RIWAYAT HIDUP.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jurnal Peneliti Terdahulu.....	10
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran.....	27
Tabel 3.1 Data Informan.....	30
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	35
Tabel 4.1 Hasil Observasi.....	64



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Lokasi Kecamatan Pondok Melati.....	36
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kecamatan Pondok Melati.....	39
Gambar 4.3 Aula Rapat Kecamatan Pondok Melati	60
Gambar 4.4 Arah dan Penjelasan Informasi.....	61
Gambar 4.5 pengarah dan penjelasan pelayanan yang diselenggarakan dengan keefektivan, keefisienan dan ketertiban pelayanan di Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi	63

