



UNIVERSITAS NASIONAL

**KUALITAS PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI
KELURAHAN CIPETE UTARA JAKARTA SELATAN
(STUDI: ALPUKAT BETAWI)**

SKRIPSI

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

HAMDUN HIBATULOH

223515516107

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL
2025/2026**



UNIVERSITAS NASIONAL

***QUALITY OF POPULATION DOCUMENT SERVICES IN NORTH
CIPETE SUB-DISTRICT, SOUTH JAKARTA
(STUDY: BETAWI AVOCADO)***

THESIS

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

HAMDUN HIBATULOH

223515516107

***PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
NATIONAL UNIVERSITY
2025/2026***



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Hamdun Hibatuloh
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516107
Program Studi : Administrasi Publik
Kekhususan : -
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Kelurahan Cipete Utara Jakarta Selatan (Studi: Alpukat Betawi)
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional


Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 10 Maret 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik


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


Aberar Guridno, M.AP.





FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Hamdun Hibatuloh

Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516107

Program Studi : Administrasi Publik

Kekhususan : -

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Di
Kelurahan Cipete Utara Jakarta Selatan (Studi : Alpukat
Betawi)

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, 10 Maret 2026

Dosen Pembimbing

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

Dosen Pembimbing

Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.



HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Hamdun Hibatuloh
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516107
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Kelurahan
Cipete Utara Jakarta Selatan (Studi: Alpkat Betawi)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan hasil saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis 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 persyaratan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 10 Maret 2026
Yang membuat pernyataan,



(Hamdun Hibatuloh)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Hamdun Hibatuloh

NPM : 223515516107

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Di
Kelurahan Cipete Utara Jakarta Selatan (Studi:
Alpukat Betawi)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Angga Sulaiman, S.IP., M.AP.

Penguji I : Dr. Zulmasyhur, M.Si.

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

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 4 Maret 2026



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Hamdun Hibatuloh
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516107
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Kekhususan : -
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Di
Kelurahan Cipete Utara Jakarta Selatan (Studi:
Alpukat Betawi)

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 4 Maret 2026, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 10 Maret 2026

Penguji 2 / Ketua Sidang : Angga Sulaiman, S.IP., M.AP..

Penguji 1 : Dr. Zulmasyhur, M.Si.

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

Keterangan:

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

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Hamdun Hibatuloh
NPM : 223515516107
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi & Peminatan : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : 04 Maret 2026

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA

Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Kelurahan Cipete Utara Jakarta Selatan (Studi: Alpukat Betawi)

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS

Quality of Population Document Services in North Cipete Sub-District, South Jakarta (Study: Betawi Avocado)

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 9 Maret 2026	TGL : 9 Maret 2026	TGL : 9 Maret 2026
 Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.SI.	 Aberar Guridno, M.AP.	 Hamdun Hibatuloh

ABSTRAK

Nama : Hamdun Hibatuloh
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Kelurahan Cipete Utara Jakarta Selatan (Studi: Alpukat Betawi)
Pembimbing : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Aplikasi Alpukat Betawi merupakan inovasi digital Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Kelurahan Cipete Utara Jakarta Selatan (Studi: Alpukat Betawi) Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman. Kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan aplikasi Alpukat Betawi di Kelurahan Cipete Utara sudah cukup baik. Dari segi *tangibles*, tampilan aplikasi sederhana dan mudah dipahami. Dari segi *reliability*, aplikasi dapat memproses permohonan sesuai prosedur meskipun kadang mengalami kendala teknis. Dari segi *responsiveness*, petugas cukup tanggap merespons keluhan namun waktu proses masih bervariasi. Dari segi *assurance*, masyarakat merasa aman dan percaya terhadap sistem aplikasi. Dari segi *empathy*, petugas menunjukkan sikap membantu meskipun belum semua lapisan masyarakat dapat mengakses dengan mudah, terutama lansia dan masyarakat dengan literasi digital rendah. Penelitian merekomendasikan peningkatan infrastruktur teknologi, sosialisasi kepada masyarakat, dan penyediaan layanan bantuan khusus.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Aplikasi Alpukat Betawi, Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Name : Hamdun Hibatuloh
Study Program : Public Administration
Thesis Title : *Quality Of Population Document Services In North Cipete Sub-District, South Jakarta (Study: Betawi Avocado)*
Supervisor : *Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.*

The Avocado Betawi application is a digital innovation of the Jakarta Provincial Government to facilitate public access to population administration services. This study aims to analyze the Quality Of Population Document Services In North Cipete Sub-District, South Jakarta (Study: Betawi Avocado). Data analysis used the Miles and Huberman model. Service quality was measured using the five dimensions of SERVQUAL from Parasuraman, Zeithaml, and Berry: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results showed that the overall service quality of the Avocado Betawi application in Cipete Utara Village was quite good. In terms of tangibles, the application's interface is simple and easy to understand. In terms of reliability, the application can process applications according to procedures, although it sometimes experiences technical difficulties. In terms of responsiveness, officers responded fairly quickly to complaints, but processing times varied. In terms of assurance, the public felt safe and trusted the application system. In terms of empathy, officers demonstrated helpfulness, although not all segments of society had easy access, particularly the elderly and those with low digital literacy. The study recommends improving technological infrastructure, public outreach, and providing specialized assistance services.

Keywords: *Service Quality, Avocado Betawi Application, Population Administration, Public Services*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan dengan tepat waktu skripsi saya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Kelurahan Cipete Utara Jakarta Selatan (Studi: Alpukat Betawi)”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik Universitas Nasional.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan, serta motivasi dan semangat dari berbagai pihak, saya tidak dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik. Dalam penyusunan skripsi ini, saya selaku penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata kesempurnaan. Untuk itu saya mengucapkan terimakasih kepada banyak pihak yang telah terlibat dalam membantu dan mendukung saya:

1. Bapak Dr. El Amry Bernawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si. selaku Wakil Dekan 1 Bidang Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si. selaku Wakil II Dekan Bidang Keuangan, SDM, Penelitian Pengabdian pada Masyarakat dan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Bapak Aberar Guridno, S.Tr.Pi., M.AP, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.
6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.AP., M.AP. selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional, sekaligus Dosen Pembimbing Akademik, atas bantuan serta arahan yang diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing, saya ingin mengucapkan terima kasih atas segala bimbingan, nasihat, serta arahan yang diberikan kepada penulis selama masa penulisan skripsi.

8. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan yang sangat bermanfaat kepada penulis selama masa perkuliahan.
9. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah membantu penulis dalam hal administrasi.
10. Kepada Dukcapil Kelurahan Cipete Utara Jakarta Selatan, yang telah memberikan izin penelitian dalam memperoleh data informasi yang dibutuhkan selama proses penelitian serta seluruh informan yang telah meluangkan waktu dan bersedia memberikan informasi yang sangat berarti bagi kelengkapan data penelitian ini.
11. Kepada kedua orang tua penulis, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Meskipun kita bukan keluarga yang terbiasa berbicara dari hati ke hati, penulis tahu bahwa dibalik keheningan itu tersimpan doa dan harapan yang tidak pernah putus untuk penulis. Penulis memahami dan merasakan bahwa cinta dan dukungan yang kalian berikan selama ini hadir dalam bentuk yang berbeda, kalian mungkin tidak selalu mengucapkannya tetapi tindakan dan keberadaan kalian adalah bukti kasih sayang yang tidak terhingga. Setiap langkah dan pencapaian yang penulis raih, termasuk penyelesaian skripsi ini adalah bagian dari doa dan harapan kalian. Terima kasih atas segala pengorbanan, restu, dan kebahagiaan yang telah kalian berikan selama ini kepada penulis.
12. Terima kasih juga kepada abang dan kakak yang senantiasa memberikan semangat, doa, dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian menjadi salah satu sumber kekuatan bagi penulis, mengajarkan layaknya seorang abang dan kakak kepada adik untuk tetap bertahan dan menyelesaikan setiap tahap yang tidak selalu mudah. Dukungan kalian membuat penulis percaya bahwa setiap usaha yang dijalani dengan sungguh-sungguh pada akhirnya akan sampai pada tujuan sesuai yang diinginkan.
13. Kepada kedua keponakan penulis karena telah menjadi alasan penulis untuk terus tumbuh dan memperbaiki diri, agar kelak penulis dapat menjadi om terbaik yang bisa kalian banggakan. Terima kasih telah menjadi bagian kecil namun berarti dalam perjalanan penulis menyelesaikan skripsi ini.
14. Kepada seluruh angkatan 2022 Administrasi Publik (*Blicstrat*) yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan ini. Terima kasih atas kebersamaan,

dukungan, semangat, dan kerja sama yang terjalin selama masa perkuliahan. Diskusi, canda, dan perjuangan bersama dalam menghadapi berbagai tantangan akademik menjadi pengalaman berharga bagi penulis yang tidak akan terlupakan. Semoga kebersamaan tetap terjaga dan kita semua diberikan kesuksesan dalam meraih cita-cita masing-masing.

Jakarta, 11 Februari 2026



Hamdun Hibatuloh

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Manfaat Teoritis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Kajian Teori.....	18
2.2.1 Pelayanan	18
2.2.2 Pelayanan Publik.....	21
2.2.3 <i>E-Government</i>	26
2.2.4 <i>Good Governance</i>	28
2.2.5 Alpukat Betawi	30
2.2.6 Administrasi Kependudukan.....	33
2.3 Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Pendekatan Penelitian.....	37
3.2 Informan Penelitian	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data	40
3.3.1 Metode Pengumpulan Data.....	40
3.3.2 Sumber Data	42
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	43
3.4.1 Triangulasi Data.....	44
3.4.2 Analisis Data.....	45
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	47

3.5.1 Lokasi Penelitian.....	47
3.5.2 Waktu Penelitian.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Gambaran Umum Dukcapil Kelurahan Cipete Utara.....	48
4.1.1 Tugas dan Fungsi Dukcapil Kelurahan Cipete Utara	52
4.1.2 Struktur Organisasi Dukcapil Kelurahan Cipete Utara.....	52
4.1.3 Prosedur dan Pelayanan	53
4.1.4 Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Kependudukan Catatan Sipil Provinsi DKI Jakarta	53
4.1.5 Visi dan Misi Dinas Kependudukan Catatan Sipil Provinsi DKI Jakarta	56
4.1.6 Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan Catatan Sipil Provinsi DKI Jakarta	57
4.2 Hasil Penelitian.....	58
4.2.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	59
4.2.2 <i>Reliability</i> (Keandalan)	67
4.2.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	72
4.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	77
4.2.5 <i>Empathy</i> (Empati)	83
4.3 Hasil Pembahasan.....	88
4.3.1 Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Alpukat Betawi Berdasarkan Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	89
4.3.2 Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Aplikasi Alpukat Betawi Berdasarkan Indikator <i>Reliability</i> (Keandalan)	90
4.3.3 Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Aplikasi Alpukat Betawi Berdasarkan Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	92
4.3.4 Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Aplikasi Alpukat Betawi Berdasarkan Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan).....	93
4.3.5 Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Aplikasi Alpukat Betawi Berdasarkan Indikator <i>Empathy</i> (Empati)	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran	98
5.2.1 Saran Teoritis	98
5.2.2 Saran Praktis	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	104
Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	104

Informan Utama (Kepala Satuan Pelaksana Dukcapil Kelurahan Cipete Utara)	104
Informan Kunci (Petugas/Operator Dukcapil Kelurahan Cipete Utara).....	105
Informan Pendukung (Masyarakat Pengguna Aplikasi Alpukat Betawi)....	106
Lampiran 2 Hasil Wawancara	107
Informan Kunci.....	107
Informan Utama.....	110
Informan Pendukung 1.....	112
Informan Pendukung 2.....	115
Informan Pendukung 3.....	117
Informan Pendukung 4.....	119
Informan Pendukung 5.....	121
Informan Pendukung 6.....	122
Lampiran 3 Dokumentasi	125
Lampiran 4 Penugasan Pembimbing Skripsi.....	127
Lampiran 5 Surat Izin Permohonan Penelitian Kepada Kepala Satuan Pelaksana Dukcapil Kelurahan Cipete Utara	128
Lampiran 6 Surat Balasan Izin Penelitian Oleh Dukcapil Kelurahan Cipete Utara	129
Lampiran 7 Hasil Turnitin.....	130
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	131



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Aplikasi Alpukat Betawi.....	4
Gambar 1. 2	Menu Layanan Aplikasi Alpukat Betawi	5
Gambar 1. 3	Data Permohonan.....	7
Gambar 1. 4	Rating dan Ulasan Aplikasi Alpukat Betawi.....	9
Gambar 4. 1	Kantor Kelurahan Cipete Utara	48
Gambar 4. 2	Struktur Organisasi dan Pelayanan Terpadu Kelurahan Cipete Utara	49
Gambar 4. 3	Letak Geografis dan Jumlah Penduduk Kelurahan Cipete Utara	51
Gambar 4. 4	Struktur Organisasi Dukcapil Kelurahan Cipete Utara	52
Gambar 4. 5	Struktur Organisasi Disdukcapil DKI Jakarta	56
Gambar 4. 6	Tampilan dan Fitur Layanan Alpukat Betawi	90
Gambar 4. 7	Status Permohonan	91
Gambar 4. 8	Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta	91
Gambar 4. 9	Kontak Bantuan/Aduan	93
Gambar 4. 10	Surat Pernyataan Menjaga Kerahasiaan Informasi.....	94
Gambar 4. 11	Tampilan Halaman Login.....	95



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pelayanan Administrasi Alpukat Betawi.....	6
Tabel 1. 2 Status Permohonan Aplikasi Alpukat Betawi	7
Tabel 1. 3 Ketentuan Layanan Administrasi	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3. 1 Informan Penelitian	38
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	47

