

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN E-KTP DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KOTA JAYAPURA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Akademik
Guna Menyelesaikan Studi Pada Program Studi manajemen Administrasi
Perkantoran**



Disusun Oleh:

YULINCE PAKAGE
NIM : 2019031074097

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN ADMINISTRASI PERKANTORAN
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS CENDERAWASIH
JAYAPURA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN E-KTP DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA JAYAPURA

Nama : Yulince Pakage
Nim : 2019031074097

Di setujui pada
Tanggal,.....,.....2023.

DOSEN PEMBIMBING

Jayapura,.....,..... 2023

Pembimbing I


Roland Everson Binur, S. Sos. MPA
NIP: 19710413 200812 1 002

Pembimbing II


Henderina Morin, SE, MPA
NIP: 1975050 620060 4 2001

Mengetahui:

Ketua Program Studi,


Terianus L. Safkaur, S. Sos. MPA
NIP : 19791128 200501 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Mempertahankan Skripsi Panitia Ujian Skripsi Program studi
MANAJEMEN ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Judul :

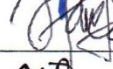
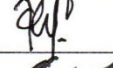
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN E-KTP
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
JAYAPURA

Identitas Penulis :

Nama : Yulince Pakage
Nim : 2019031074097
Kampus : Universitas Cendrawasih
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi : Manajemen Administrasi Perkantoran
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)

Diterima Pada :

Hari/Tanggal :,2023
Tempat : Ruang Ujian Manajemen Administrasi Perkantoran

No	Nama	Jabatan	Paraf
1	Roland Everson Binur, S.Sos. MPA NIP : 19710413 200812 1 002	Ketua	
2	Henderina Morin, SE. MPA NIP : 19750506 200604 2 002	Sekretaris	
3	Rahmat Nurjaman, S.Sos, M.Si NIP : 1991081802203 1 007	Anggota	
4	Aliendra D. Nanda Kadun, S.IP, MPA NIP : 19920909202203 2 012	Anggota	
5	Terianus L. Safkaur, S. Sos MPA NIP : 19791128 200501 1 003	Anggota	

Mengesahkan
DEKAN FISIP UNCEN

Marlina Flassy, S.Sos., M. Hum., Ph.D.
NIP : 19680315 199603 2 001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto Mempersiapkan Diri sebelum Matahari Terbit

Bekerjalah Sebelum Matahari Terbenam

Supaya tidak menyesal dikala malam tiba.

Kita harus mengerjakan pekerjaan Dia yang mengutus aku, selama masi siang, akan datang malam dimana tidak ada seorangpun yang dapat bekerja. (Yohanes. 9 : 4).

Mempersembahkan :

Segalah Puji dan Hormat Penulis Naikkan Kehadirat Allah yang Maha Esa

1. Bapa dan Mama Tencinta.
 - a. Bpk Yunias Pakage
 - b. Ibu Martina Adii
2. Kaka, Adik dan semua sanak saudara yang terkasih.
 - a. Kk Yuliance Pakage
 - b. Adik Nonikson Pakage
3. Buat Rekan-Rekan Seangkatan Tahun Akademik 2019.
4. Buat Almamater Uncen yang saya banggakan.
5. Semua orang yang berjasa terutama dalam penulis skripsi ini.
Semoga Tuhan memberkati kita semua.

KATA PENGANTAR

Segalah Puji Dasan Syukur Bagi-Mu Allah yang telah memberi Karunia Kesehatan dan Kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas akhir ini. Penulis patur Mengucap Syukur atas penyertaan Tuhan yang telah memberikan kesehatan dan ketabaan serta kerja keras sehingga menjadi panutan dalam menjalankan setiap aktivitas kami sehari-hari, karena sungguh suatu hal yang sangat sulit dan menguji ketekunan dan kesabaran untuk tidak pantang menyerah dalam menyelesaikan penulisan ini.

Penulis Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program studi Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Administrasi. Adapun Judul Tugas Akhir Yang Diambil adalah **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN CATATAN SIPIL KOTA JAYAPURA.**

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan Tuga akhir ini tidak terlepas dari dukungan bantuan serta bimbingan dari barbagai pihak. Oleh kerena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada beberapa pihak yang berperan penting, yaitu:

1. Bapak Dr. Oscar O. Wambrau, SE, M.Sc.Agr. Rektor Universitas Cendrawasih
2. Ibu Marlina Flassy, S.Sos., M. Hum., Ph.D. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
3. Ibu Henderina Morin, SE, MPA. Ketua Jurusan Ilmu administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cedrawasih, sekaligus sebagai Pembimbing II, yang tidak bosan-bosan telah membimbing dan memberi saran masukan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal merangkap skripsi.
4. Bapak Terianus L. Safkaur, S. Sos. MPA. Kertua Program Study Manajemen Administrasi Perkantoran.

5. Bapak Roland Everson Binur, S. Sos. MPA sebagai pembimbing Iyang telah meluangkan waktu untuk membimbing Penulis hingga penulis dapat menyelesaikan proposal merangkap skripsi.
6. Bapak dan Ibu serta staf pendukung Program Study Manajemen Administrasi Perkantoran yang tidak henti-hentinya memberikan bekal pengetahuan dan pelayanan akademisi kepada penulis.
7. Kepada Orang Tua dan keluarga yang dengan setia membekali penulis dengan harapan dan Doa, dan berupa materil dan spritual sehingga merupakan motivasi bagi penulis.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis secara materil maupun moril tak disebutkan pada kesempatan ini. Kiranya semua itu diperhitungkan oleh Tuhan yang Maha Kuasa.

Mengingat adanya keterbatasan-keterbatasan yang penulis miliki, maka penulis menyadari bahwa Proposal ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca diharapkan untuk menyempurnakan laporan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dan semoga proposal bermanfaat bagi pembaca.

Jayapura, 27 Maret 2023

Penulis

Yulince Pakage

ABSTRAK

Yulince pakage, 2019031074097. “ Implementasi Kebijakan Pelayanan e-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Cendrawasih, Jayapura Tahun 2023. Dosen pembimbing I Roland Everson Binur, S. Sos. MPA dan Dosen pembimbing II Henderina Morin, SE, MPA.

Fokus penelitian, Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermuncunya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, diantaranya e-KTP yang berbasis elektronik untuk meningkatkan daya saing dengan negara-negara lain yang tujuannya untuk mewujudkan pemerintah yang demokratis, transparan, bersih adil, akuntabel, bertanggung jawab, responsive, efektif dan efisien. Maka salah satu penerapan e-Government dalam pelayanan public dengan menggunakan teknologi dan informasi yang saat ini sedang dilaksanakan dalam bidang pemerintah adalah e-KTP “Elektronik Kartu Tanda Penduduk” Indonesia dengan jumlah penduduk yang besar memerlukan data data kependudukan yang akurat, untuk itu pemerintah membuat program e-KTP untuk mendata penduduk dan menentukan jumlah penduduk.

Model yang digunakan pendekatan kualitatif, dengan teknik mengumpulkan data observasi wawancara dan dokumentasi, lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jayapura. Perolehan data dari informan, pengolahan data, data hasil wawancara yang diolah dan dianalisis sebagai hasil dari penelitian yang dilakukan baik dari data primer maupun data sekunder.

Hasil Penelitian ; Komunikasi agar masyarakat dapat mengetahui informasi pelayanan maka dukcapil memberikan informasi secara tertulis dan lisan menyangkut pelayanan E-KTP; Sumber daya, sumber daya suda yang stabil memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat karena factor pendukun faslitas yang lengkap, pegawai yang konsisten, dan anggaran dana yang memadai; implementasi yang dilakukan oleh dukcapil memberikan pelayanan di dalam kantor dan diluar kantor tujuannya menyadarkan dan memudahkan masyarakat dalam pengurusan E-KTP; Disposisi watak dan sifat pegawai sangat baik dan rama dan sangat konsisten dalam pemberi pelayanan; Struktur merupakan uraian prosedur, mekanisme, dan sistematis pelayanan e-KTP agar masyarakat dapat mengetahui pelayanan yang di butuhkan.

Kata kunci: Implementasi e-KTP.

ABSTRACT

Yulince Pakage, 2019031074097. Implementation of E-KTP Service Policy in the Population and Civil Registry. Departement of Administration, faculty of Social Studies and Political Sciences, University of Cendrawasih, Jayapura Year 2023. Limit of lawship I Roland Everson Binur, S. Sos. MPA and Limit Band Limit II Henderina Morin, SE. MPA.

The focus of research, the development of information and communication technology shows the extent of various types of activities based on this technology, dedicated by electronic-based E-KTP to improve competitiveness with other countries whose goal is to realize democratic, transparent, clean, adopted networks, responsible, responsive, effective and efficient. Thus one of the implementation of e-government in public services by using technology and information currently being implemented in the field of government is the e-KTP "electronic card of the population" Indonesia with large population requires accurate data population data, for that government makes the E-KTP program to record the population and determine the population.

The model used qualitative approach, with the technique of collecting observation data and documentation, research location in the Population and Civil Registry of Jayapura City. Acquisition of data from informant, data processing, data interview result are processed and analyzed as a result of research conducted both from primary data and secondary data.

The results of Study : Communication to the community can know the service information then dukcapil provides information in writing and oral concerning E-KTP service, resources, stable, resources provide past and accurate service, as the factor of factory supporting facilities, consistent, employee, and adequate; Implementation conducted by dukcapil provides service in office and outside the destination office to awaken and facilitate the community in the management of E-KTP; The disposition of character and the nature and the employees is very kind and friendly and consistent in providing

Keyword : Implementation E-KTP .

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN..	ii
LEMBAR PENGESAHAN .	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK INDONESIA	vii
ABSTRACT INGGRIS.....	viii
PERNYATAAN KEASLIHAN SIKRIPSI.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN..	1
1.1. Latar Belakang .	1
1.2. Rumusan masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1. Pengertian Administrasi.....	6
2.2. Pengertian Manajemen	6
2.3. Pengertian Kebijakan	7
2.4. Pengertian Implementasi Kebijakan	8
2.5. Pengertian Pelayanan Publik.	11
2.5.1. Karakteristik Pelayanan.....	12
2.5.2. Tujuan pelayanan public	14
2.5.3. Menakar Model Pelayanan Publik Berkualitas.....	14
2.6. Pengertian Pelayanan E-KTP.....	16
2.7. Kerangka Pikir .	16
2.8. Kerangka Konsep.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	18

3.1. Jenis Penelitian / Pendekatan Penelitian	18
3.2. Fokus Penelitian.....	18
3.3. Lokasi Penelitian.....	18
3.4. Informan Penelitian.....	19
3.5. Teknik Pengumpulan Data	19
3.6. Teknik Penyajian / Pengolahan Data	19
3.7. Teknik Analisis Data	20
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	22
4.1. Profil Dukcapil	22
4.2. Sejarah Dukcapil	22
4.3. Struktur Organisasi	23
4.4. Tugas Pokok Dan Fungsi Organisasi	23
4.5. Visi dan Misi	28
4.6. SDM	29
4.7. Uraian Prosedur Pelayanan KTP.....	30
4.8. Persyaratan KTP.....	31
4.9. Data Penduduk	31
4.9.1. Jumlah Penduduk keseluruhan.	31
4.9.2. Jumlah Penduduk Wajib KTP-el.....	32
4.9.3. Jumlah Wajib KTP-el Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
BAB V PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	35
5.1. Penyajian Data	35
5.1.1. Sistem Strktur Pelayanan E-KTP	35
5.1.1.1. Input	36
5.1.1.2. Proses	38
5.1.1.3. Output.....	40
5.1.2. Bentuk Informasi.	42
5.1.2.1. Objektif.....	43
5.1.2.2. Subjektif.	45
5.1.3. Sumber Informasi Pelayanan E-KTP.....	45
5.1.3.1. Objektif.	46

5.1.3.2. Subjektif	48
5.1.3.3. General	50
5.1.4. Layanan Dari Penerapan Pelayanan E-KTP	52
5.1.4.1. Kualitas Interaksi.	52
5.1.4.2. Kualitas Lingkungan Hidup.	53
5.1.4.3. Kualitas Hasil.	54
5.1.4.4. Feedback Dari Penerapan Pelayanan	55
5.2. Analisis Data	58
5.2.1. Implementasi Pelayanan E-KTP	59
5.2.2. Strategi	60
5.2.3. Struktural Pelayanan	60
5.2.4. Sumber Daya	61
5.2.5. Komunikasi Dan Informasi	63
5.2.6. Disposisi.	63
BAB VI PENUTUP	64
6.1. Kesimpulan	64
6.2. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIARAN – LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

1.	Tabel 4.6.1. jumlah pegawai berdasarkan umur dan jenis kelamin ...	29
2.	Tabel 4.6.2. jumlah pegawai berdasarkan status.....	30
3.	Tabel 4.9.1. Jumlah penduduk setiap Distrik kota jayapura.....	31
4.	Tabel 4.9.2. wajib KTP yang suda rekam dan belum	32
5.	Tabel 4.9.3. Wajib KTP berdasarkan jenis kelamin.....	33

DAFTAR BAGANG

1.	Struktur Kerangka Pikir	16
2.	Struktur Dukcapil	23