

SKRIPSI

IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PUBLIK

STUDI KASUS: PEMBUATAN E-KTP DI JAKARTA TIMUR DAN JAKARTA PUSAT

**Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat Awal untuk Mencapai Gelar Sarjana
Ilmu Politik**

Disusun Oleh:

Muhammad Yohan Surya Yudha

1710413020

PROGRAM STUDI ILMU POLITIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN

JAKARTA

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang di kutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Muhammad Yohan Surya Yudha

NIM : 1710413020

Program Studi : Ilmu Politik

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Jakarta, 20 Juni 2022



(Muhammad Yohan Surya Yudha)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Yohan Surya Yudha

NIM : 1710413020

Program Studi : Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti NonEksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

IMPLEMENTASI *e-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PUBLIK:

STUDI KASUS PELAYANAN e-KTP DI JAKARTA PUSAT DAN JAKARTA TIMUR

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat sebagaimana mestinya.

Jakarta, 20 Juni 2022

Yang menyatakan,



(Muhammad Yohan Surya Yudha)

IMPLEMENTASI e-GOVERNMENT PADA PELAYANAN PUBLIK

STUDI KASUS: PEMBUATAN e-KTP JAKARTA TIMUR DAN JAKARTA PUSAT

IMPLEMENTATION e-GOVERNMENT IN PUBLIC SERVICE

**CASE STUDY: IDENTITY CARD SERVICE IN EAST JAKARTA AND
CENTRAL JAKARTA**

Oleh:

Muhammad Yohan Surya Yudha

1710413020

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian Guna memperoleh gelar Sarjana pada Program
Studi Ilmu Politik**

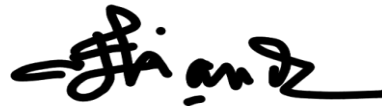
Telah disetujui oleh Tim Pembimbing pada tanggal yang tertera dibawah ini

Jakarta, 20 Juni 2022

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Earkhari, SIP., MA., MPP.





Dra. Angela Efianda, M.Si.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **Implementasi e-Government Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Pelayanan e-KTP di Jakarta Timur dan Pusat**. Skripsi ini menjadi suatu bukti bahwa mahasiswa telah menuntaskan kuliah jenjang program Strata-1 dan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, tentunya tidak dapat terselesaikan tanpa ada dukungan yang luar biasa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Allah SWT dengan segala rahmat, nikmat dan hidayah-Nya, penulis diberikan kesehatan dan kesempatan dalam menyelesaikan Skripsi ini hingga selesai.
2. Keluarga yang telah memberikan do'a serta dukungan baik moral maupun materi kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Bapak Fatkhuri, SIP.,MA., MPP. selaku dosen pembimbing I, Ibu Dra. Angela Efianda, M.Si.. selaku dosen Pembimbing II.
4. Para Narasumber
5. Para Dosen Prodi Ilmu Politik FISIP UPN 'Veteran' Jakarta;
6. Rekan-rekan penulis yang telah mendukung dan membantu selama menyelesaikan Skripsi yaitu Rendi, Joseph, Rifqi, Andreas, Dimas, Raffi, Imron, Rega, Daud, Donardi, Wira, Bang Deni, Bang John, Bang Asep, Bang Viraz, Bang Budi, Bang Ivan, Mas Ardi, Pak Panji Ali, Pak Raxy, Pak Hassan dan Pak Dedy Permadi
7. Rekan-rekan Ilmu Politik UPN Veteran Jakarta Angkatan 2017;
8. Serta seluruh pihak dan khususnya orang-orang terdekat penulis yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini melalui dukungan moral.

Dukungan semua pihak yang telah penulis sebutkan sangat berarti karena, sangat berpengaruh atas terselesainya skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Penulis menyadari

bahwa dalam penyusunan skripsi ini tentunya masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, demi menambah wawasan dan pengetahuan, penulis sangat mengharapkan masukan dari semua pihak yang bersifat membangun hingga lebih sempurna. Penulis juga berharap kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 20 Juni 2022



(Muhammad Yohan Surya Yudha)

**“IMPLEMENTASI e-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK
STUDI KASUS: PELAYANAN e-KTP DI JAKARTA TIMUR DAN JAKARTA PUSAT**

Muhammad Yohan Surya Yudha

Ilmu Politik, FISIP UPN Veteran Jakarta

muhammadyohan@upnvj.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah merupakan salah satu hal yang penting karena masyarakat selalu menggunakan layanan-layanan tersebut untuk memenuhi kebutuhan. Perkembangan Teknologi dan Informasi yang begitu pesat dan telah masuk ke berbagai sektor kehidupan baik itu di bidang sosial ekonomi, budaya, pendidikan, atau Pemerintahan. Kemajuan teknologi ini juga turut membantu dalam sektor Pemerintahan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, pemanfaatan teknologi dan informasi dalam bidang Pemerintahan yang biasa dikenal dengan *e-Government*. Pemanfaatan *e-Government* sudah sepatutnya dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Dalam tulisan ini, saya ingin melihat bagaimana pelayanan pembuatan e-KTP di Dukcapil Jakarta Timur dan Dukcapil Jakarta Pusat. Mengingat menurut data BPS tahun 2019, Jakarta Timur merupakan daerah dengan penduduk terpadat dibanding daerah Jakarta yang lainnya. Selain itu, Jakarta Pusat merupakan jantung dari ibukota, sebab banyak kantor-kantor pemerintahan beralamatkan di Jakarta Pusat. Berangkat dari itu, penulis merasa memiliki urgensi untuk mengkaji bagaimana penerapan *e-Government* dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Dukcapil Jakarta Timur dan Jakarta Pusat. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif, dan data didapatkan dengan wawancara mendalam. Pisau analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Electronic Service quality atau yang sering disebut dengan eServqual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *e-Government* dalam pembuatan e-KTP baik di Dukcapil Jakarta Timur maupun Dukcapil Jakarta Pusat masih menemukan beberapa hambatan. Adapun hambatan tersebut adalah: (1) Kurangnya sosialisasi yang diberikan; (2) sarana dan prasarana yang kurang mendukung; dan (3) Kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang cukup.

Kata Kunci: *e-Government*, e-KTP, Pemerintah, dan Masyarakat.

**IMPLEMENTATION E-GOVERNMENT IN PUBLIC SERVICE
CASE STUDY: IDENTITY CARD SERVICE IN EAST JAKARTA AND CENTRAL
JAKARTA**

Muhammad Yohan Surya Yudha

Political Science, FISIP UPN Veteran Jakarta

muhammadyohan@upnvj.ac.id

ABSTRACT

Public services carried out by the government are one of the important things because the citizen always use these services to meet their needs. The development of technology and information is so rapid and has entered various sectors of life, be it in the socio-economic, cultural, educational, or government fields. These technological advances also help in the government sector in providing services to the community, the use of technology and information in the field of government, commonly known as e-government. Utilization of e-Government should be utilized as well as possible in providing public services. In this paper, I want to see how the service for making e-KTPs is in the East Jakarta Dukcapil and Central Jakarta Dukcapil. Considering that according to 2019 BPS data, East Jakarta is the area with the most dense population compared to other Jakarta areas. In addition, Central Jakarta is the heart of the capital, because many government offices are located in Central Jakarta. Departing from that, the author feels it has an urgency to examine how the implementation of e-Government in the service of making e-KTP in the Dukcapil East Jakarta and Central Jakarta. This research is a research with a qualitative approach, and the data obtained by in-depth interviews. The analytical knife used in this research is the theory of Electronic Service quality or what is often called eServqual. The results showed that the quality of e-Government services in making e-KTP both in the East Jakarta Dukcapil and Central Jakarta Dukcapil still encountered several obstacles. The obstacles are: (1) Lack of socialization provided; (2) facilities and infrastructure that are less supportive; and (3) Lack of sufficient human resources (HR).

Keywords: e-Government, e-KTP, Government, dan Public

DAFTAR ISI

BAB I	4
PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang Masalah	4
1.2 Pertanyaan Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Akademis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.5 Sistematika Penulisan	9
 BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Model Analisis	18
2.3 Definisi Konsep	18
2.3.1 E-Government	18
2.4 Kerangka Teori	19
2.4.1 E-Service <i>Quality</i>	19
2.5 Kerangka Berpikir	20
 BAB III	22
METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Teknik Pengumpulan Data	22
3.3 Sumber Data	23

3.4	Teknik Analisis Data.....	24
3.5	Waktu dan Lokasi Penelitian.....	24
BAB IV	27
4.1	Hasil dan Pembahasan.....	27
4.1.1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	27
4.2	Hasil Penelitian.....	33
4.2.1	Sistem pembuatan KTP Elektronik.....	33
4.2.2	Konsep e-gov dalam kualitas pembuatan E-KTP.....	37
4.2.2.1	Kualitas pelayanan dalam aspek <i>efficiency</i>	38
4.2.2.2	Kualitas pelayanan dalam aspek <i>availability</i>	44
4.2.2.3	Kualitas pelayanan dalam aspek <i>fullfilment</i>	48
4.2.2.4	Kualitas pelayanan dalam aspek <i>privacy</i>	53
4.2.2.5	Kualitas pelayanan dalam aspek <i>responsiveness</i>	55
4.2.2.6	Kualitas pelayanan dalam aspek <i>compensation</i>	55
4.2.2.7	Kualitas pelayanan dalam aspek <i>contact</i>	56
BAB V
5.1	Kesimpulan.....	57
5.2	Saran.....	58