

**PENERAPAN LAYANAN APLIKASI
KEPENDUDUKAN SECARA ELEKTRONIK (LAKSE)
DI KOTA BATAM (STUDI KASUS PADA LAYANAN
PEMBUATAN KTP SECARA ONLINE)**

SKRIPSI



**Oleh:
Dimaz Fathurokhman
171010030**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

**PENERAPAN LAYANAN APLIKASI
KEPENDUDUKAN SECARA ELEKTRONIK (LAKSE)
DI KOTA BATAM (STUDI KASUS PADA LAYANAN
PEMBUATAN KTP SECARA ONLINE)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:
Dimaz Fathurokhman
171010030**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Dimaz Fathurokhman
Npm : 171010030
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul :

PENERAPAN LAYANAN APLIKASI KEPENDUDUKAN SECARA ELEKTRONIK (LAKSE) DI KOTA BATAM (STUDI KASUS PADA LAYANAN PEMBUATAN KTP SECARA ONLINE)

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 3 Agustus 2023



Dimaz Fathurokhman

171010030

**PENERAPAN LAYANAN APLIKASI
KEPENDUDUKAN SECARA ELEKTRONIK (LAKSE)
DI KOTA BATAM (STUDI KASUS PADA LAYANAN
PEMBUATAN KTP SECARA ONLINE)**

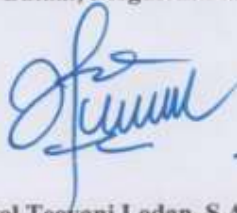
SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Dimaz Fathurokhman
171010030**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 3 Agustus 2023



Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP.

Pembimbing

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemerintah dalam memberikan pelayanan berupa barang atau jasa kepada masyarakat. Salah satu bidang pelayanan publik yang sangat penting adalah pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan Layanan Aplikasi Kependudukan Secara Elektronik (LAKSE) dalam pembuatan KTP di Kota Batam. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Sumber data primer didapatkan dengan melakukan wawancara dengan informan, seperti petugas Disdukcapil dan masyarakat pengguna layanan, sumber data sekunder berupa pelayanan pencetakan ulang KTP yang terdapat pada aplikasi LAKSE serta profil Disdukcapil. Teknik analisis data menggunakan teori Miles dan Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pembuatan ktp di Kota Batam masih dilakukan secara manual. Pelayanan aplikasi kependudukan secara elektronik hanya terbatas pada cetak ulang KTP. Pada layanan cetak ulang ktp aplikasi ini sering terjadi kendala teknis seperti eror dan terdapat masyarakat yang masih kurang memahami cara penggunaan aplikasi LAKSE tersebut.

Kata Kunci: Pelayanan, KTP, Aplikasi, LAKSE.

ABSTRACT

Public service is a government action in providing services in the form of goods or services to the society. One of the most important areas of public service is population administration services organized by the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil). The main objective of this research is to describe and analyze the implementation of Electronic Population Application Service (LAKSE) in making ID card in Batam City. The research method used is descriptive qualitative. Primary data sources were obtained by conducting interviews with informants, such as Disdukcapil officers and service user communities, secondary data sources in the form of KTP reprinting services contained in the LAKSE application and Disdukcapil profiles. The data analysis technique uses Miles and Huberman theory which consists of data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawing. The result of this research shows that the making of ID card in Batam City is still done manually. Electronic population application services are only limited to reprinting ID cards. In reprinting service, this application often occurs technical problems such as errors and there are people who still do not understand how to use the LAKSE application.

Keywords: *Service, KTP, Application, LAKSE.*

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur dan rasa terima kasih, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan, yang telah memungkinkan penulis menyelesaikan laporan tugas akhir sebagai salah satu syarat kelulusan program studi Strata Satu (S1) di Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang diberikan. Penulis juga menyadari bahwa pencapaian skripsi ini tidak akan mungkin terwujud tanpa dukungan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan tulus dan rendah hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda.S.Kom., M.Si selaku Rektor Universitas Putera Batam
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam
3. Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P., MPA. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam
4. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP. Selaku Pembimbing Skripsi serta Pembimbing Akademik penulis pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam
5. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP., Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si., Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P., MPA., Ibu Etika Khairina, S.Sos., M.I.P., Bapak Muhammad Imam Akbar Hairi, S.I.P., M.I.P., Ph.D. selaku Dosen Program Studi Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya kepada penulis;
6. Bapak/Ibu penguji yang bersedia menjadi penguji serta memberikan saran dan kritik yang bermanfaat bagi penulis

7. Kepada kedua orang tua Bapak Nurohmad dan Ibu Nurhasanah serta adik Aulia Fazira telah memberikan dukungan dan motivasi, serta mendoakan yang terbaik agar penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Batam telah memberikan persetujuan dan mengalokasikan waktu untuk membantu penulis dalam proses penelitian
9. Untuk seluruh masyarakat kota Batam yang telah bersedia untuk diwawancarai dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu
10. Teman seangkatan yang menjadi rekan seperjuangan, serta sahabat-sahabat penulis, telah memberikan bantuan dan dukungan yang berarti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca guna meningkatkan kualitas dan agar skripsi ini dapat memberikan manfaat yang lebih luas dalam bidang pendidikan dan penerapannya di lapangan. Amin.

Batam, 3 Agustus 2023



Dimaz Fathurokhman
171010030

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Teori Pelayanan Publik.....	6
2.1.1. Konsep Pelayanan Publik	6
2.1.2. Karakteristik Pelayanan Publik.....	7
2.1.3. Prinsip Pelayanan Publik.....	8
2.1.4. Asas Pelayanan Publik	9
2.1.5. Kualitas Pelayanan Publik.....	10
2.2. Penelitian Terdahulu	12
2.3. Kerangka Pemikiran.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	18
3.2. Sifat Penelitian.....	18
3.3. Lokasi dan Periode Penelitian.....	19
1.3.1. Lokasi Penelitian.....	19
1.3.2. Periode Penelitian	19
3.4. Sumber Data	20

3.5. Metode Pengumpulan Data.....	20
3.6. Metode Analisis Data	21

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	24
4.1.1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.24	
4.1.2.Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	31
4.1.3. Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam	34
4.1.4. Gambaran Umum Aplikasi Layanan Kependudukan Secara Elektronik	35
4.1.5. Penerapan Layanan Kartu Tanda Penduduk Pada Layanan Aplikasi Kependudukan Secara Elektronik.....	40
4.2. Pembahasan	50
4.2.1. Penerapan Layanan Kartu Tanda Penduduk Pada Layanan Aplikasi Kependudukan Secara Elektronik.....	50

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan.....	56
5.2. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data.....	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Disdukcapil	27
Gambar 4.2 Tampilan depan aplikasi LAKSE.....	36
Gambar 4.3 Proses Pendaftaran Aplikasi LAKSE	38
Gambar 4.4 Tampilan Menu Layanan Cetak Ulang KTP	44

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	19
Tabel 3.2 Data Informan	21
Tabel 4.1 Sumber Daya Manusia Berdasarkan Rentang Umur	31
Tabel 4.2 Pendataan Pegawai Berdasarkan Golongan.....	32
Tabel 4.3 Pendataan Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan	32
Tabel 4.4 Pendataan Pegawai Berdasarkan Posisi	33
Tabel 4.5 Jumlah Ketersediaan Fasilitas dan Infrastruktur	34