

**LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
SECARA ELEKTRONIK UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

Indah Yunastri

211010010

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

**LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
SECARA ELEKTRONIK UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



Oleh :

Indah Yunastri

211010010

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Indah Yunastri
NPM : 211010010
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa “skripsi” yang saya buat dengan judul: **LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA ELEKTRONIK UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BATAM**

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

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia naskah skripsi ini digunakan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 22 Juli 2025


Indah Yunastri

**LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
SECARA ELEKTRONIK UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana**

Oleh

Indah Yunastri

211010010

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti yang tertera dibawah ini**

Batam, 22 Juli 2025



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

Pembimbing



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Layanan Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (LAKSE) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Batam. Layanan ini merupakan inovasi digital yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan seperti KTP, KK, akta kelahiran, akta kematian, percetakan KIA, surat keterangan pindah, surat keterangan pindah datang, akte perkawinan dan akta perceraian tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa LAKSE secara signifikan meningkatkan aspek kualitas pelayanan publik berdasarkan lima indikator utama, yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Aplikasi ini mampu mengurangi antrean di kantor Disdukcapil, mempercepat waktu layanan, dan memberikan kepastian dalam proses administrasi. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan seperti rendahnya literasi digital masyarakat, kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi, serta keterbatasan akses teknologi di wilayah tertentu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan LAKSE merupakan langkah strategis dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik di Kota Batam. Namun, agar manfaatnya dapat dirasakan secara merata, perlu adanya peningkatan sosialisasi, edukasi digital, dan penguatan sistem keamanan data.

Kata Kunci: Lakse, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Kependudukan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of Electronic Population Administration Services (LAKSE) in improving service quality at the Batam City Population and Civil Registration Office (Disdukcapil). This service is a digital innovation designed to facilitate public access to population documents such as ID cards (KTP), family cards (KK), birth certificates, death certificates, child identification cards (KIA), transfer certificates, arrival and departure certificates, marriage certificates, and divorce certificates without having to visit the service office in person. The research employed a qualitative descriptive approach, with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The results show that LAKSE significantly improves public service quality based on five key indicators: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This application reduces queues at Disdukcapil offices, speeds up service times, and provides certainty in the administrative process. However, challenges remain, such as low digital literacy, concerns about personal data security, and limited access to technology in certain areas. Thus, it can be concluded that the implementation of LAKSE is a strategic step in supporting the digital transformation of public services in Batam City. However, to ensure its benefits are felt equally, increased outreach, digital education, and strengthening of data security systems are needed.

Keywords : *Lakse, Public service, Service Quality, Population*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas Rahmat yang diberikan Allah swt. Sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang dimana merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi strata satu (S-1) Administrasi Negara Universitas Putera Batam. Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dengan segala keterbatasan yang ada, penulis tidak akan dapat menyelesaikan skripsi tanpa bimbingan dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan 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;
- 3) Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P., M.PA. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara;
- 4) Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP, Selaku Dosen Pembimbing Skripsi penulis sekaligus dosen pembimbing akademik di Universitas Putera Batam;
- 5) Segenap Dosen Jurusan Administrasi Negara yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis;
- 6) Segenap Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;

- 7) Seluruh staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam yang telah memberikan izin penelitiannya kepada peneliti;
- 8) Kepada seluruh Orangtua Tercinta yang selalu memberikan doa dan semangat kepada peneliti;
- 9) Kepada Teman-teman seangkatan saya yang juga sudah membantu saya dan mensupport saya.

Dengan demikian penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah penulis sebutkan, semoga skripsi yang ditulis oleh penulis dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis sendiri dan para pembaca.

Batam, 22 Juli 2025



Indah Yunastri



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teori	11
2.1.1 Definisi Kebijakan Publik	11
2.1.2 Ciri-ciri Pelayanan Publik	12
2.1.3 Kualitas Layanan Publik	14

2.1.4	Pelayanan Publik Berbasis Elektronik /Digital	18
2.2	Penelitian Terdahulu	19
2.3	Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....		27
3.1	Jenis Penelitian.....	27
3.2	Fokus Penelitian	27
3.3	Lokasi Dan Jadwal Penelitian	28
3.4	Sumber Data.....	30
3.5	Metode Pengumpulan Data	32
3.6	Metode Analisis Data	34
3.7	Keabsahan Data.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Hasil Penelitian	39
4.1.1	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam	39
4.2	Hasil Penelitian	47
4.2.1	Layanan Administrasi Kependudukan Secara Elektronik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Catatan Sipil Kota Batam	47
4.3	Pembahasan.....	74
4.3.1	Layanan Administrasi Kependudukan Secara Elektronik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		79
5.1	Simpulan	79
5.2	Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	25
Gambar 3.1 Analisis Menurut Milles dan Huberman	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Batam.....	42
Gambar 4.2 Jumlah Penduduk Kota Batam 2024	48
Gambar 4.3 Tata Cara membuat akun oten publik	51
Gambar 4.4 Tata Cara Login ke web Lakse	52
Gambar 4.5 Standar, prosedur dan jangka waktu pelayanan Lakse	57
Gambar 4.6 Layanan yang tersedia di aplikasi Lakse	60
Gambar 4.7 Layanan Pengaduan masyarakat di aplikasi Lakse.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	29
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	29
Tabel 3.3 Tabel Informan	30
Tabel 4.1 Jumlah PNS Disdukcapil Kota Batam berdasarkan golongan	44
Tabel 4.2 Jumlah PNS Disdukcapil Kota Batam berdasarkan Jabatan	45
Tabel 4.3 Jumlah PNS Disdukcapil Kota Batam berdasarkan pendidikan	46