



**IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN (SIP)  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN E-KTP**

(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)

**SKRIPSI**

Oleh:

**CINDY OKTAVIANI**

**NIM. 1710511004**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**2021**



**IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN (SIP)  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN E-KTP**

(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P.) pada Program Studi  
**Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
Universitas Muhammadiyah Jember

Oleh:

**Cindy Oktaviani**

**NIM. 1710511004**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PRODI ILMU PEMERINTAHAN  
2021**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

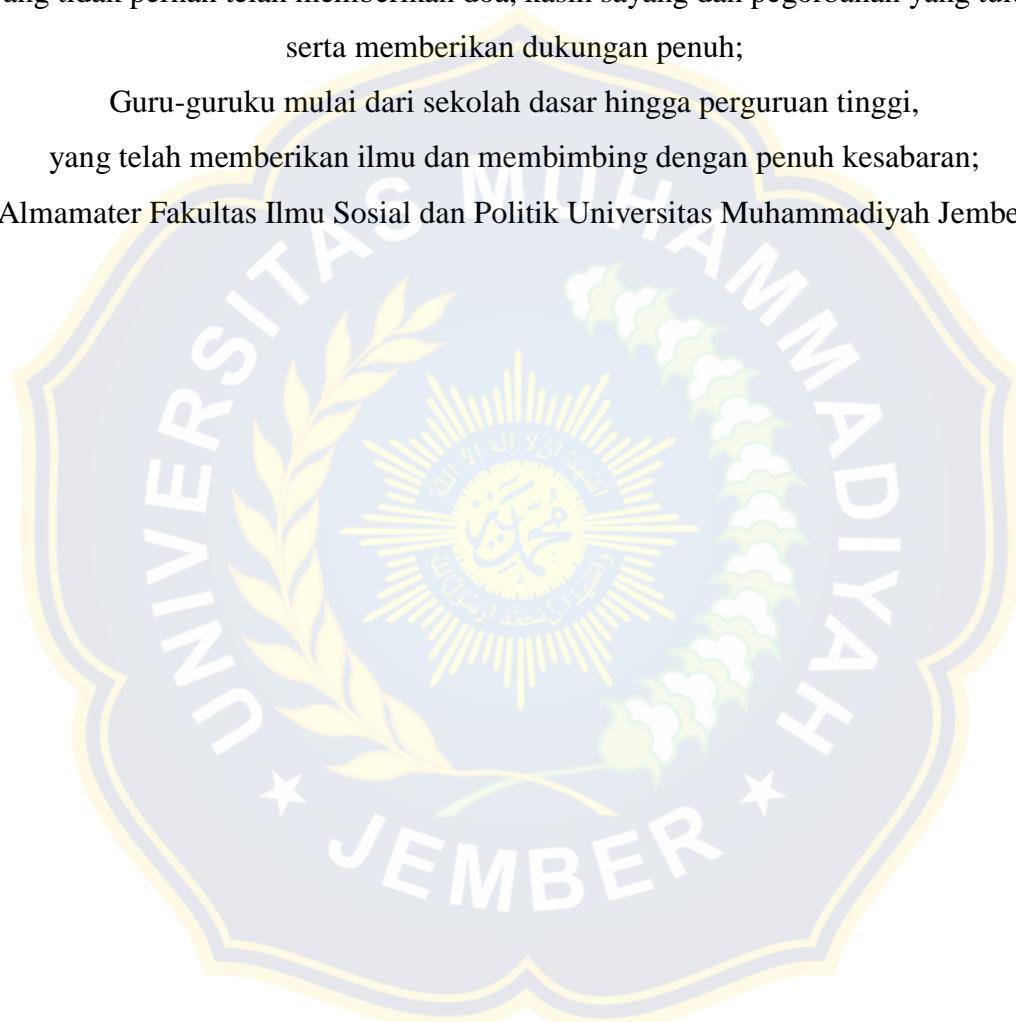
Ibunda Sania dan Ayahanda Hartono

yang tidak pernah telah memberikan doa, kasih sayang dan pegorbanan yang tulus  
serta memberikan dukungan penuh;

Guru-guruku mulai dari sekolah dasar hingga perguruan tinggi,

yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;

Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Jember



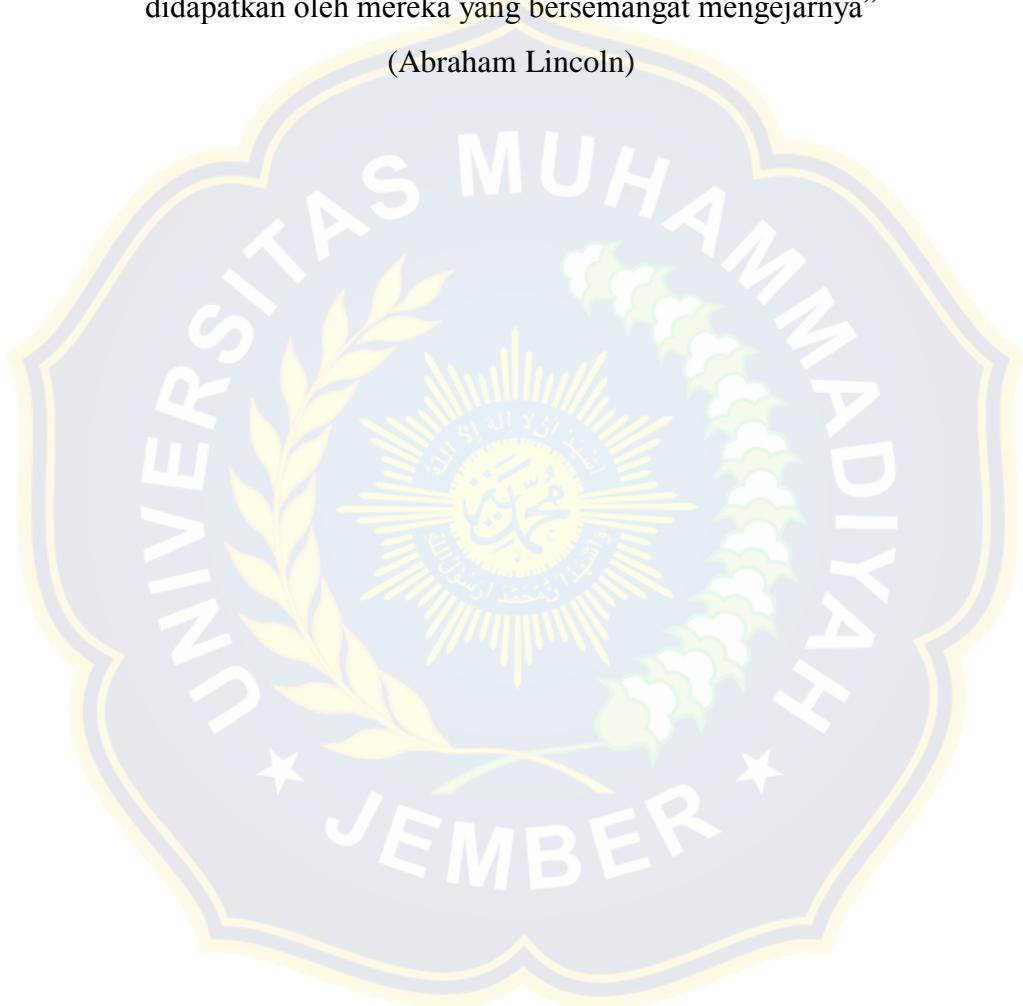
## MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupanya”

(Surat Al Baqarah ayat 286)

“Sesuatu mungkin mendatangi mereka yang mau menunggu, namun hanya didapatkan oleh mereka yang bersemangat mengejarnya”

(Abraham Lincoln)



## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cindy Oktaviani

NIM : 1710511004

Prodi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN (SIP) ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN E-KTP adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi yang telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun, serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 27 Mei 2021



Cindy Oktaviani  
Nim. 1710511004



**IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN (SIP)**

**ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN E-KTP**

(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)

**SKRIPSI**

Oleh:

CINDY OKTAVIANI

NIM. 1710511004

Dosen Pembimbing

Dr. Emi Khalifah R., M.Si.  
NPK. 92 08 378

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) Administrasi Kependudukan E-KTP (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember) diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Senin, 27 Mei 2021

tempat : Lantai 3 Gedung B Kampus Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Pengaji:

Ketua,

Drs. Itok Wicaksono, M.Si.  
NPK. 95 05 243

Sekertaris,

Dr. Emi Khalifah R., M.Si.  
NPK. 92 08 378

Anggota,

Dr. Ria Angin, M.Si.  
NPK. 87 04 115

Mengetahui/Menyetujui  
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan,

Drs. Itok Wicaksono, M.Si.  
NPK. 95 05 243

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Dr. Juariyah, M.Si.  
NIP. 19670806 199303 2 002

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Cindy Oktaviani

Nim : 1710511004

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Jember **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah yang berjudul:

Implementasi Aplikasi (SIP) Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Jember berhak menyimpan, mengalihmediakan, memformatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jember

Pada tanggal : 27 Mei 2021

Yang menyatakan,



Cindy Oktaviani  
Nim. 1710511004

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala (bagi yang beragama non muslim: Tuhan Yang Maha Esa), atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Drs. Juariyah, M.Si. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Drs. Itok Wicaksono, M.Si. selaku ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan;
3. Dr. Emy Kholifah R.,M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
4. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil beserta staf, yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan
5. Dr. Ria Angin, M.Si. selaku dosen mata kuliah yang telah bersedia memberikan ilmu dengan penuh kesabaran;
6. Putri Robiatul Adawiyah, S.Sos., M.Si selaku dosen mata kuliah yang telah bersedia memberikan ilmu dengan penuh kesabaran;
7. Bahtiar, S.H., M.Si. selaku dosen mata kuliah yang telah bersedia memberikan ilmu dengan penuh kesabaran;
8. Drs. Kahar Haerah, M.Si. selaku dosen mata kuliah yang telah bersedia memberikan ilmu dengan penuh kesabaran;
9. Baktiawan Nusanto, S.IP., M.Si. selaku dosen mata kuliah yang telah bersedia memberikan ilmu dengan penuh kesabaran;
10. Edhi Siswanto, S.IP., M.Si selaku dosen mata kuliah yang telah bersedia memberikan ilmu dengan penuh kesabaran;
11. Akbar Maulana, S.IP., M.Si selaku dosen mata kuliah yang telah bersedia memberikan ilmu dengan penuh kesabaran;

12. Staf pengajaran dilingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember;
13. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral;
14. Sahabat saya Syafira Salsha Billa dan Mela Ayu Shafira Devi yang telah membantu dan mendukung dengan sepenuh hati; dan
15. Teman-teman Prodi Ilmu Pemerintahan yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jember, 27 Mei 2021

Penulis, Cindy Oktaviani

## DAFTAR ISI

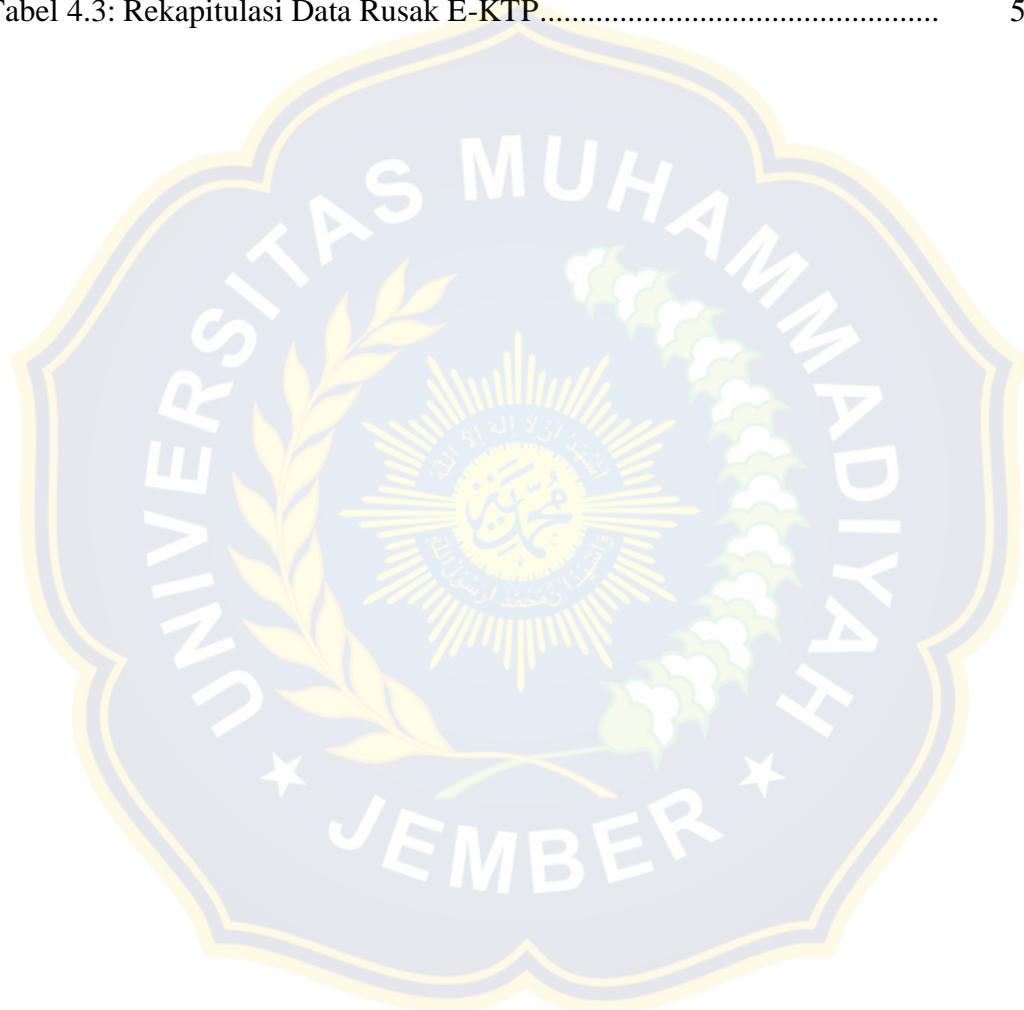
<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBINGAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
1.4.1 Manfaat SecaraPraktis .....	3
1.4.2 Manfaat Secara Teoritis .....	4
1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti .....	4
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	5
2.2 Kerangka Landasan Teori .....	11
2.2.1 Implementasi Kebijakan.....	11
2.2.2 E-Government.....	12
2.2.3 Pelayanan Publik.....	13
2.2.4 Standarisasi Pelayanan Publik.....	14
2.2.5 Administrasi Kependudukan .....	16

2.2.6 E-KTP .....	17
2.2.7 Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP).....	19
2.2.8 Kerangka Pemikiran.....	19
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Lokasi Penelitian .....	21
3.3 Sumber Data.....	21
3.4 Metode Pengumpulan Sumber Data .....	22
3.4.1 Observasi .....	22
3.4.2 Wawancara .....	23
3.4.3 Dokumentasi .....	23
3.5 Metode Penentuan Informan .....	23
3.6 Metode Analisis Data.....	24
3.7 Uji Keabsahan Data .....	25
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	28
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Jember .....	28
4.1.2 Gambaran Umum Dispendukcapil.....	30
4.1.2.1 Visi-Misi Dispendukcapil .....	30
4.1.2.2 Struktur Organisasi .....	31
4.1.2.3 Strategi dan Sasaran Kebijakan .....	48
4.2 Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) Administrasi Kependudukan E-KTP .....	50
4.2.1 Komunikasi .....	56
4.2.1.1 Komunikasi Kepala Dinas dengan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan .....	57
4.2.1.2 Komunikasi Kepala Dinas dengan Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk .....	57
4.2.1.3 Komunikasi dengan Masyarakat .....	58
4.2.2 Sumber Daya.....	59
4.2.2.1 Sumber Daya Manusia .....	59
4.2.2.2 Sumber Daya Anggaran .....	60

4.2.2.3 Sumber Daya Sarana dan Prasarana .....	61
4.2.3 Struktur Birokrasi .....	61
4.2.3.1 Strukutur Birokrasi Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP) .....	61
4.2.3.2 Struktur Birokrasi Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk (DAFDUK) .....	63
4.2.3.3 Standart Operasional Prosedur (SOP) .....	64
4.2.4 Disposisi .....	67
4.2.4.1 Sikap dan Komitmen Pegawai .....	67
4.2.4.2 Pengangkatan Birokrasi .....	68
4.2.4.3 Tunjangan Pegawai .....	68
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 4.1: Rekapitulasi Data Cetak E-KTP .....	55
Tabel 4.2: Rekapitulasi Data Hilang E-KTP.....	55
Tabel 4.3: Rekapitulasi Data Rusak E-KTP.....	56



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 : Electronic Government .....	50
Gambar 4.2 : Tampilan Menu SIP .....	52
Gambar 4.3 : Simulasi Pengisian Dashboard Aplikasi SIP.....	53
Gambar 4.4 : Simulasi Pengisian Formulir Pengajuan Cetak E-KTP.....	54
Gambar 4.5 : Simulasi Pengisian Formulir Pengajuan Hilang/ Rusak E-KTP	54
Gambar 4.6 : Alur Pelayanan SIP .....	66



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Pedoman Wawancara
- Lampiran 2. Dokumentasi dengan Kepala Dinas
- Lampiran 3. Diskusi dengan Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
- Lampiran 4. Wawancara dengan Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk
- Lampiran 5. Wawancara dengan pihak CV. ARUNDAYA
- Lampiran 6. Wawancara dengan perwakilan masyarakat
- Lampiran 5. Dokumen-Dokumen

