

**ANALISIS KUALITAS INOVASI LAYANAN KTP  
ELEKTRONIK PELAJAR DI KAPANEWON KALASAN  
DENGAN METODE DELONE & MCLEAN**

**SKRIPSI**

**Jalur Scientist-Publikasi Jurnal Terindeks**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana  
Program Studi Ilmu Pemerintahan



Disusun oleh

**AMANDA RESTUANA BEKTI SAPUTRI**

**22.94.0303**

Kepada

**FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2026**

**ANALISIS KUALITAS INOVASI LAYANAN KTP  
ELEKTRONIK PELAJAR DI KAPANEWON KALASAN  
DENGAN METODE DELONE & MCLEAN**

**SKRIPSI**

**Jalur Scientist-Publikasi Jurnal Terindeks**

Untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana  
Program Studi Ilmu Pemerintahan



Disusun oleh

**AMANDA RESTUANA BEKTI SAPUTRI**

**22.94.0303**

Kepada

**FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2026**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### LEMBAR PERSETUJUAN

#### SKRIPSI

#### ANALISIS KUALITAS INOVASI LAYANAN KTP ELEKTRONIK PELAJAR DI KAPANEWON KALASAN DENGAN METODE DELONE & MCLEAN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

AMANDA RESTUANA BEKTI S  
22.94.0303

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi

Pada tanggal 23 April 2026

Dosen Pembimbing



Ferri Wigaksono, S.IP., M.A.  
NIK. 190302321

## HALAMAN PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN

#### SKRIPSI

#### ANALISIS KUALITAS INOVASI LAYANAN KTP ELEKTRONIK PELAJAR DI KAPANEWON KALASAN DENGAN METODE DELONE & MCLEAN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

AMANDA RESTUANA BEKTI S  
22.94.0303

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji  
Pada tanggal 23 April 2026

#### Susunan Dewan Penguji

##### Nama Penguji

Agustina Rahmawati, S.A.P., M.Si.  
NIK. 190302326

Hanantyo Sri Nugroho, S.I.P., M.A.  
NIK. 190302316

Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A.  
NIK. 190302321

##### Tanda Tangan



Skrripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P.)  
23 April 2026

#### Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom., Ph.D.  
NIK. 190302125

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Amanda Restuana Bakti Saputri  
NIM : 22.94.0303

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

**ANALISIS KUALITAS INOVASI LAYANAN KTP ELEKTRONIK  
PELAJAR DI KAPANEWON KALASAN DENGAN METODE DELONE &  
MCLEAN**

Dosen Pembimbing : Ferri Wicaksono, S.T.P., M.A.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH digunakan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 20 April 2026

Yang Menyatakan,



Amanda Restuana Bakti Saputri

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karya ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya yaitu Ayah dan Ibu atas segala do'a, harapan, kasih sayang, semangat dan kesempatan yang tak henti- hentinya memberikan semangat, doa, kasih sayang, dan dorongan kepada saya. Terima kasih atas perjuangan Ayah dan Ibu selama ini.
2. Keluarga besar yang selalu memberi motivasi dan semangat untuk selalu menjadi yang terbaik.
3. Segenap Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta atas bimbingannya selama ini, baik dosen pembimbing materi dan dosen pembimbing penulisan. Terima kasih atas bimbingan selama ini mulai dari awal hingga skripsi ini selesai dibuat.
4. Teman-teman Prodi Ilmu Pemerintahan serta seluruh teman-teman angkatan 22 adalah kenangan indah dan tak terlupakan bersama kalian.
5. Untuk sahabat, teman dan saudara yang selalu mengingatkan segala hal kepada penulis.
6. Seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan semangat hingga terselesaikannya skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Inovasi Layanan Ktp Elektronik Pelajar Di Kapanewon Kalasan Dengan Metode Delone & Mclean” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Universitas Amikom Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Ferri Wicaksono, S.IP., M.A., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi yang sangat berharga bagi penulis hingga skripsi ini selesai.
4. Agustina Rahmawati, S.A.P., M.Si. dan Hanantyo Sri Nugroho S.IP., M.A., atas kritik, saran, dan masukan konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Orang Tua tercinta penulis Ayah dan Ibu, serta keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, maupun material, serta kasih sayang yang tak terhingga kepada penulis.
6. Pihak Kapanewon Kalasan, yang telah memberikan izin dan bantuan data yang diperlukan penulis selama proses penelitian berlangsung.

7. Rekan-rekan mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta Angkatan 22 yang telah memberikan bantuan teknis dan dukungan semangat dalam diskusi akademis selama penyusunan tugas akhir ini.

Yogyakarta, 28 April 2026

Penulis

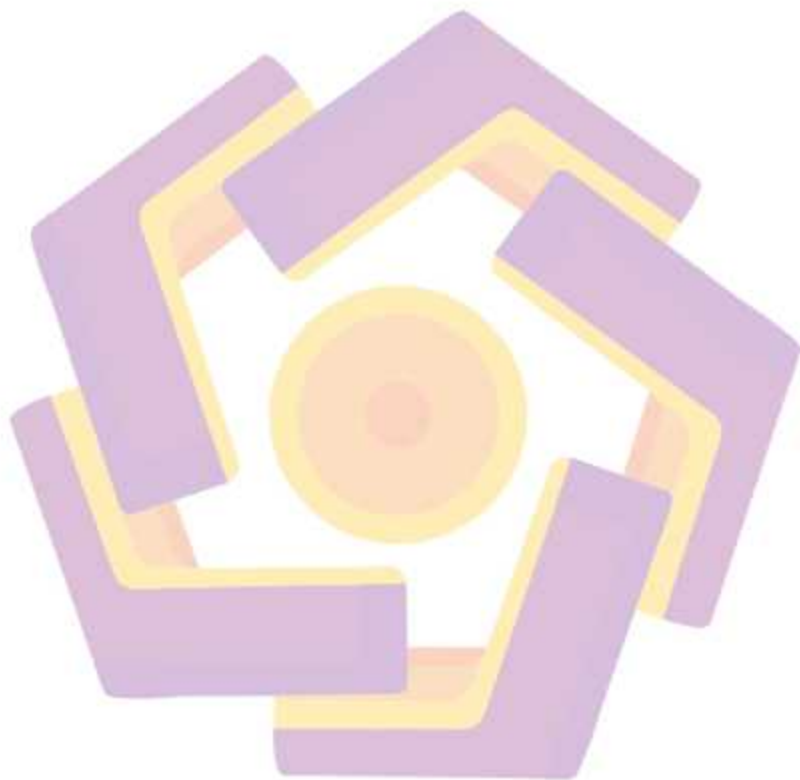


## DAFTAR ISI

|                                           |     |
|-------------------------------------------|-----|
| HALAMAN JUDUL .....                       | ii  |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                  | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                  | iv  |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... | v   |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                 | vi  |
| KATA PENGANTAR .....                      | vii |
| DAFTAR ISI.....                           | ix  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                      | x   |
| INTISARI .....                            | xi  |
| <i>ABSTRACT</i> .....                     | xii |
| PENDAHULUAN.....                          | 2   |
| METODE .....                              | 6   |
| HASIL DAN PEMBAHASAN .....                | 7   |
| KESIMPULAN .....                          | 28  |
| DAFTAR PUSTAKA .....                      | 30  |
| LAMPIRAN.....                             | 34  |

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Sertifikat Akreditasi Jurnal
2. Link Publikasi Jurnal



## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas inovasi layanan KTP Elektronik menggunakan metode DeLone & Mc Lean, khususnya di Kapanewon Kalasan melalui enam dimensi utama: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Fokus pembahasan diarahkan pada bagaimana keenam aspek tersebut diimplementasikan oleh Pemerintah Kapanewon Kalasan dalam melayani mahasiswa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif melalui wawancara mendalam dengan mahasiswa dan petugas serta observasi lapangan. Kemudian, dokumentasi dan dokumen yang dimiliki oleh Kapanewon Kalasan dianalisis menggunakan literatur yang relevan. Inovasi layanan KTP Elektronik Mahasiswa merupakan upaya Pemerintah Kapanewon Kalasan untuk meningkatkan kemudahan akses dan efektivitas layanan administrasi kependudukan bagi mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas inovasi layanan KTP Elektronik Mahasiswa secara umum berada dalam kategori baik. Dimensi kualitas sistem dianggap efektif dalam mempercepat proses pencatatan dan menyederhanakan alur layanan, meskipun masih perlu perbaikan dalam konsistensi kinerja dan integrasi sistem. Kualitas informasi jelas dan mudah dipahami. Kualitas layanan menunjukkan kinerja petugas yang responsif dan profesional serta fasilitas yang memadai. Dimensi penggunaan menunjukkan tingkat pemanfaatan layanan yang tinggi, didukung oleh akses mudah melalui sekolah. Kepuasan pengguna tinggi, dan manfaat bersih mencakup peningkatan kepemilikan kartu identitas siswa resmi dan kontribusi terhadap akurasi data penduduk. Secara keseluruhan, inovasi layanan Kartu Identitas Elektronik Siswa (KTP) di Kecamatan Kalasan dapat dikatakan efektif menurut elemen penggunaan dalam metode DeLone & McLean. Namun, beberapa aspek masih perlu dioptimalkan untuk memastikan keberlanjutan layanan dan distribusi manfaat yang adil bagi seluruh siswa. Studi ini merekomendasikan penguatan kapasitas aparatur, pemanfaatan teknologi informasi, dan peningkatan partisipasi masyarakat sebagai strategi untuk mewujudkan pemerintahan kecamatan yang akuntabel, transparan, dan responsif.

**Kata kunci:** DeLone & McLean, Administrasi Kependudukan, Inovasi Publik, Kualitas Layanan, Kartu Identitas Elektronik Pelajar.

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the quality of the Electronic KTP service innovation using the DeLone & McLean method, specifically in Kapanewon Kalasan through six main dimensions: system quality, information quality, service quality, usage, user satisfaction, and net benefits. The focus of the discussion is directed at how the six aspects are implemented by the Kapanewon Kalasan Government in serving students. The method used in this study is a qualitative method through in-depth interviews with students and officers and field observations. Then, documentation and documents owned by Kapanewon Kalasan were analyzed using relevant literature. The Student Electronic KTP service innovation is an effort by the Kapanewon Kalasan government to improve ease of access and effectiveness of population administration services for students. The results of the study indicate that the quality of the Student Electronic KTP service innovation is generally in the good category. The system quality dimension is considered effective in accelerating the recording process and simplifying the service flow, although improvements in performance consistency and system integration are still needed. The quality of information is clear and easy to understand. Service quality shows responsive and professional officer performance and adequate facilities. The usage dimension shows a high level of service utilization, supported by easy access through schools. User satisfaction is high, and net benefits include increased ownership of official student IDs and contributions to population data accuracy. Overall, the Student Electronic ID Card (KTP) service innovation in Kalasan Sub-district can be said to be effective according to the use element in the DeLone & McLean method. However, several aspects still need to be optimized to ensure service sustainability and equitable distribution of benefits to all students. This study recommends strengthening the capacity of apparatus, utilizing information technology, and increasing public participation as strategies to realize an accountable, transparent, and responsive sub-district government.*

**Keywords :** DeLone & McLean, Population Administration, Public Innovation Service Quality, Student Electronic ID Card.