

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN E-KTP
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA MASA PANDEMI
COVID -19 DI KANTOR KECAMATAN CANDI,
KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI



Oleh:

Aulia Septiana

NPM : 17041010119

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

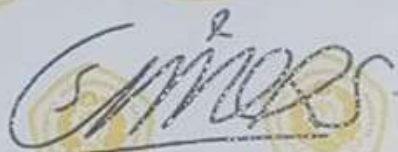
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN E-KTP TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR
KECAMATAN CANDI, KABUPATEN SIDOARJO

Disusun Oleh:

Aulia Septiana
NPM. 17041010119

Telah di setujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

PEMBIMBING



Dr. Ertien Rining Naryandari, M.Si
NIP. 1968011619940320

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Drs. Ec. GENDUT SUKARNO, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

LEMBAR PENGESAHAN

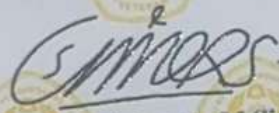
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN E-KTP TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN CANDI SIDOARJO

Disusun Oleh:

AULIA SETIANA
NPM. 17041010119


Skripsi telah diterima pada Journal of Education, Humaniora and Social Sciences Volume
4, Nomor 3, Tahun 2021 dan telah dikonfirmasi dihadapan Tim Penilai Program Studi
Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan
Nasional "Veteran Jawa Timur
Pada Tanggal 24 Desember 2021

PEMBIMBING

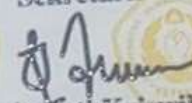

Dr. Ertien Rining N., M.Si
NIP.196801161994032001

TIM PENILAI

1. Ketua


Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP.196411021994031001

2. Sekretaris


Ariandira Kriswihawa, S.I.P., M.Si
NIP.17119890722004

3. Anggota


Dr. Ertien Rining N., M.Si
NIP. 196801161994032001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Drs. E. Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP.195907011987031001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aulia Septiana
NPM : 17041010119
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/FISIP
Judul Skripsi :

***PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN E-KTP TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI
KANTOR KECAMATAN CANDI , KABUPATEN SIDOARJO.***

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 24 Desember 2021
Yang Membuat Pernyataan



AULIA SEPTIANA
NPM. 17041010104

ABSTRAK

Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan pengurusan E-KTP yang terdiri dari reability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles secara parsial dan simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Masalah difokuskan pada lima indikator utama yang memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan yakni reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangibles. Apabila pelayanan yang disediakan sudah memiliki karakteristik indikator berikut, bisa dinyatakan bahwasanya kebutuhan sudah terpenuhi yang menyebabkan warga yang menggunakan pelayanAn publik memperoleh kepuasan. Guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori dari Tjiptono, 2016 yang menyatakan bahwasanya ada lima indikator utama yang memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan. Data-data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada 72 responden yang mengunjungi Kantor Kecamatan Candi dan dianalisis secara kuantitatif. Kajian ini menyimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo pada masa pandemi Covid -19.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Pengurusan E-KTP; Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

This article aims to determine the effect of five dimensions of service quality for making electronic ID Card, which consists of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence partially and simultaneously on community satisfaction at the Candi Sub District, Sidoarjo Regency. Problems is focused in the five main indicators that affect the quality of service such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. If the services provided have the following characteristics, it can be stated that the needs have been met which causes residents who use public services to get satisfaction. To approach this problem, it is used as a theoretical reference from Tjiptono, 2016 which states that there are five main indicators that have an influence on service quality. The data were collected through questionnaires distributed to 72 respondents who visited the Candi Sub District Office and analyzed quantitatively. This study concludes that there is a positive and significant partial and simultaneous influence of the five dimensions of service quality on community satisfaction at the Candi Sub District Office, Sidoarjo during the Covid-19 pandemic.

Keywords: *Service Quality; Making Electronic ID Card, Public Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN E-KTP TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA MASA PANDEMI COVID -19DI KANTOR KECAMATAN CANDI, KABUPATEN SIDOARJO

Penulisan proposal ini disusun guna memenuhi persyaratan pengajuan penelitian skripsi pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan tersusunnya penelitian skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Ertien Rining N.M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan perhatian, bimbingan dan arahan yang bermanfaat, serta rela meluangkan waktunya untuk penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal ini, diantaranya:

- 1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;**
- 2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;**
- 3. Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;**

4. **Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP dan Bapak Drs. Ananta Prathama, M.Si selaku dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan banyak kepercayaan dan kesempatan kepada penulis sebagai asisten peneliti di beberapa proyek penelitian maupun pengabdian masyarakat hingga Program Kreativitas Mahasiswa (PKM) dan turut serta menjadi bagian penulis dalam berkembang, berproses dan berprestasi selama kuliah;**
5. **Bapak Calvin Edo Wahyudi, S.Sos, M.KP, selaku dosen Program Studi Administrasi Publik yang selalu menjadi inspirator bagi penulis dalam menjalani kuliah karena semangat, motivasi, totalitas dan idealismenya yang luar biasa dalam mengajar serta dosen pembimbing Temu Administrator Muda Indonesia 2018 di Universitas Andalas, Padang, Sumatera Barat yang mengantarkan penulis dan tim mendapatkan penghargaan Presentator Terbaik;**
6. **Ibu Dra. Sri Wibawani, M.Si, selaku dosen wali yang selalu membimbing perencanaan akademik, meluangkan waktunya untuk berkonsultasi mengenai Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi (KHS), magang hingga ujian skripsi serta turut serta mensupport penulis dalam berprestasi selama kuliah;**
7. **Ibu Dr. Diana Hertati, M.Si selaku dosen pembimbing magang yang telah mengantarkan penulis menyelesaikan laporan praktik magang dan sidang magang sekaligus dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah melibatkan saya dalam proyek penelitian di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur;**
8. **Segenap dosen di Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan wawasan secara teoritis dan praktis selama proses perkuliahan;**
9. **Mas Ary Setyo Wicaksono, S.Sos, selaku laboran di Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan kemudahan dan pelayanan terbaik bagi saya khususnya dan teman-teman mahasiswa Program Studi Administrasi Publik;**

- 10. Orang tua serta keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa dan dukungan;**
- 11. Teman-teman mahasiswa Program Studi Administrasi Publik angkatan 2017 yang bersama-sama berjuang menuju kelulusan;**

Akhirnya penulis berharap agar proposal ini dapat memberikan kebermanfaatan bagi banyak pihak.

Surabaya, 24 Mei 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR REVISI.....	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
a. Manfaat Teoritis.....	12
b. Manfaat Praktis.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Landasan Konseptual.....	15
2.2.1 Pelayanan.....	15
2.2.2 Pelayanan Publik.....	16
2.2.2.1 Asas Pelayanan Publik.....	18
2.2.2.2 Standar Pelayanan Publik.....	19
2.2.3 Jenis- jenis Pelayanan.....	20
2.2.4 Unsur – unsur Pelayanan.....	24
2.2.5 Faktor Pendukung Pelayanan.....	26
2.2.6 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	29
2.2.7 Kualitas Pelayanan Publik.....	32
2.2.8 Kepuasan Masyarakat.....	35
2.2.8.1 Tujuan Pemberian Kepuasan pada Masyarakat.....	35
2.2.8.2 Tingkat kepuasan konsumen.....	36
2.2.8.3 Unsur-Unsur Kepuasan Masyarakat.....	37
2.2.9 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	39
2.3 Kerangka Konsep.....	41
2.4 Hipotesis.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Jenis Penelitian.....	43
3.2 Definisi Operasional.....	43
3.3 Lokasi Penelitian.....	47
3.4 Jenis dan sumber data.....	47

3.5	Populasi dan Sampel Penelitian.....	48
	Populasi	48
	Sampel	48
3.6	Teknik Pengumpulan Data	50
3.7	Teknik Analisis Data	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		60
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
4.2	Analisis Data dan Hasil Penelitian	61
4.3	Uji Kualitas Data	71
4.4	Analisis Regresi Linier berganda.....	78
4.5	Uji Hipotesis	82
4.6	Koefisien Korelasi Berganda (R)	85
4.7	Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	86
4.8	Pembahasan	87
BAB V PENUTUP.....		89
5.1	Kesimpulan.....	89
5.2	Saran	90
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN.....		93

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. <i>Skala Likert</i>	51
Tabel 4.1 Tingkat Pengambilan Kuesioner	53
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Keperluan Administrasi	56
Tabel 4.6 Penilaian Responden	57
Tabel 4.7 Uji Validitas	63
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.9 Uji Normalitas.....	65
Tabel 4.10 Uji Linearitas.....	66
Tabel 4.11 Uji Autokolerasi	67
Tabel 4.12 Uji Multikolinieritas.....	68
Tabel 4.13 Regresi Linier Berganda	70
Tabel 4.14 Uji t (parsial)	74
Tabel 4.15 Uji F	76
Tabel 4.16 Uji (R)	77
Tabel 4.22 Uji (R^2)	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Candi	52
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokidastisitas	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	84
Lampiran 2 Tabel SPSS	88
Lampiran 3. Dokumentasi.....	92