

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL
KABUPATEN NGANJUK**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



Oleh :

ALFIANA RIA SAPUTRI
NPM. 1641010019

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2020**

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DINAS

LEMBAR PERSETUJUAN

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGANJUK

Disusun Oleh:

ALFIANA RIA SAPUTRI
NMP.1641010019

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

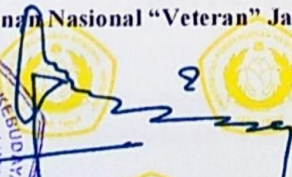
Menyetujui
PEMBIMBING



Tukiman, S.Sos. M.Si
NIP.196103231989031001

Mengetahui,

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




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

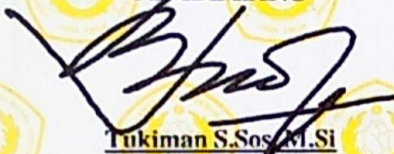
**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGANJUK**

Disusun Oleh:

ALFIANA RIA SAPUTRI
NPM. 1641010019

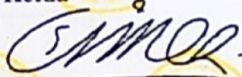
Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 08 Juni 2020

PEMBIMBING


Tukiman S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

TIM PENGUJI

1. Ketua


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

2. Sekretaris


Dr. Agus Widiwarta, M.Si
NPT. 371089500451

3. Anggota


Tukiman S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

Mengetahui,

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




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

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL KABUPATEN NGANJUK

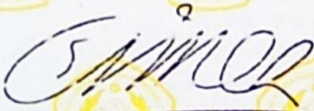
Disusun Oleh:

AI FIANA RIA SAPUTRI
NPM. 1641010019

Telaah Direvisi dan Disahkan pada tanggal Juni 2020

TIM PENGUJI:

Dosen Penguji 1



Dr. Fikri Rahmawati, M. Si
NIP. 196801161994032001

Dosen Penguji 2



Dr. Agus Widiarta, M. Si
NPT. 371089500451

Dosen Penguji 3



Tukiman S. Sidiyasa, M. Si
NIP. 196103231989031001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan alhamdulillah atas berkat dan rahmatNya, penulis mampu menyelesaikan Skripsi dengan judul ”**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGANJUK**”.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Tukiman, S.Sos. M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasihat serta motivasi kepada penulis. Dan penulis juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik itu berupa moril, spiritual maupun materiil. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Ertien Rining N, M.Si, selaku Koordinator Program Studi ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak/Ibu Dosen Administrasi Negara Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
4. Bapak Zabanudin selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk.
5. Ibu Endah selaku Kepala Bagian Pelayanan pendaftaran kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk.

6. Bapak Wuwuh selaku Kepala Seksi Identitas Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk.
7. Kedua orang tua, saudara penulis dan keluarga besar yang telah mendukung penulis melalui Doa dan Motivasi semangat yang tiada henti selalu diberikan.
8. Mb Linda, Mb Niken, Rika yang sudah banyak membantu dan memberikan motivasi dalam pengerjaan Skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Negara 2016 yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, dan saling mendoakan.
10. Serta pihak-pihak lain yang belum bisa penulis sebutkan kesemuanya.

Penulis menyadari bahwa didalam penyusunan Skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan Skripsi ini. Akhirnya, dengan segala keterbatasan yang penulis miliki semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak umumnya dan penulis pada khususnya.

Surabaya, April 2020

Penulis

ABSTRAKSI

ALFIANA RIA SAPUTRI, KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGANJUK.

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Dalam Undang Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memiliki 4 tujuan, yakni memberikan batasan dan hubungan yang terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian yang bersifat deskriptif adalah bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis mengenai fakta dan karakteristik objek dan subjek yang diteliti (seseorang, lembaga, masyarakat, pabrik, dan lain-lain) secara tepat. Hasil penelitian yang diperoleh dengan menggunakan 5 indikator yaitu yang pertama 1. *Tangible* (wujud), maka aspek-aspek *Tangible* layanan pembuatan E-ktp oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk dapat dikatakan cukup baik sesuai dengan teori yang digunakan. 2. *Reliability* (kehandalan) kualitas pelayanan pembuatan E-ktp yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Nganjuk sudah bisa dikatakan baik karena sasaran kajian dalam penelitian ini sudah terpenuhi dengan baik. 3. *Responsiveness* (ketanggapan) dimensi *Responsiveness* antara lain kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon pelanggan yang ingin melakukan pelayanan, memberi pelayanan yang tepat, serta memberikan pelayanan dengan cepat. Dapat diketahui bahwasanya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memberikan pelayanan dengan baik terkait kecepatan respon petugas kepada pengunjung, hal tersebut juga sudah sesuai dengan teori. 4. *Assurance* (jaminan) dalam dimensi *Assurance* pelayanan pembuatan E-ktp yang ada di nganjuk dapat disimpulkan sudah cukup baik dengan teori yang ada namun masih perlu ada yang diperhatikan terkait aspek lainnya, agar terciptanya layanan yang berkualitas dan dapat menjadi kepuasan masyarakat. 5. *Empathy* (empati) aspek *Empathy* ini sudah bisa dikatakan cukup baik, terbukti dengan hasil wawancara dengan masyarakat yang memberikan respon baik terhadap pelayanan dispenduk capil kabupaten nganjuk. Hal tersebut perlu diperhatikan oleh penyedia agar pengguna layanan juga merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata kunci : Kualitas pelayanan public

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Landasan Teori	18
1. Pelayanan Publik	18
a. Pengertian Pelayanan	18
b. Pengertian Pelayanan Publik	19
c. Asas-Asas Pelayanan Publik	20

d. Standar Pelayanan Publik	23
e. Dimensi Pelayanan Publik.....	24
2. Kualitas Pelayanan Publik	26
a. Definisi Kualitas Publik	26
b. Indikator Kualitas Pelayanan Publik	30
3. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)	32
a. Pengertian Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).....	32
b. Fungsi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)	34
C. Kerangka Berpikir	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Lokasi Penelitian	37
C. Fokus Penelitian	37
D. Sumber dan Jenis Data	40
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Teknik Analisa Data	43
G. Keabsahan Data	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
B. Hasil	57
C. Pembahasan	85
BAB V KESIMPULAN	98
A. KESIMPULAN.....	98

B. SARAN.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Laporan Pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk.....	5
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	12
Tabel 4.1 Komposisi aparatur berdasarkan status pegawai	55
Tabel 4.2 komposisi aparatur berdasarkan jenjang pendidikan	55
Tabel 4.3 komposisi aparatur berdasarkan pangkat dan golongan	56
Tabel 4.4 Sarana dan prasarana bagian pelayanan pendaftaran.....	57
Tabel 4.8 Reduksi hasil penelitian	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar2.1 Kerangka Berfikir	34
Gambar 3.1 Komponen dari Analisis Data : Model Interaktif	45
Gambar 4.1 Dinas kependudukan dan pencatatan sipil	50
Gambar 4.2 Struktur organisasi	53
Gambar 4.3 Penampilan petugas	60
Gambar 4.4 Antrian petugas	62
Gambar 4.5 Prosedur pembuatan E-ktp.....	70
Gambar 4.5 Waktu operasional	75
Gambar 4.6 Jam pelayanan	77
Gambar 4.6 Contoh produk.....	80