

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP

(Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang NTT)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik Pada

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



OLEH

YULIANTI .E. TEFA

NIM : 42117066

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG

2021



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Kamis** Tanggal **10 Juni 2021** Jam **10.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Yulianti E. Tefa
Nomor Registrasi : 421 17 066
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP." (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang NTT)

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 2 Sekretaris : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 6 Pembimbing I : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si

(Handwritten signatures of the examiners and supervisors)

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 85
Penguji II = 90
Penguji III = 85,5
= 87 / A-

Lulus dengan Nilai

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :
Dekan,

DRS. MARIANUS KLEDEN, M.SI

Kupang, 10 Juni 2021

Ketua Tim Penguji,

DR. INDRIYATI, S.IP, M.SI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP

(Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang NTT)

Kupang, Juni 2021

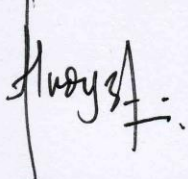
Oleh :

Yulianti .E. Tefa

42117066

Skripsi Ini Di Sahkan Dan Di Setujui Oleh :

Dosen Pembimbing I



(Dr. Indriyati, S. IP, M.Si)

Dosen Pembimbing II



(Yasinta Palan Peten S.Sos, M.Si)

Disahkan oleh :

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**



(Drs. Marianus Kleden, M.Si)

MOTTO

**“Aku tahu, bahwa Engkau sanggup melakukan segala sesuatu,
dan tidak ada rencana-Mu yang gagal”**

(Ayub 42:2)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh syukur dan sukacita atas ke-hadirat Tuhan Yang Maha Esa, Karya ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan kekuatan kepada saya, sehingga sampai saat ini saya dapat menyelesaikan tulisan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta saya, Bapak Yohanis Tefa dan Mama Mariam Ratu Tefa yang telah melahirkan saya serta selalu memberikan do'a kepada saya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir saya.
3. Kakak saya Inyo .A. Tefa yang selalu memberikan doa serta semangat kepada saya.
4. Bapak/ibu Dosen yang telah memberikan semua pengetahuan mengenai jurusan yang saya ambil dan tetap semangat untuk membimbing saya, sehingga saya dapat menyelesaikan kuliah saya.
5. Seluruh teman-teman seperjuangan Administrasi Publik angkatan 2017, yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada saya selama kuliah sampai tugas akhir.
6. Almamater tercinta Unwira Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang maha Kuasa, karena atas penyertaannya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ***“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang NTT”***dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan dan wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Ibu Dr. Indriyati, S.IP,M.Siselaku Pembimbing I dan Yasinta Palan Peten, S.Sos,M.Si selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran selalu memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan perhatian yang luar biasa sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen, khususnya Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang NTT bersama para pegawai yang telah membantu dalam memberikan ijin penelitian.

7. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Publik angkatan 2017 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
8. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca sekalian, dengan tulus hati penulis mengucapkan terima kasih.

Kupang,..... Mei 2021

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang NTT. Tujuan penelitian adalah mendiskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP serta mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam pelayanan pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang NTT. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Informan yang dipakai dalam penelitian ini yaitu 2 orang pegawai yang terdiri dari kepala bidang pelayanan E-KTP dan kartu keluarga dan kepala seksi pembuatan E-KTP yang ada pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang NTT serta 10 informan tambahan dari masyarakat sebagai pengguna layanan yang dianggap mampu memberikan informasi terkait dengan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang NTT. Teknik analisis data yang digunakan dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan atau verifikasi. Sedangkan pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang NTT yang mana dinilai dari dimensi menurut Tjiptono yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Berdasarkan (1) Dimensi Bukti fisik (tangible), dari aspek tampilan fisik bangunan masih ada gedung yang atapnya masih bolong, lalu dari aspek sarana prasarana nya belum memadai, lalu aspek fasilitas pendukung pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang NTT belum memadai, kemudian dari aspek perlengkapan pendukung seperti kotak suara atau link website untuk menampung aspirasi saran dan keluhan dari masyarakat itu tidak ada, dan untuk penampilan pegawai sudah bagus sudah berseragam dan rapi. (2) Kehandalan (reliability), dari aspek prosedur pelayanan nya belum baik masih berbelit-belit dan belum lancar dan tertib, dari aspek ketepatan waktu belum tepat waktu dalam penyelesaian pembuatan E-KTP, lalu dari aspek pelayanan akurat gimana masih belum maksimal dan belum teliti dalam pengetikan identitas E- KTP. (3) Daya tanggap (responsiveness), untuk aspek pelayanan yang cepat belum maksimal pelayanannya, untuk aspek cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti sudah baik, dan untuk aspek kesediaan membantu sudah baik juga. (4) Jaminan (assurance), untuk aspek pengetahuan masih sangat minim, lalu untuk aspek kemampuan pegawai di mana masih belum terampil atau profesional, kemudian untuk aspek tanggung jawab pegawai sudah baik, lalu untuk aspek disiplin waktu kerja belum disiplin, dan untuk aspek sikap sopan santun pegawai sudah baik sudah ramah dan sopan. (5) Empaty (empathy), untuk aspek memberi informasi dan bersikap penuh perhatian oleh pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang NTT sudah baik. Hambatan dalam pelayanan pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang NTT yaitu: Faktor warga, Server/jaringan, Sarana prasarana dan Aparatur sipil negara (kurangnya jumlah pegawai dan latar belakang pendidikan).

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Pembuatan E-KTP

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Operasional.....	10
1.4.2 Manfaat pengembangan ilmu.....	11
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.1 Pelayanan Publik.....	14
2.2.1.1 Pengertian Pelayanan.....	14
2.2.1.2 Pengertian Publik.....	15
2.2.1.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	16
2.2.1.4 Jenis-jenis pelayanan Publik.....	17
2.2.1.5 Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	18
2.2.1.6 Kriteria Pelayanan Publik.....	19
2.2.1.7 Ciri –ciri Pelayanan Publik.....	20
2.2.1.8 Standar dan Asas-asas Pelayanan Publik.....	21
2.2.2 Kualitas pelayanan	22
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.2.2 Prinsip-prinsip kualitas pelayanan.....	24

2.2.2.3 Macam-macam kualitas pelayanan.....	24
2.2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	26
2.3 Pembuatan E-KTP.....	27
2.4 Kerangka Pikir Penelitian.....	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.5 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Lokasi penelitian dan Informan.....	37
3.2.1 Lokasi penelitian.....	37
3.2.2 Informan.....	37
3.3 Fokus Penelitian.....	37
3.3.1 Definisi Operasional.....	37
3.3.2 Indikator.....	38
3.4 Sumber data.....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6 Teknis Analisis Data.....	41
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	42

BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

4.1 Gambaran umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang NTT.....	43
--	-----------

BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN

5.1 Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang NTT.....	71
5.2 Hambatan dalam pelayanan pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang NTT.....	154

BAB VI PENUTUP

6.1 Penutup.....	158
6.2 Saran.....	159

DAFTAR PUSTAKA.....	162
----------------------------	------------

LAMPIRAN.....	166
----------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Daftar Personil	54
Tabel 2: Kualifikasi SDM Dikdukcapil Kabupaten Kupang.....	59
Tabel 3. Jumlah Sarana Penunjang Operasional Dispendukcapil Kabupaten Kupang keadaan per Desember 2018.....	61
Tabel 4. Sarana yang ada di ruang pelayanan.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Bagan Kerangka pikir penelitian.....	35
Gambar 2:Struktur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang Per 27 April 2021.....	58
Gambar 3: Gedung Dukcapil Kabupaten Kupang masih gabung (satu atap) dengan Dinas BKKBN.....	77
Gambar 4: Atap yang bolong dilantai 2.....	78
Gambar 5: Rumput didepan dan disamping kantor.....	78
Gambar 6: alat perekaman (sedang melakukan perekaman).....	82
Gambar 7: Alat pencetakan.....	82
Gambar 8: Ruang Tunggu.....	90
Gambar 9: Toilet pegawai.....	90
Gambar 10: Toilet untuk masyarakat.....	91
Gambar 11: Kendaran tanpak pakir sembarangan.....	91
Gambar 12: Website Dukcapil Kabupaten Kupang NTT.....	97
Gambar 13: Daftar hadir pegawai tanggal 10 Mei 2021.....	139