

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN E-
KTP DI KECAMATAN CEMPAGA HULU
KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

SKRIPSI

Oleh :

ARMIL

NIM : 17.11.018234



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
2021**

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN E-
KTP DI KECAMATAN CEMPAGA HULU
KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Pada Program Studi
Ilmu Administrasi Negara



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2021**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN CEMPAGA
HULU KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Oleh:

ARMIL

NIM. 17.11.018234

Telah dipertahankan di depan Penguji
pada tanggal 24 Maret 2021
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi Pembimbing,

Dr. Hj. LAKSMINARTI, S.H., M.H.

NIDN.1129046901

Palangka Raya, 24 Maret 2021
Universitas Muhammadiyah Palangka Raya
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dakam

Dr. H. MUHAMADI YUSUF, S.Sos., M.A.P.

NIDN.1111126802

IDENTITAS TIM PENGUJI SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN E-KTP DI
KECAMATAN CEMPAGA HULU KABUPATEN KOTAWARINGIN
TIMUR

Oleh :

ARMIL

NIM. 17.11.018234

Telah dipertahankan dihadapan tim penguji

Pada tanggal 24 maret 2021

Dan telah direvisi dengan baik

Ketua Tim Penguji:



Reza Pahlawwan, S.IP., M.IP

Anggota



1. Indah Megawati, M.AP



2. Dr. Hj. LAKSMINARTI, S.H., M.H.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang betanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustakanya.

Apabila ternyata dalam naskah Skripsi ini dikemudian hari dapat dibuktikan terdapat unsur- unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan peundang-undangan yang berlaku.

Palangka Raya, 24 maret 2021



ARMILY
NIM 17/41.018234

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk yang tercinta:

1. Untuk kedua orang tuaku yang sudah banyak berkorban dan berdo'a demi kelancaran dalam pembuatan skripsi ini
2. Kepada saudara saya yang selalu memberikan dukungan, semangat materil dan do'a.
3. Kepada saudara dan teman saya yang selalu setia mendukung dan memberikan motivasi, do'a, serta materi yang tak terbatas.

Dengan penuh hormat:

Almamater Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya beserta seluruh Civitas Akademika.



RIWAYAT HIDUP

Peneliti bernama Armil lahir di Desa Pantai Harapan pada tanggal 10 desember 1997, anak ke 6 dari 9 bersaudara, pasangan dari Jainudin (ayah) dan Salamah (ibu). Peneliti tinggal Bersama orang tua di Desa Pantai Harapan Rt 02 Rw 01 Kecamatan Cempaga Hulu Kabupaten Kotawaringin Timur dan merantau ke Kota Palangkaraya di jalan Beruk angis Induk.

Peneliti awal menempuh Pendidikan formal di sekolah dasar Negeri 1 Pantai harapan dan menyelesaikan Pendidikan sekolah dasar di SDN 1 Pantai Harapan pada tahun 2010, dilanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 2 Cempaga dan selesai pada tahun 2013, dan melanjutkan sekolah menengah atas di SMAN 1 Cempaga Hulu dan lulus pada tahun 2016

Pendidikan berikutnya di tempuh di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universtas Muhammadiyah Palangka Raya Tahun 2017 sampai sekarang.



UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrohmaanirrohim,

Assalamualaikum

Alhamdulillah Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas berkat, rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Cempaga Hulu Kabupaten Kotawaringin Timur” dengan baik.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan berupa arahan dan dorongan selama peneliti studi. Oleh karena itu peneliti menyampaikan terimakasih dan penghargaan kepada yang terhormat.

1. Orang tua, penulis yang selalu memberikan do'a dan dukungan baik moril dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sonedi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
3. Bapak Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.A.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
4. Bapak Irwani, S.Sos., M.A.P selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
5. Ibu Dr. Hj. LAKSMINARTI, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah membimbing saya dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Segenap Dosen dan para Staf Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangka Raya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih telah sabar mendidik, memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berharga kepada penulis.
7. Bapak Subarnadi selaku KASI Rehabilitasi Sosial Tuna Susila Dan Korban Perdagangan Orang Kota Palangka Raya yang telah meluangkan waktu untuk wawancara dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Kepada Ibu Putri Pegawai Dinas Sosial Kota palangka raya yang telah meluangkan waktu untuk wawancara dalam penyelesaian skripsi ini.

9. Kepada Ibu Siti Selaku pengurus Rumah Singgah Di Jalan Poncowati yang telah memberikan informasi terkait rumah singgah.
10. Kepada masyarakat yang telah meluangkan waktu untuk wawancara dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Kepada kakak-kakak dan adik saya yang telah meluangkan waktu dalam membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Kepada orang terdekat saya Trya Martina dan Armil yang telah banyak meluangkan waktu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Kepada teman-teman saya Ahmad Aldy, Ahmad Syarif, Ardil, Sidik Nurahman, Said Azmi, Lulu Dwi Cantika, Putri Kurniasari yang senantiasa memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini
14. Kepada teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara Angkatan Tahun 2017 Khususnya Kelas Reguler E yang telah banyak membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.
15. Kepada teman-teman seperjuangan yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa isi dari Skripsi ini masih ada kekurangannya karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik untuk memperbaiki atau menyempurnakan tulisan ini. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis maupun pembaca lainnya.

Palangka Raya, 24 Maret 2021

Penulis



ARMIL

NIM : 17.11.018234

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
IDENTITAS TIM PENGUJI SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT HIDUP	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
RINGKASAN	Error! Bookmark not defined.
SUMMARY.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
D. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. PELAYANAN PUBLIK.....	8
B. Kualitas Pelayanan.....	14
C. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	15
D. Standar Pelayanan Publik.....	16
E. Difinis E-KTP.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. ALASAN MENNAKAN METODE KUALITATIF.....	26
B. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN.....	27
C. Sumber Data.....	28
D. Instrumen Penelitian.....	29
E Teknik Pengumpulan Data.....	30

	F. Teknik Analisa Data.....	33
	G. Jadwal Penelitian.....	36
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
	A. gambaran Umum.....	37
	B. Hasil Penelitian.....	39
	C. Pembaasan.....	45
BAB V	PENUTUP.....	50
	A. Kesimpulan.....	50
	B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan
- Anggara, Sahya. 2012. Ilmu Administrasi Negara. Bandung: Pustaka Setia
- Basrowi dan Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta
- Bogdan dan Taylor. 1975. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Karya
- Bogdan dkk. 1993. Kualitatif Dasar-Dasar Penelitian. Surabaya: Usaha Nasional
- Dedi Mulyadi. 2016. Administrasi Publik dan Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta
- Denzin dkk. 2009. Handbook Of Qualitative Research. Terj. Driyanto dkk. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dr. Basrowi, M.Pd. & Dr. Suwandi, M.Si. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif, Cetakan Pertama. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Dr. Rahman Mulyawan. 2016. Birokrasi dan Pelayanan Publik, Cetakan Pertama. UNPAD Press
- Dr. Taufiqurakhman, A.ks., S.Sos., M.Si & Dr. Evi Satispi, SP.M.Si. 2018. Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik, Cetakan Pertama. Tangerang Selatan : UMJ PRESS
- Emzir . 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data. Jakarta: Rajawali
- Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, 2018. Panduan Penulisan Skripsi/Tesis UM. Palangkaraya. Palangkaraya: FISIP UM. Palangkaraya

Handoyono Eko. 2012. Kebijakan Publik, Cetakan Pertama. Semarang : Widya Karya

Hardiansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta, Kemeterian Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Repormasi Birokrasi.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Moleong, Lexy J. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya

Pasolong Harbani. 2011. Teori Administrasi Publik, Cetakan Ke Tiga. Bandung : Alfabeta

Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta

Pasolong, Harboni. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta

Patton. 1980. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosda Karya

Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik

Sinambela dkk, 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara

Sinambela, P.L. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Cetakan Ke-19. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV Alfabeta

Sutarno N.S. 2006. Perpustakaan dan Masyarakat. Jakarta: CV Sagung Seto

Syafiie Inu Kencana. 2006. Ilmu Administrasi Publik (Edisi Revisi), Cetakan Kedua. Jakarta : PT Asdi Mahasatya

Thoha, Miftah. 1991. Perspektif Perilaku Birokrasi Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara Jilid II. Jakarta: Rajawali Pers

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. Service, Quality and Satisfaction (ed3). Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fardy. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Widodo. 2017. Metodologi Penelitian, Populer & Praktis. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Wiryatmi , TL, Endang, 1996. Manajemen Pelayanan Umum. Bandung: STIA LAN RI