

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

SKRIPSI



Oleh :

FITRIANI

NIM 17.11.019024

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
TAHUN 2021**

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIK KABUPATEN PULANG PISAU**

SKRIPSI

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

Oleh :

FITRIANI

NIM 17.11.019024



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
TAHUN 2021**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

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

Oleh:

FITRIANI
NIM 17.11.019024

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 29 Juni 2021
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi pembimbing,


MUHAIMIN NOOR, M. AP

Palangka Raya, 29 Juni 2021

Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan,



IRWANI, S.Sos., M.A.P
NIK : 15.0101.003

IDENTITAS TIM PENGUJI SKRIPSI

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

Oleh :


FITRIANI
NIM 17.11.019024

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Pada Tanggal 29 Juni 2021
Dan telah direvisi dengan baik

Ketua Tim Penguji


Milka, S.Sos.,M.AP

Anggota Tim Penguji :


1. **Mita Sari, S.Sos.,M.A.P**


2. **Muhaimin Noor, M. AP**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya Bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi/tesis ini tidak terdapat Karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau terbitkan oleh orang lain, kecuali yang di kutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustakanya.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini di kemudian hari dapat di buktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Palangka Raya, 29 Juni 2021

Mahasiswa,



FITRIANI

NIM.17.11.019024

Administrasi Publik / Administrasi Negara
Fakultas Ilmu sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk yang tercinta:

Ayahanda saya Junaidi dan ibu saya Norhayati terimakasih atas limpahan doa dan kasih sayang yang tak terhingga dan selalu memberikan yang terbaik. Terima kasih untuk kakak - kakak tercinta yang tak bisa saya sebutkan satu-persatu atas dorongan motivasinya. Serta, untuk suami saya Arta Wardana terima kasih telah memberikan semangat dan tenaganya dalam keikutsertaannya untuk membantu saya menyelesaikan skripsi ini

Terimakasih Bapak Muhaimin Noor, atas dukungan moril dan materinya, Bimbingan, curahan hatinya, ibu dan kawan-kawan yang baik sekaligus sahabat serta Instansi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Palangkaraya.

Teman-teman senasib, seperjuangan dan sepenanggungan terimakasih atas gelak tawa dan solidaritas yang luar biasa sehingga membuat hari-hari semasa lebih berarti. Semoga Allah SWT membalas jasa budi kalian di kemudian hari dan memberikan kemudahan dalam segala hal, Aamiin.

Dengan penuh hormat :

Almameter Program Pascasarjana Studi Administrasi Negara UM Palangkaraya beserta seluruh Civitas Akademika.

RIWAYAT HIDUP

Nama FITRIANI dilahirkan di Kelurahan Kalawa, Rt VII/007, pada tanggal 05 Maret 2000, anak keempat dari 4 bersaudara, dari pasangan Junaidi (Ayah) dan Norhayati (Ibu).

Pendidikan Dasar, Menengah, Dan Atas telah di tempuh di Kabupaten Pulang Pisau, tempat SDN KALAWA -2 Kahayan Hilir lulus pada tahun 2011, Melanjutkan sekolah menengah pertama di SMPN -1 Kahayan Hilir lulus pada tahun 2014 dan melanjutkan sekolah menengah atas di SMAN -1 Kahayan Hilir Kabupaten Pulang Pisau dengan jurusan IPS dan lulus pada tahun 2017.

Pendidikan berikutnya di tempuh di program studi ilmu Administrasi Negara Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik (fisip) Universitas Muhammadiyah Palangkaraya Tahun 2017 sampai sekarang

Kursus lembaga komputer di LPK KARYA MANDIRI, di mantaren 1 pada tahun 2017.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, penulis bersyukur kehadiran Allah SWT atas karunianya dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul **"KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E - KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PULANG PISAU"** dengan baik.

Penulisan Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang di hasilkan atas dukungan, didikan dan bantuan dari berbagai pihak dalam rangkaian program studi sarjana pada ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam kesempatan ini penulis haturkan terimakasih dan semoga Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, memberikan ganjaran yang setimpal kepada:

- 1) Bapak Dr. Sonedi, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- 2) Bapak Iwani, S.Sos., M.A.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- 3) Ibu Mita Sari., S.Sos., M.A.P selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Sekaligus Penguji Utama Skripsi.
- 4) Bapak Muhaimin Noor, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi Dan Anggota Penguji Skripsi.
- 5) Kepada Kedua Orang Tua saya yang senantiasa mendukung dan mendoakan keberhasilan studi saya.
- 6) Kepada teman-teman Program Studi ilmu Administrasi Negara Angkatan Tahun 2017 khususnya kelas Non Reguler Pulang Pisau.

Sebagai makhluk sosial yang lemah penulis tiada artinya tanpa bantuan orang lain, oleh karenanya sekali lagi penulis haturkan terima kasih, semoga Allah SWT membalas dengan limpahan rahmat dan HidayahNya bagi kita semua. Aamiin.

Palangka Raya, 29 Juni 2021

Penulis

Fitriani

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat serta inayah-nya. Yang karena-nya, penulis diberikan kekuatan dan kesabaran untuk menyelesaikan penelitian skripsi "Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau. Melalui penyusunan skripsi ini tentunya penulis sadar akan banyak di temukan kekurangan pada laporan ini. Baik itu dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas bahan observasi yang penulis tampilkan.

Dengan sepuh hati. Penulis pun sadar bahwa skripsi ini masih penuh dengan kekurangan dan keterbatasan, baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh sebab itu penulis memerlukan saran serta kritik yang membangun yang dapat menjadikan skripsi ini lebih baik lagi.

Selanjutnya penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak banyaknya kepada segenap pihak yang telah memberikan dukungan, baik berupa bantuan, doa maupun dorongan dan beragam pengalaman selama proses penyelesaian penulisan skripsi ini. Akhirnya semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, untuk menambah wawasan khususnya bagi mahasiswa di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Palangka Raya, 29 Juni 2021



FITRIANI

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Identitas Tim Penguji Skripsi	iii
Halaman Orisinalitas	iv
Halaman Persembahan	v
Riwayat Hidup	vi
Ucapan Terima Kasih	vii
Ringkasan	viii
Summary	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kualitas Pelayanan Publik	7
B. Jenis Pelayanan Publik	13
C. Karakteristik Kualitas Pelayanan	15
D. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	16
E. Indikator Kualitas Pelayanan	18
F. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	21
G. Standar Pelayanan Publik	22
H. Unsur-Unsur Pelayanan Publik	25
I. Asas-Asas Pelayanan Publik	26
J. Pengertian E-Ktp	29
K. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	34
B. Lokasi Penelitian	35
C. Sumber Data	35
D. Teknik Pengumpulan Data	36
E. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	43
B. Pembahasan	52
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Hal
4.1	Jumlah Pegawai Menurut Sekretariat Dan Bidang	46
4.2	Jumlah Pegawai Menurut Golongan	46
4.3	Jumlah Pegawai Menurut Jabatan	46
4.4	Jumlah Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan	47
4.5	Jenis Pelayanan Dindikcapil Kabupaten Pulang Pisau	48
4.6	Jadwal Kegiatan Wawancara	54



DAFTAR PUSTAKA

A. Literature

Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2011.

Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. edisi 11 jilid 1 dan 2 pemasaran, Jakarta: PT. Indeks, Jakarta.

Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Hardiyansyah, Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Jakarta: Gava Media.

Moenir, Ari Sunanda. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Setijaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT. Medika Aksara Globalindo.

Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & B*, Bandung: Alfabeta.

Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Anggota IKPI, Ghalia Indonesia: Jakarta.

Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.

Norman, R.O.C. 1991. *Karakteristik Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Kunci Ilmu.

Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: sekolah tinggi ilmu manajemen YKPN.

Sinambela, L.P., Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Public Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.

Triguno. 1997. *Budaya Kerja*. Jakarta: Golden Terayon Press.

Zauhar, Soesilo. 2005. *Birokrasi, Birokratisasi Dan Post Bureaucracy*. Malang: Unibraw.

Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.

Parasuraman dan Berry. 2012. *SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol.64.

Supriyono, Maryanto. 2011. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi.

Sinambela, L.P., Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Bungin, B. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Prenada Media Group: Jakarta.

Lexy J. Moleong. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.

Nazir, Mohammad. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

<https://www.materibelajar.id/2016/01/materi-pelayanan-publik-jenis-pelayanan.html?m=1>.(online). Diakses pada 8 februari 2021.

<https://sipp.menpan.go.id/sector/kependudukan-dan-pencatatan-sipil/latar-belakang-kebijakankependudukan-dan-pencatatan-sipil-di-indonesia>.(online). Diakses pada 8 februari 2021.

<https://azharnasri.blogspot.com/2015/04/sumber-data-jenis-data-dan-teknik.html?m=1>.(online). Diakses pada 23 Maret 2021.

<https://fitwiethayalisi.wordpress.com/teknologi-pendidikan/penelitian-kualitatif-metode-pengumpulan-data/>. (online). Diakses pada 23 Maret 2021.

B. Peraturan Perundang - Undangan :

Undang – undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63 Tahun 2003.

C. Wawancara :

Sekretariat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau, NS 1.

Kepala Bidang Pelayanan Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau, NS 2.

Petugas Perekaman Dan Penerbitan E- Ktp Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau, NS 3.

Warga masyarakat Kabupaten Pulang Pisau.