

**KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI UPT DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KECAMATAN TUTUR KABUPATEN
PASURUAN**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN
MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)



**DEDE HADI CORO
201769080031**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS YUDHARTA
2021**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Kualitas Pelayanan E-KTP di UPT Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kecamatan Tukur Kabupaten Pasuruan

Disusun oleh : DEDE HADI CORO

NIM : 201769080031

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Jurusan : Administrasi Publik


Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan
di depan tim penguji
Pasuruan, 11 Agustus 2021

Menyetujui


Kaprodi,

(AGUS PRIANTO, S.Sos, M.PA)
NIK. Y. 0690604046

Pembimbing,


(Dr. KUMAI, M.Si)
NIK. Y. 0690803030

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI,
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS
YUDHARTA PASURUAN, PADA :

HARI : KAMIS

TANGGAL : 19 AGUSTUS 2021

JAM : 10.00 WIB s.d 11.00 WIB

JUDUL : KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI UPT KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KECAMATAN TUTUR KABUPATEN PASURUAN

DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

Dr. H. Rossa Ilma S., SH, M.Hum
KETUA PENGUJI

Muhammad Saifulloh, S.Sos, MAP
ANGGOTA PENGUJI



MENGESAHKAN
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik

Dr. Any Utwatul Wusko, S.Sos., M.AB
NIP. Y 0691103037

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"Tidak ada kesuksesan tanpa kesulitan"

(DedeHadi Coro)

"Sesungguhnya dalam setiap kesulitan itu ada kemudahan"

(QS. Al-Insyirah : 6)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah ya Allah atas pertolongan dan rahmat-Mu saya bisa menyelesaikan dan melewati semuanya. Semoga ilmu yang saya dapatkan bisa berguna dan barokah.

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang tiada henti mendoakan saya, mensupport saya, memberikan restu dalam setiap langkah saya.
2. Istriku Nisa'ul Mufidah yang selalu menemani, mendukung dan memberikan semangat.
3. Semua teman-teman Administrasi Publik Kelas B Angkatan 2017, terima kasih atas empat tahun ini semoga persaudaraan kita tetap berlanjut hingga kelak nanti.

Terima kasih juga kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah membantu dan mendukung keberhasilan skripsi saya.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, saya panjatkan puji syukur atas kehadiran-Nya yang telah melimpahkan rahmat hidayah-Nya kepadaya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan E-KTP di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tutur Kabupaten Pasuruan”**. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana. Saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya sampaikan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Murobbi Ruhina Al-Mukarrom Romo KH. Muhammad Soleh Bahruddin, selaku Guru Besar kami yang tiada lelah mendoakan kami disetiap langkahnya.
2. Bapak Dr. H. Kholid Murtadlo, S.E., M.E selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Ibu Dr. Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Bapak Agus Prianto, MPA selaku Kaprodi Administrasi Publik
5. Bapak Dr. Khumaidi, M.Si selaku dosen pembimbing saya.
6. Bapak dan Ibu dosen di Prodi Administrasi Publik yang telah mengajarkan berbagai ilmu yang sangat berharga.

7. Dosen penguji yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan bimbingan terhadap karya saya.
8. Ibu Titin Wahyu Eko selaku staff adminduk yang telah memberikan ijin kepada saya untuk melakukan penelitian di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tukur Kabupaten Pasuruan.
9. Tenaga operator UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tukur Kabupaten Pasuruan yang telah membantu saya dalam memberikan data pada penelitian ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dan terlibat dalam pengerjaan skripsi ini yang tidak bisa saya sebut satu persatu, saya sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada saya mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Saya menyadari masih banyak kekurangan dalam karya sederhana ini, untuk itu saya selaku peneliti dan penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun semangat demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, saya memohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kesalahan baik itu disengaja maupun tidak disengaja. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis sendiri pada khususnya.

Pasuruan, 13 Juli 2021

Penulis

RINGKASAN

Dede Hadi Coro, Program Studi Administrasi Publik Universitas Yudharta Pasuruan, 13 Juli 2021. Kualitas Pelayanan E-KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tuter Kabupaten Pasuruan. Dibawah bimbingan Dr.Khumaidi,M.Si.

E-KTP merupakan salah satu dokumen penting dalam administrasi kependudukan. Oleh karena itu pelayanan E-KTP harus berkualitas agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas Pelayanan E-KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tuter Kabupaten Pasuruan, dan untuk mengetahui faktor pendukung dalam pemenuhan kualitas Pelayanan E-KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tuter Kabupaten Pasuruan. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Miles dan Hubberman (2014: 30-33). Teknik pengumpulan data menurut Denscombe (2007: 133) yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas E-KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tuter Kabupaten Pasuruan jika dilihat dari dimensi kehandalan (*reliability*), buktifisik (*tangibles*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assuarnce*), dan empati (*empathy*) sudah baik. Selain itu, faktor pemenuhan kualitas pelayanan E-KTP yang meliputi komunikasi internal dan komunikasi eksternal di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tuter Kabupaten Pasuruan juga sudah berjalan dengan baik.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Faktor Pendukung, E-KTP

SUMMARY

Dede Hadi Coro, Public Administration Study Program, University of YudhartaPasuruan, July 13, 2021. Quality of E-KTP Service at the UPT of the Population and Civil Registration Service, Tukur District, Pasuruan Regency. The guidance of Dr. Khumaidi, M.Si.

E-KTP is one of the important documents in population administration. Therefore, the quality of the E-KTP service must be in order to provide the best service to the community.

The purpose of this study was to determine the quality of the E-KTP Service at the UPT of the Population and Civil Registration Service, Tukur District, Pasuruan Regency, and to determine the supporting factors in fulfilling the quality of the E-KTP Service at the UPT of the Population and Civil Registration Service, Tukur District, Pasuruan Regency. The approach taken in this research is Miles and Hubberman (2014: 30-33). Data collection techniques according to Denscombe (2007: 133) are observation, interviews and documentation. The results of this study indicate the quality of the E-KTP at the UPT Department of Population and Civil Registration, Tukur District, Pasuruan Regency when viewed from the dimensions of reliability, tangibles, responsiveness, assurance, and empathy is good. In addition, the factor of fulfilling the quality of E-KTP services which includes internal communication and external communication at the UPT of the Population and Civil Registration Service, Tukur District, Pasuruan Regency has also been running well.

Keywords :Quality, Service, Supporting Factors, E-KTP

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul	
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
RINGKASAN	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang	1
1.2 RumusanMasalahPenelitian	7
1.3 TujuanPenelitian	7
1.4 ManfaatPenelitian	8
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 PenelitianTerdahulu	9
2.2 KerangkaTeoritis.....	16
2.2.1 AdministrasiPublik.....	16
2.2.2 PelayananPublik.....	17
2.2.3 Prinsip-prinsipPelayananPublik	20
2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	22
2.2.5 FaktorPendukungPelayanan.....	24
2.2.6 KonsepPelayananE-KTP.....	25
2.3 KerangkaPemikiran.....	27

BAB III : METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Fokus Penelitian	30
3.2 Lokasi Penelitian.....	30
3.3 Jenis dan Sumber Data	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5 Teknik Analisis Data.....	33
3.6 Keabsahan Data Penelitian.....	35
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	38
4.1.1 UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tutur Kabupaten Pasuruan	38
4.1.2 Visi Misi UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tutur Kabupaten P asuruan	38
4.1.3 Kondisi Aparat UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tutur Kabupaten Pasuruan.....	42
4.1.4 Wilayah Tugas Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tutur Kabupaten P asuruan	43
4.1.5 Jam Pelayanan Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tutur Kabupaten P asuruan	43
4.2 Penyajian Data.....	44
4.2.1 Kualitas Pelayanan E-KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tutur Kabupaten P asuruan.....	44
4.2.2 Faktor Pendukung Pemenuhan Kualitas Pelayanan E-KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tutur Kabupaten Pasuruan	54

4.3 Analisis dan Interpretasi.....	58
4.2.1 Kualitas Pelayanan E-KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tutur Kabupaten Pasuruan.....	58
4.3.2 Faktor Pendukung Pemenuhan Kualitas Pelayanan E-KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tutur Kabupaten Pasuruan.....	66
BAB V : PENUTUP	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA / RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Model Triangulasi.....	36
Tabel 4.1 Data Pendidikan Pegawai UPT DisependukCapilKecamatanTutur Kabupaten Pasuruan.....	42
Tabel 4.2 Jenis-jenis Pelayanan di Kantor UPT DisependukCapilKecamatanTutur Kabupaten Pasuruan.....	44
Tabel 4.3 Display Data Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 4.4 Display Data Faktor Pendukung Pelayanan.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 KerangkaBerpikir	28
Gambar 4.1 Fasilitasfisik di Kantor UPT Dispendukcapil Kecamatan Tutur.....	48
Gambar 4.2 Proses Pelayanan di Kantor UPT DispendukCapil Kecamatan Tutur.....	51