

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E – KTP

DI KECAMATAN PURWOSARI

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik



RIKI HOLIFIN

(201629080026)

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

2020

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN
E – KTP DI KANTOR KECAMATAN PURWOSARI
Disusun oleh : Riki Holifin
NIM : 201669080026
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Jurusan : Administrasi Negara
Konsentrasi : Pelayanan Publik

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan
di depan tim penguji
Pasuruan, 7 September 2020

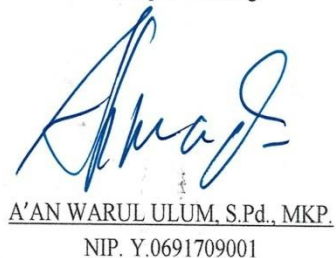
Menyetujui.

Kaprodi Ilmu Administrasi Negara



AGUS PRIANTO, S.Sos., M.PA
NIP. Y.06904046

Dosen pembimbing



A'AN WARUL ULUM, S.Pd., MKP.
NIP. Y.0691709001

TANDA PENGESAHAN

telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Yudharta Psuruan. Pada :

Hari : SENIN

Tanggal : 7 SEPTEMBER 2020

Jam : 14.15 WIB

Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN
E – KTP DI KANTOR KECAMATAN PURWOSARI

DINYATAKAN LULUS

Majelis Penguji

KETUA PENGUJI

Dr. KHUMAIDI, S.PdI., M.Si
Ketua Penguji

ANGGOTA PENGUJI

AGUS PRIANTO, M.PA
Anggota Penguji

MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Politik

ANY URWALULWUSKO, S.Sos., M.AB
NIP. Y.0691103037

LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Riki Holifin

Nomor Pokok : 201669080026

Menyatakan bahwa dalam penulisan karya ilmiah yang berupa skripsi ini adalah original (asli) karya penulis, tidak ada karya atau data orang lain yang telah dipublikasikan, juga bukan karya orang lain dalam mendapatkan gelar kesarjanaan di Perguruan Tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang dipublikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, saya sanggup dicabut gelar kesarjanaan saya.

Pasuruan, 7 September 2020

Yang Menyatakan,



Riki Holifin

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi Ini Penulis Persembahkan Untuk

1. Allah SWT yang telah meridhoi setiap perjalanan sebagai hamba Allah.
2. Bapak Sudarmo yang telah memberikan segenap upaya dan seluruh tenaganya demi mewujudkan mimpi saya dengan penuh tanggungjawab.
3. Ibu Nanik yang telah melahirkan dan membesarkan saya dengan penuh kehangatan dari tangan lembutnya.
4. Istri Ade Erma Trisdayani yang setia menemani dan mendampingi mulai awal hingga selesai
5. Adik Taufik Hidayat yang selalu membantu, memberikan do'a dan dukungannya.
6. Seluruh keluarga yang tidak pernah berhenti memberi motivasi dan do'anya.
7. Keluarga besar Prodi Administrasi Publik yang selalu menjadikan memori setiap harinya menjadi lebih berkesan dan memotivasi.

MOTTO

1. Tuhan tidak bermain dadu (*Gott wurfelt nicht*). Jangan pernah mengundi nasib, tapi kendalikan nasib.
2. Hidup itu seperti mengendarai sepeda, untuk menjaga keseimbanganmu, kamu harus terus bergerak. (*Life is like riding a bicycle to keep your balance, you must keep moving*).
3. Logika akan membawamu dari A ke B, tapi imajinasi akan membawamu kemanapun. (*Logic will get your from A to B, but imagination will take your everywhere.*)

Kunci : Ingat Tuhan, Totalitas, Jangan Perah Mengecewakan Waktu dan Siapapun.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Riki Holifin
NIM : 201669080026
Universitas : Yudharta Pasuruan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
ProgramStudi : Administrasi Negara
Tempat danTgl.Lahir : Pasuruan, 19 Desember 1996
Alamat : Dsn. Tambakwatu RT 22 RW 07 Ds. Tambaksari
Kec. Purwodadi Kab. Pasuruan
Nama OrangTua (ayah) : Sudarmo
(Ibu) : Nanik
Pekerjaan : Tenaga Harian Lepas DISPENDUK CAPIL
KAB. PASURUAN

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Allah SWT. berkat rahmat dan ridho-Nya saya dapat menyelesaikan Skripsi ini. Selain itu saya juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. ANYURWATULWUSQO,S.Sos.,M.AB. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan;
2. AGUS PRIANTO, S.Sos., M.PA. selaku Kepala Program Studi S1 Administrasi Negara
3. A'AN WARUL ULUM, S.Pd., MKP. Selaku Dosen pembimbing
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen pengajar Program Studi Administrasi Negara yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, mendidik dan memberikan dukungan sertamasukan selama perkuliahan;
5. Yang terhormat Bapak Sudarmo dan Ibu Nanikselaku orangtuapenulis yang tercintadankeluarga, sungguh bersyukur dan terimakasih atas kesabaran, dukungan, nasehat dan bimbingan serta do'a yang selalu menyertai penulis dalam menempuh studi dan selalu memberikan yang terbaik;
6. Ade Erma Trisdayani selaku istri dari penulis yang telah setia menemani, memberikando'a dan dukungan kepadapenulis;
7. Taufik Hidayat selaku adik dari penulis yang selalu membantu dan member motifasi, memberikando'a dan dukungan kepada penulis

Abstrak

Riki

HolifinProgramstudyAdministrasiPublikUniversitasYudhartaPasuruan2020.

Penelitian ini disusun untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan E – KTP di Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan, serta untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan pembuatan E – KTP di KecamatanPurwosari. Penelitian ini merupakan jenis penelitian diskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Informan yang diambil oleh peneliti adalah Sekretaris Camat, Pegawai Kecamatan, dan Masyarakat. Dalam penelitian ini Peneliti menggunakan 5 (lima) indikator penilaian Pelayanan Publik, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Hasil penelitian diperoleh bahwa Secara keseluruhan Pelayanan Pembuatan E – KTP di Kantor Kecamatan Purwosari sudah terlaksana dengan baik. Ini artinya kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Kecamatan Purwosari dilaksanakan dengan maksimal. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dan data yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa dari indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* maka pelaksanaan pelayanan Pembuatan E - KTP pada Kantor Kecamatan Purwosari berjalan dengan baik, tetapi masih memerlukan perbaikan dalam beberapa hal yaitu: Penyediaan fasilitas – fasilitas penunjang pelayanan, antara lain: meja tulis untuk pengguna layanan, pengeras suara, computer dan alat cetak. Selain itu kerapian/penataan ruangan juga perlu diperhatikan agar dokumen – dokumen tertata dengan rapi dan tidak berantakan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara umum Kualitas Pelayanan Pembuatan E – KTP di Kantor Kecamatan Purwosari dapat dikatakan baik, meskipun ada beberapa indikator yang harus diperbaiki. Saran yang diberikan oleh peneliti, yakni Agar pelayanan Pembuatan E - KTP dapat ditingkatkan lebih baik lagi, maka diharapkan kepada pihak Kantor Kecamatan Purwosari dapat memperbaiki dan melengkapi sarana dan prasarana, misalnya menambah pengeras suara, computer dan alat cetak. Agar proses pelayanan pembuatan E – KTP lebih efisien dan memenuhi kebutuhan masyarakat

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Pembuatan E - KTP, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*

Abstrac

Study of the RikiHolifin Program in Public Administration of Yudharta University, Pasuruan. 2020. The research was compiled to see and analyze the quality of service for making E-KTP in Purwosari District, Pasuruan Regency, and to see the factors that affect the service for making E-KTP in Purwosari District. This research is a qualitative descriptive study by observing data through interviews, documentation, and observation. The informants taken by the researchers were the secretary of the sub-district head, sub-district employees and the community. In this study, the researcher used 5 public service indicators, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

The results showed that the overall service for making E-KTP at the Purwosari District Office has been carried out well. This means that the quality of the services provided by the Purwosari District Office is maximized. This can be seen from the results of interviews and data that have been previously described that from indicators of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, the implementation of E-KTP Making services at the Purwosari District Office is well executed, but still requires improvement in several ways, namely: Provision of service support facilities, including: writing desks for service users, loudspeakers, computers and printing equipment. In addition, the tidiness / arrangement of the room also needs to be considered so that the documents are neatly organized and not messy.

Based on the results of the study it can be ignored that in general the quality of service for making E-KTP at the Purwosari District Office can be said to be good, although there are several indicators that must be added. The suggestion given by the researcher, namely that the E-KTP making service can be improved even more, it is hoped that the Purwosari District Office can repair and equip facilities and infrastructure, for example adding loudspeakers, computers and printing equipment. So that the service process of making E - KTP is more efficient and meets the needs of the community

Keywords: *Quality of Service for Making E - KTP, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy*

KATA PENGANTAR

AssalamualaikumWr. Wb..

Alhamdulillahirabbilaalamiin.

Tiada kata yang patutsayasampaikankecuali rasa syukur yang sedalam-dalamnyakehadirat Allah SWT yang telahmemberikanrahmat dan hidayah-Nya sehinggaSkripsiinidenganjudul “AnalisisKualitasPelayanPembuatan E – KTP Di Kantor KecamatanPurwosariKabupatenPasuruan” dapatterselesaikan pada waktunya.

Shalawat dan salamselalutercurahkankepadanabi Muhammad SAW, Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawakesempurnaanajaran Tauhid dan keutamaanbudipekerti.

Penulismenyadarisepenuhnyakaryainitidakterlepasdaribantuan dan doa, dariberbagaipihak. Dengansegenapkerendahan dan ketulusanhati yang paling dalam, Penulismengucapkanterimakasihsebesar-besarnyaatasbantuan dan doakepada :

1. Allah SWT yang atasRahmat dan Ridho-Nya sehinggadapatterselesaikannyapenulisanini;
2. ANYURWATULWUSQO.S.Sos.,M.AB. selakuDekanFakultasIlmuSosialdanIlmuPolitikUniversitasYudhartaPasuruan;
3. AGUS PRIANTO,S.Sos.,M.PA. selakuKepala Program Studi S1Administrasi Negara
4. A’AN WARUL ULUM, S.Pd., MKP. Selakudosenpembimbingatasbimbingan, arahan, waktu, dan motivasi yang

telah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi;

5. Bapak/Ibu Penguji, yang telah membantudalam penyempurnaan Skripsi dan layak dinyatakan sebagai Skripsi;
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen pengajar Prodi Administrasi Publik yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, mendidik dan memberikandukungan sertamasukanselama perkuliahan;
7. Seluruh Staf Pegawai di Prodi Administrasi Publik yang telah memberikandukungan sertadoasela maperkuliahan;
8. Yang terhormat kedua Orang tua penulis yang tercinta dan keluarga, sungguh bersyukur dan terimakasih atas kesabaran, dukungan, nasehat dan bimbingan sertado'a yang selalumenyertaipenulisdalam menempuh studi dan selalumemberikan yang terbaik;
9. Ade Erma Trisdayanisela kuistridaripenulis yang telah setia menemani, memberikando'a dan dukungankepadapenulis;
10. Taufik Hidayat selaku adikdaripenulis yang selalumembantu dan memberimotifasi, memberikando'a dan dukungankepadapenulis
11. Teman satu angkatan dan seperjuangan lainnya yang selalumemberikan semangat dan selalumemberikan waktunya untuk sharing dan menghibur penulis disaat-saat untuk;

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Amiin.

Akhirnya dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, penulis persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terimakasih.

Wassalamu 'alaikumWr. Wb.

Pasuruan, 7 September 2020

Penulis

Rikiholifin

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
UCAPAN TERIMAKASIH	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Kajian Teoritik.....	10
2.3 Kerangka Pemikiran	18
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Fokus Penelitian	19
3.3 Lokasi Penelitian	19
3.4 Jenis dan Sumber Data	20

3.5 Teknik Pengumpulan Data	20
-----------------------------------	----

3.6 Teknik Analisis Data	21
--------------------------------	----

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	23
----------------------------	----

4.2 Temuan dan Pembahasan.....	37
--------------------------------	----

BAB V PENUTUP

5. Kesimpulan.....	56
--------------------	----

6. Saran.....	57
---------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitiian Terdahulu	6
Tabel 4.1 Distribusi Jumlah Penduduk di Wilayah Kecamatan Purwosari Menurut jenis kelamin tahun 2017	25
Tabel 4.2 Lembaga Pendidikan di KecamatanPurwosari	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Purwosari	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Observasi	60
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan untuk Masyarakat	62
Lampiran 3 Daftar Pertanyaan untuk Pegawai.....	64
Lampiran 4 Daftar Pertanyaan untuk Camat/Sekcam.....	66
Lampiran 5 Hasil Wawancara dengan Masyarakat.....	68
Lampiran 6 Hasil Wawancara dengan Masyarakat.....	71
Lampiran 7 Hasil Wawancara dengan Masyarakat.....	75
Lampiran 8 Hasil Wawancara dengan Masyarakat.....	78
Lampiran 9 Hasil Wawancara dengan Pegawai.....	81
Lampiran 9 Hasil Wawancara dengan Camat/Sekcam	85