

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
PROSES PEMBUATAN E-KTP PERSEPSI
PENGGUNA LAYANAN**

(Studi kasus di Kantor Kecamatan Purwodadi)

SKRIPSI



ADE VITA AGUSTIN

2015.69.08.0012

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

2019

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Kualitas Pelayanan Publik dalam Proses Pembuatan e-KTP Persepsi Pengguna Layanan (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Purwodadi)

Disusun oleh : ADE VITA AGUSTIN

NIM : 2015.69.08.0012

Fakultas : FISIP

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : Manajemen Publik

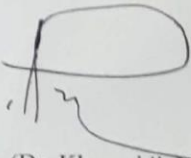
Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan
didepan tim penguji
Pasuruan, 16 Juli 2019

Menyetujui,

Kaprodi Administrasi Publik


(Dr. M. Daimul Abror, S.IP., M.Si)
NIP. Y.069.11.09.042

Pembimbing


(Dr. Khumaidi, M.Si)
NIP. Y.069.11.09.042

TANDA PENGESAHAN

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

HARI : SELASA

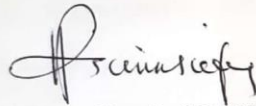
TANGGAL : 16 JULI 2019

JAM : 10.00 WIB

JUDUL : Kualitas Pelayanan Publik dalam Proses Pembuatan e-KTP
Persepsi Pengguna Layanan (Studi Kasus di Kantor Kecamatan
Purwodadi)

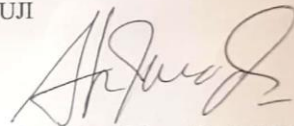
DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI



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

KETUA PENGUJI

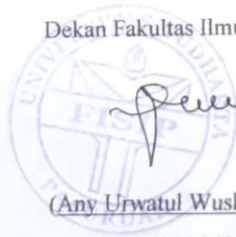


A'an Warul Ulum, S.pd., M.KP

ANGGOTA PENGUJI

MENGESAHKAN,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik



(Any Urwatul Wusko, S. Sos., M. AB)

NIP. Y 069.11.03.037

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ade Vita Agustin

NIM : 2015.69.08.0012

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Politik

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 10 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Ade Vita Agustin

NIM. 2015.69.08.001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Harus ada perubahan jika kita menginginkan kemajuan”

(Ade Vita A)

“ Ilmu itu bagaikan binatang buruan, sedangkan pena adalah pengikatnya. Maka ikatlah binatang buruanmu dengan ikatan yang kuat.”

(Imam Syafi'i)

PERSEMBAHAN :

Dalam skripsi ini aku panjatkan rasa syukurku kepadaMu ya Allah, terimakasih atas takdirmu dan karna RahmatMu saya bisa menyelesaikan dan melewati semuanya. Semoga keberhasilan ini menjadi awal untuk masa depanku dalam meraih cita-cita, dan semoga ilmu yang telah saya dapat bisa berguna dan barokah.

Skripsi ini juga saya persembahkan untuk :

1. Papaku tercinta, Bapak Sumarsono yang telah menjadi papa terhebat dalam hidup saya, papa yang selalu mensupport apapun yang menjadi pilihan saya dan selalu memberikan apapun yang terbaik untuk saya. Semoga lewat karya kecil ini bisa membuat papa bangga. I love you pa

2. Ibu Mulyani ibuku tersayang yang selalu mendoakan dan memberi restu disetiap langkahku, semua yang ibu lakukan adalah yang terbaik.

3. Suamiku tercinta, Galuh Prawisda A yang selalu menemani, mendukung dan memberikan semangat.

4. Adik-adikku, Reza dan Rachel yang juga selalu memberikan dukungan dan doa.

5. Sahabat terbaikku, Nasikhatul Farikha dan Dian Fitri Ratnasari yang selalu membantu, memberikan semangat dan dukungan.

Terimakasih juga untuk semua pihak, Saudara, Teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang sudah membantu dan mendukung keberhasilan skripsi saya.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang, saya panjatkan puji syukur atas kehadirat-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DALAM PERSPEKTIF PENGGUNA LAYANAN DI KANTOR KECAMATAN PURWODADI”**. 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 menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Murrobbi Ruhina Al-Mukarrom Romo KH. Muhammad Soleh Bahruddin, selaku Guru Besar kami yang tiada lelah mendo'akan kami disetiap langkahnya.
2. Bapak Dr. H. Saifullah, M.Hi, selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Ibu Any Urwatul Wusko, S. Sos., M.AB, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Bapak Dr. M. Daimul Abror, S Sos., M.Si, selaku Kaprodi Administrasi Publik.
5. Bapak Dr. Khumaidi, M.Si Selaku dosen pembimbing saya.
6. Bapak dan Ibu dosen di Prodi Administrasi Publik yang sudah mengajarkan berbagai ilmu yang sangat berharga.

7. Dosen penguji yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan bimbingan terhadap karya saya.
8. Bapak Drs. H. Wardoyo, Selaku Camat Kantor Kecamatan Purwodadi yang sudah memberikan ijin kepada saya untuk melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Purwodadi.
9. Pegawai, dan Staf Kantor Kecamatan Purwodadi yang telah membantu saya dalam memberikan data pada penelitian ini.
10. Semua Pihak yang telah membantu dan terlibat dalam pengerjaan skripsi ini yang tidak dapat saya sebut satu persatu, saya ucapkan terimah 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, demi kesempurnaan skripsi ini, saya selaku peneliti dan penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun semangat demi kesempurnaan skripsi ini

Akhir kata, kami mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kesalahan baik itu disengaja maupun tidak disengaja. Saya hanyalah manusia biasa yang jauh dari kesempurnaan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan khususnya bagi penulis sendiri.

Pasuruan, Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul	
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
MOTTO & PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
RINGKASAN	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Kajian Teori	24
2.2.1 Pelayanan Publik.....	24
2.2.2 Asas-asas Pelayanan Publik	25
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik	26
2.2.5 e-Governmet	28
2.2.6 Manfaat dan Tujuan e-Government	28
2.2.7 Konsep Pelayanan e-KTP	29
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Fokus Penelitian.....	36
3.3 Lokasi Penelitian.....	37
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	38

3.6 Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Kantor Kecamatan Purwodadi.....	42
4.1.1 Profil Kantor Kecamatan Purwodadi	42
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Kecamatan Purwodadi.....	43
4.1.3 Tugas pokok dan Fungsi Kantor Kecamatan Purwodadi ...	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Susunan Organisasi Pemerintahan Kantor Kecamatan Purwodadi.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Penyajian Data Hasil Penelitian	57
4.2.1 Hasil Wawancara	57
4.2.2 Hasil Observasi	62
4.2.3 Hasil Dokumentasi.....	64
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	67
4.3.1 Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh aparatur.....	67
4.3.2 Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan.....	70
BAB V PENUTUP	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 2.2 SOP pelayanan pengantar pembuatan e-KTP.....	34
Tabel 4.1 Ringkasan Hasil Penelitian.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data (Model Interaktif).....	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Purwodadi.....	55