



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN e-KTP PADA  
KECAMATAN SUBOH KABUPATEN SITUBONDO**

*(Quality Of Public Services In The Manufacture Of Electronic  
Identity Cards At Sub District Suboh Situbondo)*

**SKRIPSI**

Oleh

**H. Saiful Haq  
NIM 070910291012**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN e-KTP PADA  
KECAMATAN SUBOH KABUPATEN SITUBONDO**

*(Quality Of Public Services In The Manufacture Of Electronic Identity Cards  
At Sub District Suboh Situbondo)*

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh

**H. Saiful Haq**  
**NIM 070910291012**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**

## **PERSEMBAHAN**

Karya ilmiah ini penulis persembahkan untuk:

1. Ibunda Hj. Hamidatus Salamah, Ayahanda H. Misbahul Munir tercinta, yang selalu memberi semangat, kasih sayang serta doa tulus kepada ananda.
2. Istriku tercinta Atufah HS yang tak pernah bosan memberi cinta, semangat dan doa tulus untukku, serta untuk bidadari kecilku Aira Qismatul Afroh yang selalu menghiburku.
3. Kakakku tercinta yang selalu kubanggakan HM.Fauzan Abrori S.Pd, M.Si yang telah memberi motivasi dan membimbingku dengan sabar dan tulus.
4. Bapak Drs. Agus Suharsono, M.Si dan Bapak Suji S.Sos, M.Si yang memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran.
5. Teman-temanku Administrasi Negara Sore Angkatan 2007.
6. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## **MOTTO**

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”

<sup>\*</sup>)QS: (Al-Mujaadilah: 910-911)

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : H. Saiful Haq

NIM : 070910291012

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo*” (*Quality Of Public Services In The Manufacture Of Electronic Identity Cards At Sub District Suboh Situbondo*) adalah benar-benar karya tulis sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 7 Januari 2014

Yang menyatakan,

H. Saiful Haq  
NIM. 070910291012

# **SKRIPSI**

## **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN e-KTP PADA KECAMATAN SUBOH KABUPATEN SITUBONDO**

Oleh

H. Saiful Haq  
NIM 070910291012

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Drs. Agus Suharsono, M.Si

Dosen Pembimbing II : Suji, S.Sos, M.Si

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Senin, 9 Desember 2013

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

### Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dr. Sutomo, M.Si  
NIP. 196503121991031003

Drs. Agus Suharsono, M.Si.  
NIP. 196308141989031023

### Anggota Tim Penguji

1. Drs. Boedijono, M.Si ( )  
NIP. 196103311989021001
2. Drs. Anwar, M.Si ( )  
NIP. 196306061988021001

Mengesahkan  
Dekan,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA.  
NIP 19520727 1981031 003

## RINGKASAN

**Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo;** H. Saiful Haq, 070910291012; 2013: 87 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Pemberian layanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dari pemerintah. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan itu sendiri. Hal tersebut seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah. Jenis layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat mencakup semua hal yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu jenis layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yaitu layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Konsepsi dasar dalam sebuah penelitian sangatlah dibutuhkan dengan tujuan agar penelitian dapat berjalan sesuai dengan tujuan penelitian dan meminimalisir *ambiguitas* teori. Untuk itulah peneliti berasumsi bahwa sebelum melakukan penelitian, alangkah lebih baiknya apabila didahului dengan meninjau kembali konsep-konsep yang berkaitan dengan topik penelitian. Hal tersebut bertujuan untuk mendasari pemikiran peneliti dalam memecahkan suatu masalah dalam melakukan kegiatan penelitian.

Dalam penelitian ini penulis mempunyai tujuan untuk mendapatkan informasi secara tepat dan gambaran yang lengkap dan faktual mengenai kualitas pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP pada Kecamatan Suboh. Pada penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Perhitungan dalam penelitian ini menggunakan *ServQual*. Perhitungan ini digunakan untuk mengukur dan mendeskripsikan kualitas pembuatan e-KTP bagi pemohon e-KTP di Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo. Variabel kualitas



pelayanan diukur dengan 5 indikator, yaitu Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*).

Berdasarkan kelima dimensi pelayanan tersebut, nilai *ServQual* yang diperoleh yaitu negatif yang artinya kualitas pelayanan pada kantor kecamatan Suboh tidak baik. Perhitungan *ServQual* dari kelima dimensi tersebut yaitu jumlah skor rata-rata persepsi 2,7 dikurangi jumlah skor rata-rata harapan 4,6 menghasilkan perhitungan *ServQual* -1,9 yang artinya kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada kelima dimensi tersebut tidak baik karena menghasilkan angka negatif.

## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo”. Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Ibu Dr. Anastasia M, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember dan dosen pembimbing akademik yang memberikan dukungan, arahan dan nasehat selama penulis menjadi mahasiswa.
4. Bapak Drs. Agus Suharsono, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan sumbangan ilmu, waktu, bimbingan, pikiran, dukungan, saran, dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini serta selama penulis menjadi mahasiswa.
5. Bapak Suji, S.Sos, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan sumbangan ilmu, waktu, bimbingan, pikiran, dukungan, saran, dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini serta selama penulis menjadi mahasiswa.
6. Bapak Dr. Sutomo, M.Si, selaku ketua penguji skripsi yang bersedia berbagi ilmu dan pengalaman sehingga banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

7. Bapak Drs. Boedijono, M.Si, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia berbagi ilmu dan pengalaman sehingga banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
8. Bapak Drs. Anwar, M.Si, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia berbagi ilmu dan pengalaman sehingga banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
9. Pegawai Kecamatan Suboh yang banyak membantu dalam penelitian di Kantor Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo.
10. Keluarga atas doa dan dukungannya, khususnya aba dan umi juga istri dan kakak-kakakku
11. Terima kasih kepada teman-temanku atas dukungannya dan sukses untuk kalian semua khususnya Iqbal, Taufik, Irfan, Valen, Fadil, Teguh, Kholis, Sopan, Ulum, Bismoko, Faiq pay, Nizar, Andika, serta teman-teman lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih atas dukungannya.

Penulis juga menerima kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 7 Januari 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN .....	v
LEMBAR PENGESAHAN .....	vi
RINGKASAN .....	vii
PRAKATA .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	8
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Pengertian e-Government .....	10
2.2 Pengertian e-KTP .....	12
2.3 Pelayanan Publik .....	14
2.4 Kualitas Pelayanan Publik .....	18
2.5 Model <i>ServQual</i> .....	23
2.6 Kepuasan Pelanggan .....	29
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Tipe Penelitian .....	32
3.2 Objek Penelitian .....	32
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian .....	33

3.3.1	Tempat Penelitian .....	33
3.3.2	Waktu Penelitian .....	33
3.4	Penentuan Populasi dan Sampel .....	33
3.4.1	Penentuan Populasi .....	33
3.4.2	Penentuan Sampel .....	33
3.5	Definisi Operasional .....	36
3.6	Sumber Data .....	38
3.7	Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.8	Metode Analisis Data .....	40
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian .....	44
4.1.1	Gambaran Umum Kecamatan Suboh .....	44
4.1.2	Standar Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Suboh .....	47
4.1.3	Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kecamatan Suboh ....	50
4.1.4	Susunan Organisasi dan Komposisi Pegawai .....	52
4.2	Gambaran Umum Pembuatan/Perekaman e-KTP .....	60
4.2.1	Syarat Pembuatan e-KTP .....	60
4.2.2	Proses Pembuatan e-KTP .....	60
4.2.3	Proses Pengambilan e-KTP .....	62
4.3	Analisis Data .....	62
4.3.1	Harapan Pemohon e-KTP terhadap Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Suboh .....	63
4.3.2	Persepsi Pemohon e-KTP terhadap Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Suboh .....	72
4.3.3	Analisis <i>ServQual</i> .....	80
4.3.4	Interpretasi Hasil Analisis Data .....	83
<b>BAB 5</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>86</b>
5.1	Kesimpulan .....	86
5.2	Saran .....	87

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Prioritas Jenis Pelayanan Publik .....	4
Tabel 3.1	Ukuran sampel untuk batas-batas kesalahan dan jumlah populasi yang ditetapkan .....	35
Tabel 3.2	Pengambilan Anggota Sampel .....	36
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk Kecamatan Suboh per 30 Juni 2013 .....	45
Tabel 4.2	Rincian Penduduk yang Membuat e-KTP .....	46
Tabel 4.3	Jenis Pelayanan di Kantor Kecamatan Suboh .....	49
Tabel 4.4	Tentang Waktu Penyelesaian dan Biaya Pelayanan .....	50
Tabel 4.5	Komposisi Pegawai Kecamatan suboh Kabupaten Situbondo .....	58
Tabel 4.6	Kelompok Kerja Pelayanan Penerapan e-KTP Kecamatan Suboh Tahun 2012 .....	59
Tabel 4.7	Skor bukti langsung ( <i>Tangibles</i> ) menurut harapan responden 97 pemohon .....	63
Tabel 4.8	Tingkat Persetujuan pada Dimensi Bukti langsung ( <i>Tangibles</i> ) ...	64
Tabel 4.9	Skor Keandalan ( <i>Reliability</i> ) menurut harapan responden 97 pemohon .....	65
Tabel 4.10	Tingkat Persetujuan pada Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	65
Tabel 4.11	Skor Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )menurut harapan responden 97 pemohon .....	66
Tabel 4.12	Tingkat Persetujuan pada Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	66
Tabel 4.13	Skor Jaminan ( <i>Assurance</i> ) menurut harapan responden 97 pemohon .....	67
Tabel 4.14	Tingkat Persetujuan pada Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	68
Tabel 4.15	Skor Empati ( <i>Empaty</i> ) menurut harapan responden 97 pemohon .....	69
Tabel 4.16	Tingkat Persetujuan pada Dimensi Empati ( <i>Empaty</i> ) .....	69
Tabel 4.17	Rekapitulasi harapan pemohon e-KTP Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo .....	70

Tabel 4.18	Skor Bukti langsung ( <i>Tangibles</i> ) menurut persepsi responden 97 pemohon .....	72
Tabel 4.19	Tingkat Kepuasan pada Dimensi Bukti langsung ( <i>Tangibles</i> ).....	72
Tabel 4.20	Skor Keandalan ( <i>Reliability</i> ) menurut persepsi responden 97 pemohon .....	73
Tabel 4.21	Tingkat Kepuasan pada Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	74
Tabel 4.22	Skor Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) menurut persepsi 97 responden .....	75
Tabel 4.23	Tingkat Kepuasan pada Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	75
Tabel 4.24	Skor Jaminan ( <i>Assurance</i> ) menurut persepsi responden 97 pemohon .....	76
Tabel 4.25	Tingkat Kepuasan pada Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	77
Tabel 4.26	Skor Empati ( <i>Empaty</i> ) menurut persepsi responden 97 pemohon .....	77
Tabel 4.27	Tingkat Kepuasan pada Dimensi Empati ( <i>Empaty</i> ) .....	78
Tabel 4.18	Rekapitulasi persepsi e-KTP Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo .....	79
Tabel 4.19	Analisis <i>ServQual</i> .....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pelayanan Sebagai Proses .....	15
Gambar 2.2 Model Konseptual <i>SERVQUAL</i> .....	23
Gambar 2.3 Model <i>SERVQUAL</i> yang Diperluas .....	27
Gambar 2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo .....	53
Gambar 4.2 Prosedur Perekaman Data Penduduk .....	61
Gambar 4.3 Perekaman Data Penduduk .....	62
Gambar 4.4 Grafik Rekapitulasi Harapan Pemohon e-KTP .....	71
Gambar 4.5 Grafik Rekapitulasi Persepsi Pemohon e-KTP .....	80



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Daftar Kuesioner
- Lampiran 2 : Daftar Skor Harapan Pemohon E-Ktp (Data Mentah)
- Lampiran 3 : Daftar Skor persepsi Pemohon E-Ktp (Data Mentah)
- Lampiran 4 : Surat ijin penelitian dari Lembaga Penelitian
- Lampiran 5 : Surat ijin penelitian dari Bakesbangpol dan Linmas
- Lampiran 6 : Surat ijin penelitian dari Kecamatan Suboh
- Lampiran 7 : Permendagri Nomor 9 Tahun 2011