



**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU *e*-KTP DI KANTOR  
KECAMATAN SITUBONDO KABUPATEN SITUBONDO**

**SKRIPSI**

Oleh

**Sayogo Daryanto  
NIM. 080910291029**

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



**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU *e*-KTP DI KANTOR  
KECAMATAN SITUBONDO KABUPATEN SITUBONDO**

*(The Service Quality e-ID Card Making at the District Office Situbondo)*

**SKRIPSI**

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

Oleh

**Sayogo Daryanto**  
**NIM. 080910291029**

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

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segenap rasa syukur saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Ayahanda Kasiyanto dan Ibunda Sudartik dan kakak-kakakku Bripol Wahyu Daryanto dan Nur Irma Daryanto. Terima kasih atas untaian dzikir dan do'a yang telah mengiringi langkahku selama menuntut ilmu, dukungan, kegigihan, kesabaran, pengorbanan serta curahan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis;
2. Seluruh guru dan dosen sejak sekolah taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan membimbing dengan penuh kesabaran;
3. Almamaterku yang kubanggakan Universitas Jember.

## MOTTO

Jadikan kepandaian sebagai kebahagiaan bersama, sehingga mampu meningkatkan rasa ikhlas untuk bersyukur atas kesuksesan. <sup>[1]</sup>)

Jangan pikirkan kegagalan kemarin, hari ini sudah lain, sukses pasti diraih selama semangat masih menyengat. <sup>[2]</sup>)

Seorang pemimpin adalah orang yang melihat lebih banyak daripada yang dilihat orang lain, melihat lebih jauh daripada yang dilihat orang lain, dan melihat sebelum orang lain melihatnya. <sup>[3]</sup>)

---

<sup>[1]</sup>Mario Teguh

<sup>[2]</sup>Mario Teguh

<sup>[3]</sup>Maxwell C. John. 2001. *Menjadi Orang Yang Berpengaruh*. Jakarta: Harvest Pulikation House (HPH).

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sayogo Daryanto

NIM : 080910291029

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu e-KTP di Kantor Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, 21 Oktober 2014

Yang menyatakan,

Sayogo Daryanto  
NIM 080910291029

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU *e*-KTP DI KANTOR  
KECAMATAN SITUBONDO KABUPATEN SITUBONDO**

Oleh

**Sayogo Daryanto  
NIM 080910291029**

Pembimbing:

**Dosen Pembimbing I : Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si**  
**Dosen Pembimbing II : Drs. Agus Suharsono M.Si**

## PENGESAHAN

Skripsi Berjudul “*Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu e-KTP di Kantor Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo*” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada:

hari : Rabu

tanggal : 01 Oktober 2014

tempat : Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Anwar, M.Si  
NIP. 1963061988021001

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si  
NIP. 195805101987022001

Anggota Penguji,

1. Drs. Agus Suharsono, M.Si ( )  
NIP. 196308141989031003

2. Suji, S.sos, M.Si ( )  
NIP. 197006152008121002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A.  
NIP. 195207271981031003

## RINGKASAN

**Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu e-KTP di Kantor Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo;** Sayogo Daryanto; 080910291029; 2014; 99 Halaman; Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Melayani masyarakat merupakan tugas utama pemerintah, salah satu pelayanan pemerintah yaitu pembuatan kartu e-KTP sebagai bukti identitas diri, dalam hal ini peneliti memilih untuk meneliti Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu e-KTP di Kantor Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo. Pada tahun 2013 sampai sekarang, pemerintah mengganti semua Kartu Tanda Penduduk Indonesia yang lama dan masih bersifat manual dengan e- KTP yang telah memanfaatkan *e- government* dalam pemberian layanan kepada masyarakat.

Fokus dari *E-Government* ini dengan turunnya kebijakan dari pemerintah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan antara lain mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dalam menyediakan data kependudukan penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan penerapan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik. “KTP elektronik menggunakan sistem biometrik atau sidik jari, sehingga setiap warga hanya membutuhkan satu KTP saja yang dapat dihubungkan dengan database nasional”. Proyek e- KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Oleh karena itu dengan e-KTP akan mampu mengelola data kependudukan secara akurat dan transparan sehingga menarik untuk diteliti. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan Pembuatan Kartu e-KTP di Kantor Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo. Tujuan penelitian ini



untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan Pembuatan Kartu e-KTP di Kantor Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Sampel yang diambil berjumlah 62 responden yang merupakan pemohon wajib e-KTP tahun 2013-2014. Teknik sampling menggunakan *accidental sampling*. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Situbondo. Penelitian ini dilakukan pada bulan April sampai Juni 2014. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, kuesioner dan dokumentasi.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis ServQual (Service Quality) dari Parasuraman dkk, yaitu dengan menghitung skor harapan dengan skor persepsi responden. Pengukuran tingkat kualitas pelayanan ini didasarkan pada lima dimensi yaitu, bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Nilai kualitas pelayanan diperoleh dari nilai persepsi dikurangi dengan nilai harapan.

Hasil perhitungan mengenai kualitas pelayanan pembuatan kartu e-KTP di Kantor Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo dari kelima dimensi yaitu: pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) sebesar (-13,25), dimensi keandalan (*reability*) sebesar ( 0 ), dimensi daya tanggap (*responsiveness* ) sebesar (5,25), dimensi jaminan (*assurance*) sebesar (9,5), dan dimensi empati (*empaty*) sebesar (-5,5).

Sedangkan berdasarkan perhitungan ServQual diperoleh hasil (-0,8) yang menunjukkan nilai negatif karena harapan wajib e-KTP lebih tinggi dibandingkan dengan persepsi yang dirasakan oleh wajib e-KTP, sehingga kualitas pelayanan pembuatan kartu e-KTP di Kantor Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo dapat dikategorikan tidak baik.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, E- Government, dan e-KTP.

## PRAKATA

Puji syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul "*Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu e-KTP di Kantor Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo*". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusun skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada 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 Murdyastuti, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Sekaligus Pembimbing Utama Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Bapak Drs. Agus Suharsono, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberi arahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini;
5. Bapak Imam selaku Camat Situbondo beserta jajaran staf dan karyawan-karyawan Kantor Kecamatan Situbondo, terima kasih telah memberikan kesempatannya kepada penulis dalam melakukan penelitian dan wawancara;
6. Sahabat terbaik ku di kost Jawa Asri Agung, Opek, Mz Ryan, Anggun, Mz Cris , Mz Very, Icha K2, Oonk, Andre dan yang lainnya. Terima kasih atas dukungan, kebersamaannya, semangat, serta canda tawa yang telah diberikan kepada penulis;

7. Teman-teman ku seangkatan AN 08 Kiki, Titis, Alfi, Riska, Sella, Yoyok, Chandra, Multazam, Agus, Galoh, Fahmy, Anis, Bogel, Ipunk, Kukuh, Deva, Anggi, Anis, Fondy dll. Terima kasih atas dukungannya dan motivasinya. Sukses untuk kalian semua.
8. Serta terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Jember.

Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, 21 Oktober 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	v
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	13
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian</b> .....	13
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	13
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	14
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	15
<b>2.1 Paradigma Pelayanan Publik</b> .....	16
<b>2.2 Pelayanan</b> .....	22
<b>2.3 E-Government</b> .....	25
<b>2.4 Kajian Tentang E-Service dan E-Teknologi</b>	
<b>Dalam Sektor Publik</b> .....	26
2.4.1 Jenis-Jenis Dari E-Service .....	28
<b>2.5 Kualitas Pelayanan</b> .....	29

<b>2.6 Model Kualitas Pelayanan (ServQual)</b> .....	33
<b>2.7 Kepuasan Pelanggan</b> .....	39
<b>2.8 E- KTP</b> .....	41
2.8.1 Pengertian dan Prosedur Pembuatan <i>e- KTP</i> .....	41
2.8.2 Dasar Hukum Penerapan <i>e-KTP</i> .....	44
2.8.3 Keunggulan dan Kelemahan <i>e-KTP</i> .....	47
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	49
<b>3.1 Tipe Penelitian</b> .....	49
<b>3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian</b> .....	50
<b>3.3 Penentuan Populasi dan Sampel</b> .....	50
<b>3.4 Definisi Operasional</b> .....	51
<b>3.5 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data</b> .....	54
<b>3.6 Metode Analisis Data</b> .....	55
<b>BAB 4. PEMBAHASAN</b> .....	59
<b>4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian</b> .....	59
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Kecamatan Situbondo .....	59
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Kecamatan Situbondo .....	61
4.1.3 Kondisi Pemerintahan Situbondo Dalam Angka .....	62
4.1.4 Standart Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Situbondo .....	63
4.1.5 Susunan Organisasi dan Komposisi Kantor Kecamatan Situbondo .....	66
4.1.6 Tugas dan Fungsi .....	67
4.1.7 Data Kepegawaian .....	74
<b>4.2 Gambaran Umum Pembuatan atau Perekaman <i>e-KTP</i> di Kantor         Kecamatan Situbondo</b> .....	76
4.2.1 Syarat Pembuatan <i>e-KTP</i> .....	76
4.2.2 Proses Pembuatan <i>e-KTP</i> Yang Dilakukan di Kantor Kecamatan Situbondo.....	76

4.2.3 Fasilitas Ruang Perekaman <i>e</i> -KTP Yang Ada di Kantor Kecamatan Situbondo.....	79
4.2.4 Proses Pengambilan <i>e</i> -KTP.....	80
<b>4.3 Analisis Data</b> .....	80
4.3.1 Harapan Wajib <i>e</i> -KTP Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu <i>e</i> -KTP di Kantor Kecamatan Situbondo .....	80
4.3.2 Persepsi Wajib <i>e</i> -KTP Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu <i>e</i> -KTP di Kantor Kecamatan Situbondo .....	87
<b>4.4 Analisis ServQual</b> .....	93
<b>4.5 Intepretasi Hasil Analisis Data</b> .....	95
<b>BAB 5. PENUTUP</b> .....	98
5.1 Kesimpulan .....	98
5.2 Saran .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Daftar Prioritas Pelayanan Publik .....	4
1.2 Data Penduduk yang Mengajukan <i>e-KTP</i> Bulan April-Juni 2014 di Kantor Kecamatan Situbondo.....	9
4.1 Jenis Pelayanan di Kantor Kecamatan Situbondo .....	65
4.2 Waktu Penyelesaian dan Biaya Pelayanan Publik .....	66
4.3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Aselon .....	74
4.4 Jumlah Pegawai Kecamatan Situbondo.....	75
4.5 Skor Harapan wajib <i>e-KTP</i> Pada Dimensi Bukti Langsung (n=62).....	81
4.6 Skor Harapan wajib <i>e-KTP</i> Pada Dimensi Keandalan (n=62) .....	82
4.7 Skor Harapan wajib <i>e-KTP</i> Pada Dimensi Daya Tanggap (n=62).....	83
4.8 Skor Harapan wajib <i>e-KTP</i> Pada Dimensi Jaminan (n=62) .....	84
4.9 Skor Harapan wajib <i>e-KTP</i> Pada Dimensi Empaty (n=62).....	85
4.10 Harapan Wajib <i>e-KTP</i> di Kantor Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo.....	86
4.11 Skor Persepsi Wajib <i>e-KTP</i> Pada Dimensi Bukti Langsung (n=62).....	87
4.12 Skor Persepsi Wajib <i>e-KTP</i> Pada Dimensi Keandalan (n=62).....	88
4.13 Skor Persepsi Wajib <i>e-KTP</i> Pada Dimensi Daya Tanggap (n=62) .....	89
4.14 Skor Persepsi Wajib <i>e-KTP</i> Pada Dimensi Jaminan (n=62) .....	90
4.15 Skor Persepsi Wajib <i>e-KTP</i> Pada Dimensi Empati (n=62) .....	91
4.16 Persepsi Wajib <i>e-KTP</i> di Kantor Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo .....	92
4.17 Perhitungan ServQual Untuk Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu <i>e-KTP</i> di Kantor Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo .....	94
4.18 Rekapitulasi Perhitungan ServQual Untuk Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu <i>e-KTP</i> di Kantor Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo .....	96

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Pelayanan Sebagai Proses .....	22
2.2 Model Service Quality .....	34
2.3 Model Kesenjangan Antara Harapan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan Publik .....	38
2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	40
2.5 Prosedur Pembuatan dan Penerbitan <i>e-KTP</i> .....	44
4.1 Susunan Organisasi Kantor Kecamatan Situbondo .....	67
4.2 Prosedur Perekaman Data Penduduk .....	78
4.3 Perekaman Data Penduduk .....	79



## DAFTAR LAMPIRAN

- A. Surat Ijin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- B. Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
- C. Surat Ijin Penelitian dari Bakesbangpol dan Limnas Kabupaten Situbondo
- D. Surat Ijin Penelitian dari Kantor Kecamatan Situbondo
- E. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 471.13/4360/SJ, dan UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Daftar Administrasi Kependudukan
- F. Peraturan Presiden RI Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional
- G. Kuesioner
- H. Hasil Rekapitulasi Data Mentah
- I. Standar Pelayanan Publik Kecamatan Situbondo