

**KUALITAS PELAYANAN E- KTP PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CACATAN SIPIL
KABUPATEN YAHUKIMO**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Akademik Una Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Administrasi Publik



Oleh

**ARIUS ARUMAN
NIM : 2020031014048**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
JURUSAN ILMU ADMINSTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS CENDRAWASIH
JAYAPURA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

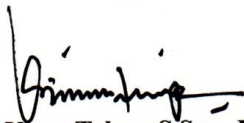
KUALITAS PELAYANAN E- KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CACATAN

SIPIL KABUPATEN YAHUKIMO

Identitas Penulis :

Nama : Arius Aruman
Nim : 2020031014048
Program studi : Administrasi Publik
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang : Strata (S1)

Pembimbing I



Prof. Dr. Vince Tebay, S.Sos., M.Si
NIP : 196802011996102001

Pembimbing II



Dr. Hiskia C. M. Sapioper, S.Sos., M.Si
NIP : 196708211996101001

Mengetahui
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Dr. Abner Herry Bajari S.Sos., M.Si
NIP : 197304272001121001

HALAMAN PENGESAHAN

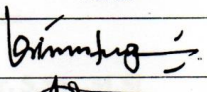
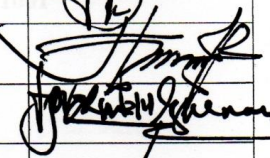
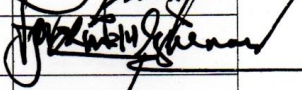
Judul : “ Kualitas Pelayanan E- Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Yahukimo”

Identitas Penulis :

Nama : Arius Aruman
Nim : 2020031014048
Program studi : Administrasi Publik
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang : strata (S1)

Telah Dipertahankan Tim Penguji Ujian Skripsi
Program Studi Administasi Publik Jurusan Ilmu Adminisitasi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Cendrawasih
Dipertahankan Pada

Hari/tanggl : Jumat, 11 Oktober 2024
Pukul : 9.00- wit
Tempat : Ruang Dosen Prodi Administrasi Publik
Tim Ujian Skripsi

No	Nama Penguji	Jabatan	Paraf
1	Prof. Dr. Vince tebay, S.Sos., M.Si NIP : 196802011996102001	Dosen pembimbing I	
2	Hiskia C.M.Sapioper, S.Sos.,M.Si NIP : 196708211996101001	Dosen pembimbing II	
3	Sriyono, S.Sos.,M.Si NIP : 197406252002121001	Dosen penguji I	
4	Aldrin Watson Gainau, S.Sos.,MPA NIP : 197902072008011019	Dosen penguji II	
5	Jackson Yumame, S.IP.,MPA (p) NIP : 198506062019031010	Dosen penguji III	

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Cendrawasih


Marlina Flasy, S.Sos., M.Hum., Ph.D
NIP : 196803151996032001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Skripsi ini murni merupakan gagasan dan rumusan saya sendiri, skripsi ini tidak terdapat karya yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan naskah dengan disebutkan nama pengarang di cantumkan dalam daftarpustaka

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila ditemukan di kemudian hari terdapat penyimpangan dan pernyataan ini tidak benar , maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penghentian studi dan gelar akademik yang saya peroleh (S-1) di batalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku .

Jayapura, 17
Oktobber 2014
Yang Membuat
Pernyataan

Arius Aruman
2020031014048

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Moto :

Diberkatilah orang yang mengandalkan TUHAN, yang menaruh harapannya pada
TUHAN.!

(Yeremia 17 :7)

Persembahan :

Dengan ikhlas kupersembahkan karya ini kepada :

1. Tuhan Yesus Yang Maha Kuasa yang telah memberkati dan memberi kekuatan kepada penulis untuk menulis skripsi ini hingga selesai.
2. Kepada orang tua tercinta Bapa Dan Mama (Alm.Andrias Aruman , Sara Alya) yang selalu dukung doa
3. Kepada kaka tersayang onesimus Aruman Dan Retina Aruman, Yehezkiel Aruman, Macana Aruman yang selalu mendukung penulis dari jauh
4. Kepada Mamaade tersayang Amina Alya, Nahomi Alya, Lenina Alya, Yemina Alya yang selalu dukungan doa
5. Kepada adik- adik yang tersayang Nisan Aruman Yusba Aruman yang selalu dukungan dan doa
6. Kepada persekutuan P2MKB yang dukung doa
7. Almamaterku tercinta “ Kampus Orange “ Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cendrawasih.

ABSTRAK

ARIUS ARUMAN . Pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Yahukimo (Dibimbing oleh Prof. Dr. vince Tebay S.Sos., M.AP dan Dr. Hiskia C.D.Sapioper, S.Sos., M.Si).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem, ketersediaan informasi, bentuk layanan dan feedback dari penerapan pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Yahukimo. Metode penelitian dengan lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berlokasi di Kabupaten Yahukimo. Pemilihan tempat dan lokasi penelitian dengan alasan yaitu peneliti ingin mengetahui kasus pelayanan KTP-eL di instansi tersebut. Jenis penelitian kualitatif dengan sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Informan penelitian terdiri atas Kepala Dinas, pegawai dan masyarakat yang menggunakan pelayanan KTP-el. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan pedoman wawancara. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Hasil penelitian menemukan bahwa sistem dari penerapan pelayanan KTP-el telah diterapkan sesuai dengan input, proses dan output data pemohon yang wajib memiliki KTP dan telah teregistrasi dalam sistem online pada database kependudukan nasional. Ketersediaan informasi dari penerapan pelayanan KTP-el telah disesuaikan dengan kebutuhan perolehan informasi yang bersifat objektif, subjektif dan general untuk mendapatkan NIK yang sesuai KK yang teregistrasi. Bentuk layanan dari penerapan pelayanan KTP-el ditunjukkan oleh pegawai dalam melayani pemohon berupa kualitas layanan interaksi, lingkungan fisik dan hasil untuk menjamin terwujudnya harapan pelayanan penerbitan KTP-el. Bentuk feedback dari penerapan pelayanan KTP-el telah ditindaklanjuti oleh pegawai berdasarkan kesesuaian, efektif, ketepatan waktu dan prosedural dari kegiatan pelayanan penerbitan KTP-el.

Kata kunci: Pelayanan e-KTP

ABSTRACT

ARIUS ARUMAN . E-KTP Service at the Population and Civil Registration Office of Yahukimo Regency (Supervised by pProf.Dr. Vince Tebay, S.Sos., M.AP and Dr. Hiskia C.D.Sapioper, S.Sos., M.Si).

The purpose of this study is to find out the system, availability of information, form of service and feedback from the implementation of e-ID card services at the Population and Civil Registration Office of Yahukiimo Regency The research method with the location of this research was carried out at the Population and Civil Registration Office located in Yahukimo Regency. The selection of the place and location of the research was based on the reason that the researcher wanted to know the case of KTP-eL services in the agency. The type of qualitative research with data sources consists of primary data and secondary data. The research informants consisted of the Head of Service, employees and the community who use the e-ID card service. The data collection technique uses observation and interview guidelines. Data analysis techniques include data reduction, data presentation and verification. The results of the study found that the three ...

Keywords : e-KTP Service

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang Mahas Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayatnya, sehingga penulis menyusun judul Skripsi yang berjudul **“kualitas Pelayanan e-KTP Pada Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Yahukimo “**

Menyusun Skripsi ini telah saya susun dengan maksimal dan mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga dapat memperlancar pembuatan Skripsi. Untuk itu penulis menyampaikan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pembuatan dalam pembuatan Skripsi ini.

1. Dr. Oscar O. Wambrau S.E., M.Sc. Agr selaku Rektor universitas cendrawasih
2. Marlina Flassy, S.Sos.,M.Hum.,Ph.D selaku Dekan Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitass Cendrawasih
3. Hendrina Morin, S.Sos., MPA selaku ketua jurusan administrasi publik Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitass Cendrawasih
4. Dr. Abner Herry Bajari, S.Sos.,M.Si selaku ketua Prodi administrasi publik Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitass Cendrawasih
5. Prof. Dr. Vince tebay, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing , mengarahkan dan membekali penulis dengan penuh kesabaran dan dengan pengetahuan dasar dalam memnunjuk penulisan karya tulis ilmiah.
6. Dr.Hiskia C.M.Sapioper, S.Sos.,M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan dan membekali penulis dengan penuh kesabaran dan dengan pengetahuan dasar dalam memnunjuk penulisan karya tulis ilmiah
7. Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Yahukino Daniel Silak, SE., M.Si yang memberikan kesempatan untuk penulis mengambil data untuk mendukung karya ilmiah untuk tugas akhir (Skripsi)
8. Seluruh staf dosen yang telah mendidik dan mengajar penulis selama berada di fakultas Fisip universitas cenderawasih Jayapura

9. Seluruh staf tata usaha fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas cendrawasih jayapura atas bantuan selama ini
10. Kedua orangtua saya yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan selalu menjadi penyemangat bagi penulis
11. Parah sahabat seperjuangan dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang tidak langsung turut mendoakan dan memberikan dukungan mereka pada penulis
12. Dan yang terakhir teman-teman angkatan 20 fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas cendrawasih jayapura untuk kebersamaan, kekompakan untuk semua suka duka yang telah kita lewati Bersama

Penulis menyadari bahwa penulisan karya tulis ilmiah ini masih banyak kekurangan, oleh karenanya kritik dan saran sangat penulis harapkan guna penyempurnaan tulisan ini.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih dan semoga karya tulis ilmiah ini dapat berguna bagi kita semua.

Jayapura Oktober 2024

Penulis

Daftar isi

Cover skripsi	i
Halaman persetujuan	i
Halaman pengesahan	ii
Pernyataan keaslian skripsi	iii
Motto dan persembahan	iv
Abstrak.....	v
Abstract.....	vi
Kata pengantar	vii
Daftar isi	ix
Dafar lampiran.	ix
Daftar gambar	x
Daftar tabel	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar belakang.....	1
1.2. Rumusan masalah	5
1.3.Tujuan masalah	5
1.4.Kegunaan penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	12
2.1.2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.1.4. Prinsip-prinsip dan Standar Pelayanan Publik	15
2.1.5. Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	17
2.1.6. Pengertian, Konsep dan Teori E-Government	20
2.2 Landasan teori	21
2.2.1 Konsep E-Government.....	22
2.2.2 Teori E-Government	24
2.2.3 Pelayanan E-KTP	26
2.2.4 Proses Pembuatan E-KTP	27

2.2.5	Sistem.....	29
2.2.6	Feedback	31
2.3	Kerangka Pikir.....	34
BAB III	METODE PENELITIAN	36
3.1.	Jenis penelitian	36
3.2.	Lokasi Penelitian	36
3.3.	Tipe penelitian	36
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5.	Observasi Langsung.....	37
3.6.	Informan	37
3.7.	Wawancara Mendalam.....	37
3.8.	Dokumentasi	37
3.9.	Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Yahukimo	39
4.1.1	Keadaan Pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Yahukimo.....	41
4.1.2	Deskripsi Pelayanan KTP-el di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Yahukimo	43
4.1.3	Syarat, Proses dan Batas Waktu Pembuatan KTP	43
4.1.4	Syarat Penerbitan KTP Baru	44
4.1.5	Proses di Kelurahan	44
4.1.6	Proses di Kecamatan	45
4.1.7	Proses di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	45
4.1.8	Sistem Pelayanan e-KTP.....	49
4.1.9	Bentuk Layanan dari Pelayanan KTP-el	52
4.1.10	Feedback dari Penerapan Pelayanan KTP-EL	53
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	56
4.2.1	Tangible (bukti fisik)	57
4.2.2	Reliability.....	61
4.2.3	Daya Tanggap (responsiveness)	68

4.2.4	Jaminan (assurance)	68
4.2.5	Empati (Empathy)	74
4.2.6	Sistem dari pelayanan KTP-el.....	76
4.2.7	Ketersediaan informasi dari pelayanan KTP-el	74
4.2.8	<i>Feedback</i> dari penerapan pelayanan KTP-el	80
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1.	Kesimpulan	83
5.2.	Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA		85
Pedoman wawancara		88

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Halaman pengesahan	ii
Tabel 2.1. Peneliti terdahulu	7
Peneliti terdahulu	8
Tabel 2.2. Bagan struktur	44
Tabel 2.3. Daftar pegawai dinas pencatatan sipil dan	45
Tabel 4.1. Data input proses dan output penduduk wajib KTP el	50
tabel 4.2. Tangible bukti fisik Daftar fasilitas	61

DAFTAR GAMBAR

1. Prosuder pelayana ktp
2. Proses pelayanan ktp di kabupaten yahukimo
3. Proses di kelurahan
4. Proses di kantor dinas dukcapil
5. Struktur organisasi
6. Lampiran foto penelitian di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten yahukimo.....