

**KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK (E – KTP) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN NABIRE**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Akademik
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)
Pada Program Studi Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Cenderawasih*



Oleh :

**KLARCE YEIMO
2020031014001**

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

LEMBAR PERSETUJUAN

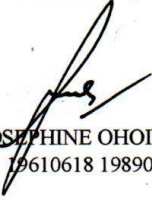
Judul : KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E –
KTP) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN
NABIRE

Identitas penulis :
NAMA : **KLARCE YEIMO**
NIM : 2020031014001
JURUSAN : Ilmu Administrasi
PROGRAM STUDI : Administrasi Publik
JENJANG PROGRAM : Strata Satu (S1)

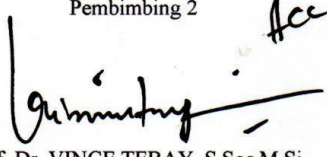
Disetujui

Pada Tanggal, *20 Juni* 2024

Pembimbing 1


Dr. Dra. YOSEPHINE OHOIWUTUN, M.Si
NIP. 19610618 198902 2 001

Pembimbing 2


Prof. Dr. VINCE TEBAY., S.Sos.M.Si
NIP. 19680201 199610 2 001

Mengetahui :

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
FISIP Universitas Cenderawasih


Dr. ABNER HERRY BAJARI, S.Sos.,M.Si
NIP. 197304 27200112 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : "Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire"

Identitas Penulis :
Nama : KLARCE YEIMO
NIM : 2020031014001
Program Studi : Administrasi Publik
Jurusan : Ilmu Administrasi
Jenjang Prog : Strata Satu (S-1)

Telah Dipertahankan Di Hadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Program Studi Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Cenderawasih

Dipertahankan Pada :

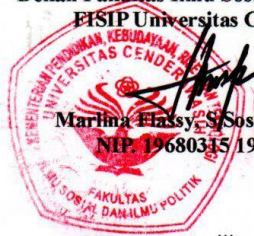
Hari/Tanggal : Jumat - 21 - Juni - 2024
Jam : 09 : 00 WIT
Tempat : Ruang Dosen Prodi Administrasi Publik

Panitia Ujian Skripsi

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Dra. YOSEPHINE OHOIWUTUN, M.Si NIP. 19610618 198902 2 001	Ketua	(.....)
2	Prof. Dr. VINCE TEBAY., S.Sos.M.Si NIP. 19680201 199610 2 001	Sekretaris	(.....)
3	Dr. Abner H. Bajari, S. Sos, M. Si NIP. 19730423 200112 1 001	Anggota	(.....)
4	Aldrin Watson Gainau, S.Sos., MPA. NIP. 19790207 200801 1 019	Anggota	(.....)
5	Jackson Yumame, S.IP,MPA (p) NIP.198506062019031010	Anggota	(.....)

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
FISIP Universitas Cenderawasih



Marlina Hassy, S.Sos., M.Hum., Ph.D
NIP. 19680315 199603 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawa ini :
Nama : Klarce Yeimo
Nim 2020031014001
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul : “Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire” ini murni merupakan gagasan dan rumusan saya sendiri. Skripsi ini tidak terdapat karya yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

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 telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jayapura,.....,2024
Penulis

Klarce Yeimo
2020031014001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Serakanlah Segalah Kekuatiranmu KepadaNya Sebab Ia Yang Memelihara Kamu ”.

(1 PETRUS 5 : 7)

Sebab Itu Degan Yakin Kita Dapat Berkata : “Tuhan Adalah Penolongku. Aku Tidak Akan Takut. Apakah Yang Dapat Dilakukan Manusia Terhadap Aku?”

(IBRANI 13 : 6)

“Tuhan Dapat Mendegar Setiap Doa Yang Tidak Dapat Kamu Ungkapkan Dengan Kata-Kata”

PERSEMBAHAN

Dengan ikhlas ku persembahkan karya ku ini kepada :

1. Tuhan Yang Maha Kuasa
2. Kepada kedua orang tuaku terkasih Alm Bapak VITALIS YEIMO dan Mama ONNA TEKEGE yang telah menghadirkan ku ke dunia ini
3. Bapa SEMI GOBAI S.Sos yang selalu menasehati, memberikan Motivasi serta Dukungan
4. Kelima 5 saudari kandung ku yang tercinta Silka Yeimo S.IP, Linda Yeimo S.IP, Kelara B Yeimo AM.kp, Veronika Yeimo S.Ak dan Klarita Yeimo yang menjadi Mama buat ku trimakasi telah memberikan doa, semangat, dan dukungan penuhnya selama menempuh pendidikan ini. Terimakasih atas doa yang selalu tercura, serta nasehat yang tidak akan pernah ku lupakan. Semogah kelak dapat memberikan kebanggaan dan kebahagiaan untuk kalian.
5. Almamaterku tercinta ”Kampus Orange” Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire, Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan Publik E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.Kabupaten Nabire. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta - fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Nabire sudah diterapkan dimensi *Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance* dan *Emphaty* beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidak nyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan,dan ketidak ramahan pegawai dalam proses pelayanan. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat dan kekompakan yang pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, pelayanan E-KTP

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration of Central Nabire, to determine the supporting and inhibiting factors of the E-KTP Public service at the Population and Civil Registry Office. Central Nabire. This research method is a descriptive study with a qualitative approach. Qualitative descriptive research is research that aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field and present data systematically, factually, and accurately about facts or phenomena that occur in the field. Data collection is carried out by observation, interview, and documentation techniques. Researchers use source triangulation to check the validity of research data. Data analysis in this study uses three components consisting of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that (1) The quality of public services at the Population and Civil Registry Service in Central Nabire has been applied Tangible dimensions, Reliability, Responsiviness, Assurance and Emphatybes and its indicators. However, there are several indicators that have not been implemented in accordance with the wishes of the community, including the inconvenience of service areas including incomplete facilities and infrastructure, employees who are not yet expert in using service aids, and employee's inability to process services. (2) Factors which hamper the implementation of public services in the Department of Population and Civil Registration of Central Nabire are the lack of employee resources and the lack of infrastructure. While the supporting factors are enthusiasm and cohesiveness of the employees with each other, holding a coordination meeting or some kind of evaluation every three months then providing an awareness of serving the community sincerely and in accordance with conscience. Another supporting factor is the presence of facilities in the form of assistive devices to facilitate the service process.

Keywords: *Quality of Public Services, E-KTP services*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan seizin-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan sebuah skripsi dengan judul: “Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik(E – Ktp) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire”.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat dari serangkaian langkah dalam menulis tugas akhir yang disusun sebagai salah satu syarat akademis guna memperoleh gelar akademik sebagai Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Program Studi Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Oscar O. Wambrauw, SE.,M.Sc.,Agr, selaku Rektor Universitas Cenderawasih yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa.
2. Marlina Flassy, S.Sos.,M.Hum.,Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Kampus Fisip Uncen.
3. Yulianus paseng, S.Pd., M.Pd selaku Kepala Dinas, Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire yang telah memberikan ijin bagi penulis untuk melakukan penelitian dan bantuannya dalam pengumpulan data wawancara.
4. Dr. Abner H. Bajari, S.Sos.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik atas bantuan dan kebijakan bagi penulis selama proses perkuliahan hingga pada tahap penulisan proposal skripsi.
5. Dr. Dra. YOSEPHINE OHOIWUTUN, M.Si Dan Prof. Dr. VINCE TEBAY.,S.Sos.M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan proposal skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah

memberikan ilmu pengetahuan dan membantu penulis selama di bangku perkuliahan.

7. Rekan-rekan Mahasiswa/i Administrasi Publik Angkatan 2020 kelas regular dan ekstensi.
8. Seluruh pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.

Atas segala kontribusi yang diberikan semoga Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang memberkati dan membalas semua budi baik anda semua sesuai dengan amal ibadah yang diberikan dalam membantu penulis.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Kegunaan / Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Penelitian Terdahulu	5
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2.2.2. Jenis – Jenis Pelayanan Publik.....	11
a. Jenis Pelayanan Administrasi.....	11
b. Jenis Pelayanan Barang	12
c. Jenis Pelayanan Jasa	12
2.2.3. Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik.....	14
2.2.4. Pengertian Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)	16
2.2.5. Landasan Hukum Pelayanan Pembuatan E-KTP	17
2.2.6. Fungsi Dan Kegunaan E-KTP Secara Umum	21
2.3. Kerangka Berpikir Penelitian	23
2.4. Definisi Variabel Penelitian	24

2.4.1. Definisi Konsep	24
a. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	24
2.4.2. Definisi Operasional	26
a. Kualitas Pelayanan Publik Dengan Penelitian Ini Di	
Ukur Dengan Indikator	26
1. Tanggabel	27
2. Reliability	27
3. Responsiveness	28
4. Assurance	28
5. Emphaty	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1. Jenis Penelitian	31
3.2. Lokasi Penelitian	31
3.3. Fokus Penelitian	31
3.4. Subyek Penelitian	32
3.5. Informan Penelitian	33
3.6. Sumber Data	34
3.7. Teknik Pengumpulan Data	35
3.8. Teknik Pengolahan Data	36
3.9. Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....	40
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
4.1.1. Kondisi Geografis Kabupaten Nabire	41
4.1.2. Demografis	43
4.1.3. Sosial Budaya	44
4.1.4. Aspek Pemerintah	46
4.2. Penyajian Data Hasil Penelitian	53
4.2.1. Kualitas pelayanan E – KTP	53
a. Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	53
b. Kecermatan Pegawai dalam melayani	54
c. Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)	58
d. Dimensi <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan)	63

e. Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud)	67
f. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	74
4.3. Faktor Pendukung Dan Penghambat	77
4.3.1. Faktor pendukung Kualitas Pelayanan Publik	77
4.3.2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik.....	78
4.4. Analisis Data Hasil Penelitian	78
4.4.1 Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire	78
BAB V PENUTUP	88
5.1. Kesimpulan.....	88
5.2. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peneliti terdahulu.....	7
Table 2.2 Matriks Dimensi Pengukuran Kualitas Pelayanan	30
Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian	34
Tabel 4.1 Daftar distrik dan kampung di Kabupaten Nabire.....	42
Tabel 4.2 Nama Distrik Dan Jumlah Penduduk (Jiwa).....	43
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Nabire Yang Memiliki E – KTP.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	23
Gambar 4.1 Lambang Kabupaten Nabire	40
Gambar 4.1 Peta Kabupaten Nabire	40
Gambar 4.2 Stuktur Organisasi DISDUKCAPIL Kabupaten Nabire.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 SK Dosen Pembimbing
- Lampiran 2 Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 3 Surat Keputusan Dosen Terkait Dosen Penguji SKRIPSI
- Lampiran 4 Moa Dari Dekan
- Lampiran 5 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian Dari Lokasi Penelitian
- Lampiran 6 Pedoman Wawancara
- Lampiran 7 Foto - Foto Dokumentasi Penelitian