

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS DUKCAPIL KOTA
KUPANG



OLEH
YOSEP ALEXSANDER RANDI MUDA

42118150

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG

2022



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 - 52, Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 - Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, Sabtu Tanggal 03 Desember 2022 Jam 10.00 Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Yosep A. Randi Muda
Nomor Registrasi : 421 18 150
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DUKCAPIL KOTA KUPANG"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 2 Sekretaris : Didimus Dedi Dhosa, S.Fil, MA
- 3 Penguji Materi I : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Kristianus S.H. Molan, S.Sos, M.A.P
- 5 Penguji Materi III : Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 6 Pembimbing I : Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 7 Pembimbing II : Didimus Dedi Dhosa, S.Fil, MA

[Handwritten signatures of the panel members]

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari :
 Penguji I = 20
 Penguji II = 30
 Penguji III = 35
 = 85

Lulus dengan Nilai
Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM

Hasil Ujian Ulang

Mengesahkan
Bukan
[Signature]
Drs. Paulus Bapa Tokan, M.A

Kupang, 03 Desember 2022
Ketua Tim Penguji,

[Signature]
Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN
"KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS DUKCAPIL KOTA KUPANG"


Diajukan oleh

Yosep Alexander Randi Muda


42118150

Disetujui oleh

Pembimbing I

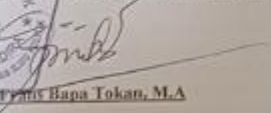

Paulus A.K.L. Ratumakin, S.FILM.Si

Pembimbing II


Didimus Dedi Dhoza, S.FILMA

DISAHKAN OLEH :

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG


Drs. Frans Bana Tokan, M.A

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Dukcapil Kota Kupang**”. Masalah pokok dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kantor Dukcapil Kota Kupang.

Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk, mengetahui dimensi *Tangibles* (Kualitas Pelayanan secara fisik) dalam Pelayanan E-KTP, mengetahui dimensi *Reliability* (kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan layanan yang terpercaya) dalam Pelayanan E-KTP, mengetahui dimensi *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu keinginan pelanggan) dalam Pelayanan E-KTP, mengetahui dimensi *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan pelanggan) dalam Pelayanan E-KTP, mengetahui dimensi *Empathy* (sikap tegas tetapi juga memberikan perhatian dari pegawai terhadap pelanggan) dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Dukcapil Kota Kupang.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif yang digunakan dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara.

Hasil skripsi ini menunjukkan bahwa indikator yang digunakan dalam kualitas pelayanan E-KTP yakni: 1. *Tangible* (Berwujud) Dengan memperlihatkan penampilan pegawai yang sudah rapi dan bersih sudah sesuai dengan keinginan masyarakat maka pelayanan akan menjadi lebih mudah dan akan menciptakan rasa puas terhadap para pengguna layanan dan proses pelayanan pun akan menjadi semakin menyenangkan. 2. *Reliability* (Kehandalan) Berdasarkan data diatas memperlihatkan bahwa, para pegawai di Kecamatan memiliki kemampuan atau cermat dalam penggunaan pelayanan E-KTP. Kemampuan atau kehandalan yang dimiliki pegawai pelayanan E-KTP, dapat membantu masyarakat dalam melengkapi prosedur dan pengisian persyaratan. 3. *Responsiveness* (Respon/ketanggapan) Jika para pemberi layanan sudah merespon para pengguna layanan dengan baik maka proses pelayanan E-KTP akan menjadi lebih mudah dan tidak memakan waktu yang begitu lama dan tentu saja para pengguna layanan akan menjadi sangat bersemangat dalam melakukan pengurusan E-KTP dan pengurusan E-KTP pun akan menjadi cepat dan tepat sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan. 4. *Assurance* (Jaminan) Para petugas menjamin ketepatan waktu pada para pengguna layanan sehingga masyarakat merasa sangat puas dan merasa dihargai sebagai pengguna layanan maka pelayanan ini akan menjadi semakin mudah dan menyenangkan baik bagi pengguna layanan maupun pemberi layanan. 5. *Empathy* (Empati) Dengan adanya keadilan yang diterapkan oleh petugas dalam hal pemberian layanan kepada pengguna layanan, serta sopan santun maka proses pelayanan akan menjadi mudah karena dalam pelayanan jika ada rasa saling menghargai serta memberikan perhatian yang tulus serta memahami keinginan pelanggan atau para pengguna layanan maka para pengguna layanan akan merasa lebih nyaman dan puas. Berdasarkan hasil skripsi, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan E-KTP pada Kantor Dukcapil Kota Kupang dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) sudah dilakukan dengan baik dan dijalankan sesuai dengan standar yang berlaku dan ketentuan peraturan yang diberikan.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, E-KTP .

ABSTRACT

This thesis is entitled "Quality of Service of E-KTP in the Dukcapil Office of Kupang City". The main problem in this study is the Quality of E-KTP Services at the Dukcapil Office in Kupang City.

The purpose of writing this thesis is to know the Tangibles dimension (physical service quality) in the E-KTP Service, to know the Reliability dimension (ability and reliability to provide trusted services) in the E-KTP Service, to know the Responsiveness dimension (ability to help customer wishes) in the E-KTP Service, knowing the Assurance dimension (ability and friendliness and courtesy of employees in convincing customers) in the E-KTP Service, knowing the Empathy dimension (firm attitude but also giving attention from employees to customers) in the E-KTP Service in the Office Dukcapil City of Kupang.

In writing this thesis the writer uses a qualitative descriptive method that is used by using data collection techniques through interviews.

The results of scientific papers show that the indicators used in the quality of E-KTP services are: 1. Tangible (Tangible) By showing the appearance of employees who are neat and clean according to the wishes of the community, service will become easier and will create a sense of satisfaction for users service and the service process will be even more enjoyable. 2. Reliability (Reliability) Based on the data above, it shows that employees in the District have the ability or are careful in using the E-KTP service. The ability or reliability of E-KTP service employees can assist the community in completing procedures and filling out requirements. Responsiveness (Response/responsiveness) If service providers have responded well to service users, the E-KTP service process will be easier and not take so long and of course the service users will be very enthusiastic about managing the E-KTP and the management of the E-KTP will be fast and precise in accordance with the stipulated time provisions. Assurance (Guarantee) Officers guarantee timeliness to service users so that people feel very satisfied and feel valued as service users, this service will become easier and more enjoyable for both service users and service providers. Empathy (Empathy) With justice applied by officers in terms of providing services to service users, as well as courtesy, the service process will be easy because in service if there is a sense of mutual respect and giving sincere attention and understanding the wishes of customers or service users then service users will feel more comfortable and satisfied. Based on the results of the thesis, it can be concluded that the Quality of E-KTP Services at the Dukcapil City Kupang Office can be assessed from five dimensions, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance. Guarantee), Empathy (Empathy) has been carried out properly and carried out in accordance with applicable standards and the provisions of the regulations provided.

Keywords: Quality of Service, E-KTP.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan yang maha Kuasa, karena atas penyertaannya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan **judul “Kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Dukcapil Kota Kupang”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis menyadari tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih

kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Marianus Kleden, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Bapak Paulus, A.K.L. Ratumakin, S.Fil, M.Si selaku Pembimbing I dan Didimus Dedi Dhosa, S.Fil, MA selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran selalu memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan perhatian yang luar biasa sehingga penulisan Skripsi ini terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen, khususnya Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Kepada Ibu kepala Dukcapil Kota Kupang bersama stafnya yang telah membantu memberikan data-data dan informasi yang dibutuhkan penulis.
7. Teman-teman mahasiswa Ilmu Administrasi Publik angkatan 2018 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
8. Orang Tua dan saudara-saudara yang selalu memberi motivasi dan dukungan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini
9. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah dengan caranya masing-masing turut memberikan sumbangan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan Skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca sekalian.

Kupang,.....November 2022

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Kualitas Pelayanan Publik	9
2.3 Kualitas Pelayanan E-ktp	10
2.4 Fungsi Pelayanan	13
2.5 Teori E-government	14
2.6 Unsur-unsur Pelayanan Publik	15
2.7 Ciri-ciri Pelayanan Publik	15
2.8 Pelayanan E-KTP.....	16
2.9 Kerangka Pemikiran	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Pendekatan Penelitian	23
3.2 Lokasi Penelitian	23
3.3 Fokus Penelitian.....	23
3.4 Informan	24
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.7 Teknik Analisis Data.....	26

BAB IV DESKRIPSI LOKASI DAN OBJEK PENELITIAN.....	28
4.1 Gambaran Umum Tentang Kota Kupang	28
4.2 Letak Geografis.....	28
4.3 Kondisi Administratif	28
4.4 Kondisi Demografi.....	28
4.5 Visi dan Minsi Dinas Dukcapil Kota Kupang	29
4.6 Susunan Organisasi Dinas Dukcapil Kota Kupang	30
4.7 Tugas dan Fungsi Dinas Dukcapil Kota Kupang.....	31
4.8 Kualitas Pelayanan E-KTP	31
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN	33
5.1 Kualitas Pelayanan E-KTP	33
BAB VI PENUTUP	47
6.1 Kesimpulan	47
6.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51