

**KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI KANTOR KECAMATAN WEWIKU
KABUPATEN MALAKA**

MAKALAH ILMIAH

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik**



OLEH

MARIA INDRIESTIN FAHIK

NO.REG : 421-16-016

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

2020



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52, Telp. (0380) 833393, Faks. 831194

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

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN MAKALAH ILMIAH

Pada Hari ini, **Selasa** Tanggal **23 Juni 2020** Jam **10.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Makalah Ilmiah, bagi mahasiswa :

N a m a : Maria Indriestin Fahik
Nomor Registrasi : 421 16 016
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

**"KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI KANTOR
KECAMATAN WEWIKU KABUPATEN MALAKA."**

Di hadapan Panitia Ujian Makalah Ilmiah yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 2 Sekretaris : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP
- 5 Penguji Materi III : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 7 Pembimbing II : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 85
Penguji II = 87
Penguji III = 85

Lulus dengan Nilai = 86 / A-

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :


HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :
Dekan

DRS. MARIANUS KLEDEN, M.Si

Kupang, 23 Juni 2020
Ketua Tim Penguji,


DRS. FRANS NYONG, M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN MAKALAH ILMIAH

JUDUL

**KUALITAS PELAYANAN E-KIP DI KANTOR KECAMATAN WEWIKU
KABUPATEN MALAKA**

Kupang, 23 Juni 2020

Oleh :

MARIA INDRIESTIN FAHIK


421-16-016

Menyetujui

Pembimbing I


(Frans Nyong, M. Si)

Pembimbing II


(Hendrikus L. Kaha, S.Ip, M.Si)

Disahkan Oleh :-

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**



Dr. Marianus Kleden, M.Si

ABSTRAK

Makalah ilmiah ini berjudul “**Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Wewiku Kabupaten Malaka**”. Masalah pokok dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan wewiku kabupaten malaka.

Tujuan penulisan makalah ilmiah 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 Kecamatan Wewiku.

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

Hasil makalah ilmiah 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 menjaminan 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 makalah ilmiah, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan E-KTP pada Kantor Kecamatan Wewiku Kabupaten Malaka 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 scientific paper is entitled "Quality of Public Services at the Wewiku District Office in Malacca District". The main problem in this study is the quality of public services in the district office of authority district of Malacca.

The purpose of writing this scientific paper is to know the dimensions of Tangibles (Quality of Service physically) in the E-KTP Service, to know the Reliability dimension (the ability and reliability to provide reliable services) in the E-KTP Service, to know the dimension of Responsiviness (the ability to assist desires customers) in the E-KTP Service, knowing the dimensions of Assurance (ability and friendliness and polite sanntun employees in convincing customers) in the E-KTP Service, knowing the dimensions of Emphaty (firm attitude but also giving attention from employees towards customers) in the E-KTP Service in Wewiku District Office.

In writing this scientific paper the writer uses descriptive qualitative methods 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 in accordance with the wishes of the community, the service will be easier and will create a sense of satisfaction with the users services and service processes will become more enjoyable. 2. Reliabitiy (Reliability) Based on the data above shows that, employees in the District have the ability or careful use of E-KTP services. The ability or reliability possessed by E-KTP service employees, can help the community in completing procedures and filling requirements. 3. Responsiviness (response / responsiveness) If service providers have responded to service users properly, the E-KTP service process will be easier and does not take so long and of course service users will become very eager to manage E -KTP and E-KTP management will also be fast and precise in accordance with the stipulated time. 4. Assurance Officers guarantee the timeliness of service users so that people feel very satisfied and feel valued as service users, so this service will become easier and more enjoyable for both service users and service providers. 5. Emphaty (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 give sincere attention and understand the desires of customers or users service then the service users will feel more comfortable and satisfied. Based on the results of scientific papers, it can be concluded that the Quality of E-KTP Services at the Wewiku District Office in Malacca Regency can be assessed from five dimensions, namely Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy (Empathy) already well done and carried out in accordance with applicable standards and the provisions of the regulations given.

Keywords: Service Quality, E-KTP.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan yang maha Kuasa, karena atas penyertaannya penulis dapat menyelesaikan Makalah Ilmiah dengan **judul “Kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Wewiku Kabupaten Malaka”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan Makalah Ilmiah 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 Drs. Frans Nyong, M.Si, selaku Pembimbing I dan Hendrikus Likusina Kaha, S.Ip selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran selalu memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan perhatian yang luar biasa sehingga penulisan Makalah Ilmiah 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 Bapa Camat bersama stafnya yang telah membantumerikan data-data dan informasi yang dibutuhkan penulis.
7. Teman-teman mahasiswa Ilmu Administrasi Publik angkatan 2016 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
8. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah dengan caranya masing-masing turut memberikan sumbangan dalam penyusunan Makalah Ilmiah ini.

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

Kupang,..... Juni 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.	Latar Belakang
B.	Rumusan Masalah
C.	Tujuan Penelitian.....
D.	Manfaat Penelitian
E.....	Metode Penelitian.....
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	13
A.	Kualitas Pelayanan
1.	Pengertian pelayanan publik.....
2.	Jenis pelayanan publik.....
3.	Unsure-unsur pelayanan public
4.	Factor-faktor yang mempengaruhi pelayanan
5.	Asaz, prinsip, dan standar pelayanan public
6.	Dimensi kualitas pelayanan public
B.	Pelayanan E-KTP
1.	Pengertian E-KTP.....
2.	Dasar hukum.....
3.	Reformasi Perpajakan.....
4.	Konsep Dan Tujuan Modernisasi Perpajakan.....
5.	Fungsi E-KTP
6.	Syarat Pembuatan E-KTP.....
7.	Proseder Pembuatan E-KTP
8.	Sarana Prasarana Pembuatan E- KTP.....
9.	Tampilan Pegawai

C.	Kualitas Pelayanan E-KTP	
1. Tangible dalam pelayanan E-KTP		41
2. Reliability.....		42
3. Responsiviness.....		43
4. Assurance.....		44
5. Emphaty		45
BAB III PEMBAHASAN.....		46
A.	Tangible.....	47
B.	Reliability ...	50
C.	Responsiviness	
D.	Assurance ...	53
E.....	Emphaty.....	55
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		58
A.	Kesimpulan ...	58
B.	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA		60

