



**KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL  
KOTA SEMARANG**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1  
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

Nama : Armydha Megawati Putri

NIM : 14020116120019

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2020**

**HALAMAN PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Armydha Megawati Putri
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020116120019
3. Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta / 20 Oktober 1999
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Jalan Dharma Putra III No.44, Jakarta

Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :

**Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kota Semarang**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa petalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab

Semarang, 11 Maret 2020

Pembuat Pernyataan,

Armydha Megawati Putri

NIM. 14020116120019

### HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Semarang  
Nama : Armydha Megawati Putri  
NIM : 14020116120019  
Program Studi : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, 11 Maret 2020

Dekan



Dr. Hardi Warsono, MTP  
NIP. 19640827.199001.1.001


Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Po. Admin  
NIP. 1969082219940311003


#### Dosen Pembimbing :

1. Dra. Nina Widowati, M.Si

(..........)

#### Dosen Penguji Skripsi :


1. Dr. Drs Budi Puspo, M. Hum

(..........)

2. Dr. Ida Hayu DM, MM

(..........)

3. Dra. Nina Widowati M.Si

(..........)

**MOTTO**

*“Ya Allah, tidak ada yang mudah kecuali apa yang Engkau mudahkan dan tidak ada yang sulit jika Engkau menghendakinya kemudahan.”*

- *Ibn Hibban (Hadith No. 2427), Ibn As – Sunni (Hadith No. 351)*

### **HALAMAN PERSEHAN**

*Saya persembahkan skripsi ini kepada Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan dan kekuatan.*

*Saya persembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua saya ,yaitu Bapak Agus dan Mama Katmi serta kakakku tercinta Kakak Iga yang selalu memberikan saya dukungan sampai saya bisa sampai di titik ini.*

*Saya persembahkan skripsi ini kepada diri saya sendiri yang telah berjuang sampai saat ini, walaupun diterpa angin dan badai.*

**Judul** :KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
SEMARANG  
**Nama** : ARMYDHA MEGAWATI PUTRI  
**NIM** : 14020116120019  
**Departemen** : Administrasi Publik

---

### ABSTRAK

Pelayanan E-KTP merupakan salah satu pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang. Namun pada pelaksanaannya, kualitas pelayanan di Dispendukcapil Kota Semarang belum sesuai dengan target yang sudah ditetapkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Semarang dan faktor yang menghambat pelayanan tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Narasumber dalam penelitian ini ditentukan melalui teknik *purposive* dan *accidental sampling* yang selanjutnya dianalisis menggunakan teori analisis data kualitatif dan triangulasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Dispendukcapil Kota Semarang belum sesuai tujuan dilihat dari aspek *Tangible*, *Reability*, dan *Responsiveness* yang kurang. Adapun faktor penghambat dari pelayanan E-KTP di Dispendukcapil adalah kurangnya Sumber daya manusia, kurangnya sosialisasi, kurangnya partisipasi. Saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah membuat inovasi supaya masyarakat tidak perlu datang ke tempat, memberlakukan sistem jemput bola untuk anak 17 tahun, mengadakan sosialisasi, membuka program magang, dan lebih merangkul masyarakat.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, E-KTP, *Assurance*, *Emphaty*

**Title** :QUALITY OF E-KTP SERVICES IN DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION (Disdukcapil) OF SEMARANG CITY  
**Name** : ARMYDHA MEGAWATI PUTRI  
**NIM** : 14020116120019  
**Department** : Administrasi Publik

---

### ABSTRACT

Quality service is the evaluation of services from citizen to the organizer, to find out how much impact the service has on the citizen. The purpose of research to analyze the Quality of E-KTP Services in Departement Of Population And Civil Registration (Disdukcapil) Of Semarang City And to know the inhibitory factor of the quality of E-KTP service. Research conducted by qualitative method with a descriptive approach with interview to the informant chosen by the Purposive and Accidental sampling techniques. The results of the study showed that the quality of E-KTP service in the population Office and civil registration of the city of Semarang has not been expected to be proved by the lack of supporting aspects, among others: *Tangible, Reliability and Responsiveness*. This can be proved by infrastructures still inadequate, service efforts that have not been in accordance with the procedure of service and lack of socialization of the form of media complaints available. The inhibitory factor of this quality of service is the lack of human resources, lack of socialization and lack of participation from the community. Advice from researchers is to improve the quality of service through the procurement of facilities and infrastructure and provide socialization to the public about the procedure of service and usefulness of the media complaints that have been provided.

Keyword : Quality Service, E-KTP, *Assurance, Emphaty*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dihaturkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia – Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang”**. Skripsi ini diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terwujud tanpa adanya bantuan maupun dorongan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Allah SWT karena atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Hardi Warsono, M.TP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Ibu Dra. Tri Yuningsih, M. Si selaku Kepala Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
4. Ibu Dra. Nina Widowati, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dengan sabar dan penuh kasih sayang sehingga skripsi ini dapat terselesaikan



5. Ibu Dr. Ida Hayu DM, MM selaku Dosen Wali yang terus memberikan nasihat dan bimbingan untuk penulis
6. Seluruh Dosen Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro atas ilmu yang telah diberikan
7. Seluruh pegawai – pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang ( Sie Administrasi Kependudukan) yang telah mengambarrahkan dan memberikan bantuan dalam melakukan penulisan skripsi ini
8. Keluarga yang saya cintai Bapak, Mama, Kakak Iga atas segala kasih sayang doa, dukungan dan pengorbanan dan yang selalu diberikan kepada penulis
9. Orang – orang yang selalu menemani saya dalam keadaan sedih, senang, gundah dan gulana Mustika, Jessica, Shelin, Ayas, Gayuh, Merry, Fathya, Inta, Sonya, Niko, Wici, Janue dan Irsza
10. Sahabat Ibu Ocin, Sintya, Dea, Damaris, Misva, Dolok, Rafika, dan Dini yang sudah hadir pertama dalam masa perkuliahan
11. Teman – teman fisiphoria yang selalu menemani saya dalam penyusunan skripsi ini Zaza, Anggi, Gerald, Om, Rakha, Krishna dan Aldo
12. Teman – teman seperjuangan skripsi saya Bima, Gilby dan Alvis
13. Teman KKN Desa Gunungsari Anisatul dan Tiolo yang sudah memberikan kenangan dan cerita selama 42 hari dan seterusnya.

14. Teman - teman SMA yang saya sayangi Elisabet Novelisa, Baby , Yunisa Jasmine, Destri, Kia, Pili , Dinur, Fairuz Nisa, Senanda, Tasha, Ghani, Alief dan Rafly yang sudah hadir dan memberikan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
15. Keluarga Besar BEM FISIP UNDIP 2017 khususnya Bidang Minat dan Bakat Kak Agya, Kak Sarah, Kak Wandha, Greg, Cikos, Ricky sudah memberikan pengalaman dalam berorganisasi
16. Keluarga besar BEM FISIP UNDIP 2019 khususnya PH BEM FISIP UNDIP 2019
17. Keluarga Administrasi Publik 2016 untuk semua cerita dan pembelajaran selama masa perkuliahan
18. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah mentu dan memberikan dukungan pada penyelesaian skripsi ini.

Semarang, 11 Maret 2020

Penulis

Armydha Megawati Putri

NIM. 14020116120019

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTO.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>xiv</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Landasan Teori.....	9
1.5.1 Administrasi Publik.....	9
1.5.2 Manajemen Publik .....	17
1.5.3 Pelayanan Publik.....	19
1.5.4 Standar Pelayanan Publik .....	21
1.5.5 Kualitas Pelayanan Publik .....	23
1.6 Fenomena Penelitian .....	30
1.7 Metode Penelitian.....	32
1.7.2 Situs Penelitian .....	33
1.7.3 Subyek Penelitian .....	33
1.7.4 Jenis Data.....	34
1.7.5 Sumber Data .....	34
1.7.6 Teknik Penentuan Informan.....	35
1.7.7 Teknik Pengumpulan Data.....	35
1.7.8 Analisis Data.....	37
1.7.9 Kualitas Data.....	38
<b>BAB II GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>39</b>
2.1 Gambaran Umum Kota Semarang .....	39
2.1.1 Kondisi Geografis Kota Semarang .....	40
2.1.2 Kondisi Demografis Kota Semarang .....	42

2.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang .....	44
2.2.1 Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi.....	44
2.2.2 Visi, Misi, Sumber Daya dan Sarana Prasarana .....	53
<b>BAB III HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
3.1 Hasil Penelitian.....	58
3.2 Identitas Informan .....	59
3.3 Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang .....	59
3.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	60
3.3.2 Faktor – Faktor Yang Menghat Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.....	105
<b>BAB IV PEHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>110</b>
4.1 Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.....	111
4.1.1 Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> .	113
4.1.2 Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	117
4.1.3 Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	119
4.1.4 Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	122
4.1.5 Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i> .	125
4.2 Faktor Penghat Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang .....	127
1. Sumber Daya Manusia.....	127
2. Kurangnya Sosialisasi.....	128
3. Kurangnya Partisipasi Pemohon Pelayanan .....	128
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>130</b>
5.1 Kesimpulan.....	130
5.2 Saran .....	132
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>133</b>
<b>LAMPIRAN I .....</b>	<b>136</b>
<b>LAMPIRAN II.....</b>	<b>138</b>

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Peta Kota Semarang .....	41
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dispendukcapil Kota Semarang.....	55
Gambar 3.1 Pelayanan di Dispendukcapil Kota Semarang .....	65
Gambar 3.2 Masyarakat Mengantri dalam Pelayanan .....	66
Gambar 3.3 Lahan Parkir .....	67
Gambar 3.4 Kondisi Kamar Mandi.....	68
Gambar 3.5 Kejelasan Biaya.....	75
Gambar 3.6 Kehandalan Pegawai .....	79
Gambar 3.7 Kotak Pengaduan.....	93
Gambar 3.8 Jaminan Biaya .....	100

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Letak Geografis Kota Semarang .....	44
Tabel 2.2 Perbandingan Luas Wilayah Kota Semarang.....	45
Tabel 2.3 Jumlah Pegawai berdasarkan Jenis Kelamin Disdukcapil .....	57
Tabel 2.4 Jumlah Pegawai berdasarkan Golongan Disdukcapil .....	58
Tabel 2.5 Jumlah Pegawai berdasarkan Struktural Disdukcapil .....	58
Tabel 2.6 Jumlah Pegawai berdasarkan Status Kependudukan Disdukcapil .....	59