



**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN PATI**

SKRIPSI

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

Penyusun

FARLINDA KURNIA PUTRI

14020220140064

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

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Prof. Sudarto, S.H.
Tembalang Semarang KodePos 50275
Telp/faks. (024) 7460467
www.undip.ac.id | email: ts@ipf.undip.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Farlinda Kumia Putri
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020220140064
3. Tempat / Tanggal Lahir : Pati/ 16 Juni 2001
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Tambaharjo Runting Rt 05/ Rw 01, Pati, Kabupaten Pati

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :
Pengaruh Kredibilitas Celebrity Endorser Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Artis Raisa
Sebagai Celebrity Endorser Produk Ice Cream Magnum Pada Mahasiswa Undip)

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain
dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji
kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah
saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa
pembatalan 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 tanggung jawab.

Semarang, 4 September 2024

Mengetahui,
Dosen Pembimbing


Dr. Dra. Dyah Luthayu, M.Si
NIP. 196206221989022001

Pembuat Pernyataan,


Farlinda Kumia Putri
NIM. 14020220140064

Ketua Program Studi


Dr. Drs. R Slamet Santoso, M.Si
NIP. 1967072719930310

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

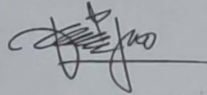
HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan
Administrasi Kependudukan E-
KTP di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Pati
Nama Penyusun : Farlinda Kurnia Putri
Departemen : S1 Administrasi Publik K. Rembang

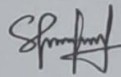
Semarang, 26 September 2024

Dekan,



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin
NIP. 196908221994031003

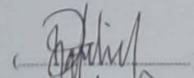
Wakil Dekan I,



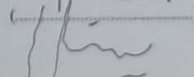
S. Rouli Manalu, S.Sos., MCommSt., Ph.D.
NIP. 198209282005012001

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si

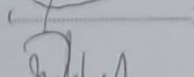


2. Dra. Nina Widowati, M.Si

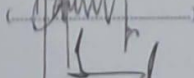


Dosen Penguji :

1. Drs. Herbasuki, Nurcahyanto, M.T



2. Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si



3. Dra. Nina Widowati, M.Si



MOTTO

1. Allah tidak akan menguji hambanya di luar batas kemampuannya
2. Jadilah pribadi yang selalu berani meraih mimpi-mimpi, karena mimpi adalah awal dari segala pencapaian
3. “Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (QS. Al Baqarah : 286)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa Syukur yang mendalam, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya yang telah memberikan segalanya yang terbaik, selalu mendukung penulis dalam apapun dan selalu mendoakan penulis serta memberikan dukungan serta doa sehingga saya dapat sampai pada tahap ini.
2. Kepada adikku yang selalu memberika dukungan, semangat dan doa
3. Untuk seluruh keluarga saya yang selalu memberikan motivasi dan doanya untuk saya. Mustahil saya mampu melewati semua permasalahan yang penulis alami selama ini jika tanpa doa, ridho dan dukungan dari keluarga.

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PATI

ABSTRAK

Pelayanan pembuatan KTP-el merupakan salah satu program yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, namun dalam pelaksanaannya di Kota Pati masih terdapat hambatan yang terjadi. Disdukcapil Kabupaten Pati sebagai penyedia pelayanan dokumen kependudukan di Kabupaten Pati menurut sidak dari Ombudsman memiliki banyak kekurangan di berbagai aspek. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan e-ktp disdukcapil dan faktor apa saja yang menjadi pendorong serta penghambatnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan purposive sampling dan accidental sampling. Kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan lima dimensi dari teori Zeithaml yaitu, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh faktor pendorong/penghambat yang dikemukakan oleh Moenir. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa dari kelima dimensi tersebut ada empat dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan) yang belum berjalan dengan baik, sehingga hanya satu dimensi *empathy* (empati) yang sudah dijalankan dengan baik. Hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa ada empat dari enam faktor yang menjadi pendorong kualitas pelayanan publik (kesadaran, aturan/prosedur, organisasi, dan pendapatan). Berbanding terbalik dengan faktor penghambat seperti, faktor kemampuan/keterampilan petugas yang masih kurang pelatihan, monitoring, dan evaluasi secara berkala serta faktor sarana pelayanan penunjang utama sebuah pelayanan kependudukan yang kurang dari segi kuantitas maupun kualitasnya.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, KTP-el, Disdukcapil

QUALITY OF E-KTP POPULATION ADMINISTRATION SERVICES AT THE PATI DISTRICT POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE

ABSTRACT

The e-KTP making service is one of the programs implemented by the Population and Civil Registry Service, however, in its implementation in Pati City there are still obstacles that occur. The Pati Regency Dukcapil Disdukcapil as a provider of population document services in Pati Regency, according to the Ombudsman's inspection, has many shortcomings in various aspects. This research aims to analyze the quality of service in making e-KTPs for the Dukcapil Department and what factors are the drivers and obstacles. The method used in this research is a qualitative descriptive method. The data sources in this research were obtained from interviews, observations and documentation. The selection of informants was carried out using purposive sampling and accidental sampling. Service quality is measured using five dimensions from Zeithaml's theory, namely, tangible (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), and empathy (empathy). The level of service quality is also influenced by the encouraging/inhibiting factors stated by Moenir. This research found that of the five dimensions there were four dimensions of tangible (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), and assurance (guarantee) which had not worked well, so that only one dimension of empathy (empathy) had executed well. The research results can be explained that there are four of six factors that drive the quality of public services (awareness, rules/procedures, organization, and income). In contrast to inhibiting factors such as the ability/skill factor of officers who still lack regular training, monitoring and evaluation as well as the main supporting service facilities for population services which are lacking in terms of quantity and quality.

Keywords: Service quality, e-KTP, Disdukcapil

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati”. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan sarjana pada jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak, khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Bapak Drs. R. Slamet Santoso, M.Si. selaku ketua program studi.
3. Bapak Drs. Herbasuki Nurcahyanto, M.T. selaku Dosen Wali dan dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si selaku dosen pembimbing satu yang telah memberikan arahan dan bimbingannya pada saat proses penyusunan skripsi.
5. Ibu Dra. Nina Widowati, M.Si selaku dosen pembimbing dua yang telah memberikan arahan dan bimbingannya pada saat proses penyusunan skripsi.
6. Seluruh *civitas* akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya program studi S1-Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
7. Kedua orang tua saya Bapak Dwi Tjipto Harjono dan Ibu Fariatun serta adik saya Muhammad Kamal Putra Pradana yang selalu memberikan doa, semangat dan motivasi, perhatian dan nasihat dalam setiap langkah yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup penulis. Terimakasih atas doa dan segala dukungan.
8. Sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dan telah kebersamaan penulis hingga saat ini.
9. Seluruh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati

dan masyarakat terimakasih telah bersedia sebagai narasumber dalam wawancara dan sangat membantu dalam memberikan data dan informasi terkait substansi penelitian skripsi.

10. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan selama penulis menyusun skripsi ini.

Atas segala bantuan dan bimbingan serta kerjasama yang baik yang telah diberikan selama penyusunan skripsi ini, maka penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kebaikan tersebut. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengucapkan mohon maaf atas kekurangan yang ada. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi yang sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.2.1 Identifikasi Masalah	12
1.2.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
1.5 Kajian Teori.....	14
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	14
1.5.2 Administrasi Publik	20
1.5.3 Paradigma Administrasi Publik	23
1.5.4 Manajemen Publik.....	26
1.5.5 Pelayanan Publik	29
1.5.6 Kualitas Pelayanan	34
1.5.7 Administrasi Kependudukan	38

1.5.8	Perekaman E-KTP	40
1.5.9	Kerangka Pemikiran	41
1.6	Operasional Konsep	41
1.7	Argumen Penelitian	49
1.8	Metode Penelitian	49
1.8.1	Tipe Penelitian.....	49
1.8.2	Situs Penelitian	50
1.8.3	Subjek Penelitian	50
1.8.4	Jenis Data.....	50
1.8.5	Sumber Data	51
1.8.6	Teknik Pengumpulan Data	51
1.8.7	Analisis dan Interpretasi Data.....	52
1.8.8	Kualitas Data	53
BAB II GAMBARAN UMUM.....		55
2.1	Gambaran Umum Kabupaten Pati	55
2.1.1	Kondisi Geografis dan Administratif Kabupaten Pati.....	55
2.1.2	Kepadatan Penduduk	56
2.2	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	57
2.2.1	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	58
2.2.2	Struktur Organisasi	59
2.2.3	Tugas Pokok dan Fungsi	60
2.2.4	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	61
2.2.5	E-KTP.....	62
2.2.6	Perekaman E-KTP	64
BAB III PENYAJIAN DATA DAN HASIL PENELITIAN.....		67
3.1	Identitas Informan Penelitian.....	68
3.2	Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati	68
3.2.1	Tangible (Bukti Fisik)	69
3.2.2	Reliability (Kehandalan).....	73
3.2.3	Responsiviness (Daya Tanggap).....	76
3.2.4	Assurance (Jaminan).....	79

3.2.5	Emphaty (Empati)	80
3.3	Faktor Pendorong dan Penghambat Kualitas Pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Pati	83
3.3.1	Faktor Pendorong	83
1.	Faktor Aturan dan Prosedur.....	83
2.	Faktor Organisasi.....	84
3.	Faktor Pendapatan	85
4.	Faktor Kemampuan dan Keterampilan	86
3.3.2	Faktor Penghambat	87
1.	Faktor Pendapatan	87
2.	Faktor Sarana Pelayanan.....	88
3.4	Analisis Penelitian	90
3.4.1	Hasil Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati	90
1.	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	90
2.	<i>Reliability</i> (Kehandalan).....	94
3.	<i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap)	96
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan).....	98
5.	<i>Emphaty</i> (Empati).....	100
3.4.2	Identifikasi Faktor Pendorong dan Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Pati	103
1.	Faktor Kesadaran	103
2.	Faktor Aturan/Prosedur.....	104
3.	Faktor Organisasi.....	105
4.	Faktor Pendapatan	107
5.	Faktor Kemampuan dan Keterampilan	108
6.	Faktor Sarana Pelayanan.....	110
BAB IV	PENUTUP.....	114
4.1	Kesimpulan.....	114
4.1.1	Kualitas Pelayanan	114
4.1.2	Faktor Pendorong dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik	116
4.2	Saran.....	117

4.2.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	117
4.2.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik.....	118
DAFTAR PUSTAKA	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 2.1 Kepadatan Penduduk Kota Pati Per Kilometer Persegi Kabupaten Pati.....	56
Tabel 2.2 Jumlah Penduduk dengan Kepemilikan KTP-Elektronik tahun 2019-2023.....	65
Tabel 3.1 Nama-Nama Informan.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	7
Gambar 1.2 Kerangka Berpikir	43
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Disdukcapil	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	14
Lampiran 2	56
Lampiran 3	14
Lampiran 4	56
Lampiran 5	14
Lampiran 6	56
Lampiran 7	14