

**TESIS**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN E KTP  
DI KABUPATEN KEEROM**



Diajukan oleh :

Nama : TEROSIA PAYUMKA  
NIM : 14020121410012

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINSTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG  
2024**

## **LEMBAR PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya tulis ini tidak memuat karya atau bagian karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam kutipan dan daftar pustaka, sebagaimana layaknya karya ilmiah.

Semarang, 09 Januari 2025

Terosia Payumka

## HALAMAN PENGESAHAN

Nama: TEROSIA PAYUMKA

NIM: 14020121410012

Judul Tesis: ANALISIS KUALITAS PELAYANAN E KTP DI KABUPATEN  
KEEROM

Telah mempertahankan di depan Tim Penguji Seminar Hasil  
Pada Tanggal 05 Desember 2024

Semarang, Desember 2024

Menyetujui

Pembimbing Pertama



Prof. Dr. Endang Larasati, MS  
NIP.195706181983032001

Pembimbing Kedua



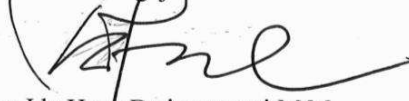
Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si  
NIP. 196206221989022001

Penguji Pertama



Dr. Dra. Augustina Rina Herawati, M.Si  
NIP. 196708151994012001

Penguji Kedua



Dr. Dra. Ida Hayu Dwimawatnti, M.M.  
NIP.196708191994032003

Tanggal, Desember 2024  
Ketua program Studi  
Magister Administrasi Publik



Dr. Dra. Augustina Rina Herawati, M.Si  
NIP. 196708151994012001

## **MOTTO**

Bersukacita dalam pengharapan, sabarlah dalam kesesakan, dan bertekunlah  
dalam doa!”

(Roma 12:12)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ini Penulis persembakan untuk:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selau menyertai dan membimbing dalam setiap langkah yang dilalui peneliti dalam penyelesaian tesis ini.
2. Kedua orang tua saya (Bapak Almarhum Epan Payumka dan Ibu Pendina Mul) Yang selalu memberikan motivasi, semangat serta doa agar saya dapat menuntaskan pendidikan di Program Studi Magister Adminstrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang
3. Almamater tercinta Universitas Diponegoro

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan E KTP Di Kabupaten Keerom”**, yang merupakan syarat untuk mendapatkan gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Tesis ini berisi tentang kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Dukcapil Kabupaten Keerom dan kendala-kendala yang dihadapi dalam kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Dukcapil Kabupaten Keerom.

Penyelesaian tesis ini atas dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini, dengan segala hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Drs.Teguh Yuwono. M.Pol. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
2. Dr.Agustin Rina Herawati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang.
3. Prof. Dr. Dra. Endang Larasati, M.S., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberi arahan dengan penuh kesabaran dari awal hingga terwujudnya penulisan tesis ini.

4. Dr. Dyah Lituhayu, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan dan memberi nasihat yang sangat berguna demi terselesainya penulisan tesis ini.
5. Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si, selaku Dosen Penguji I Tesis yang telah memberi arahan dan masukan sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan lebih baik.
6. Dr. Dra. Ida Hayu Dwimawanti, M.M, selaku Dosen Penguji II Tesis yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan lebih baik.
7. Dosen Pengajar Program Studi Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang yang telah membekali ilmu yang sangat berharga kepada penulis.
8. Teman-teman Magister Administrasi Publik Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberi dukungan dan bantuan kepada penulis.
9. Orang tua dan seluruh keluarga yang selalu mendo'akan dan mendorong penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Penulis berharap tesis ini memberikan manfaat positif bagi insan akademis khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Penulisan tesis ini tidak terlepas dari berbagai kekurangan, untuk itu saran dan kritikan yang membangun sangat diharapkan.

Semarang, Desember 2024  
Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah ... ..	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Tinjauan Pustaka .....	10
1.5.1 Jurnal Penelitian Terdahulu .....	10
1.5.2 Manajemen Pelayanan Publik .....	11
1.5.3 Tinjauan Umum Tentang Adiministrasi Kependudukan .....	25
1.6 Kerangka Pemikiran .....	27
1.7 Fenomena Penelitian .....	29
1.8 Metode Penelitian .....	30
1. Jenis Penelitian .....	30
2. Sumber Data .....	31
3. Informan Penelitian .....	31
4. Teknik Pengumpulan Data .....	32
5. Analisis Data .....	33
6. Keabsahan Data .....	34

BAB II	GAMBARAN UMUM SETTING PENELITIAN .....	36
2.1	Gambaran Umum Kabupaten Keerom .....	36
2.2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Keerom .	37
2.3	Narasumber Penelitian .....	44
BAB III	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	45
3.1	Hasil Penelitian .....	45
3.2	Faktor kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan e-KTP di Kantor Dukcapil Kabupaten Keerom .....	60
BAB IV	PENUTUP .....	91
4.1	Simpulan .....	91
4.2	Saran .....	95
DAFTAR PUSTAKA		
DOKUMENTASI KEGIATAN PENELITIAN		

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN E KTP DI KABUPATEN KEEROM

Terosia Payumka

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Dukcapil Kabupaten Keerom; dan untuk mengetahui dan menganalisis kendala-kendala yang dihadapi dalam kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Dukcapil Kabupaten Keerom.

Jenis penelitian ini deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Cara pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitan, diperoleh hasil bahwa pertama, kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom masih perlu ditingkatkan lagi agar penduduk yang memiliki e-KTP tercapai 100% (seratus persen), yang meliputi aspek kesederhanaan, aspek kejelasan dan kepastian, aspek kepastian waktu, aspek kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, aspek kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan aspek aspek kenyamanan; dan kendala-kendala yang dihadapi dalam kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Dukcapil Kabupaten Keerom meliputi: aspek sumber daya: dari segi aparat pelaksana diketahui bahwa sumber daya pegawai yang menangani e-KTP kurang optimal dan kurang siap dalam melayani masyarakat, dari segi informasi bahwa sosialisasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom kepada masyarakat belum tertaksana dengan baik (kurangnya informasi), dari segi fasilitas dapat diketahui bahwa fasilitas yang dibutuhkan dalam implementasi kebijakan tersebut masih kurang, dalam hal ini mengalami kekurangan alat yang dapat digunakan dalam perekaman data. Kendala lainnya yaitu dalam aspek komunikasi, dari aspek transmisi, terlihat bahwa koordinasi dan komunikasi antara Pimpinan dengan aparat pelaksana di bawahnya masih kurang optimal. Kendala selanjutnya dari aspek disposisi/sikap, yaitu dari perspektif sikap birokrasi, masih terdapat kekurangan akibat budaya yang kurang mendukung di kalangan pegawai dan terkadang operator kurang teliti dalam melaksanakan program e-KTP.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, e-KTP

## ***ANALYSIS OF E-KTP SERVICE QUALITY IN KEEROM DISTRICT***

Terosia Payumka

### ***ABSTRACT***

*This study aims to determine and analyze the quality of e-ID service at the Dukcapil Office of Keerom Regency; and to determine and analyze the obstacles faced in the quality of e-ID service at the Dukcapil Office of Keerom Regency.*

*This type of research is descriptive with a qualitative approach. The data sources for this study are primary data and secondary data. The method of data collection is through observation, interviews, and documentation. The data analysis used in this study is descriptive qualitative.*

*Based on the results of the study, it was found that first, the quality of e-ID service at the Population and Civil Registration Office of Keerom Regency still needs to be improved so that the population who have e-ID cards reaches 100% (one hundred percent), which includes aspects of simplicity, aspects of clarity and certainty, aspects of time certainty, aspects of completeness of facilities and infrastructure, ease of access, aspects of discipline, politeness and friendliness, and aspects of comfort; and the obstacles faced in the quality of e-KTP services at the Keerom Regency Dukcapil Office include: resource aspects: in terms of implementing officers, it is known that the employee resources handling e-KTP are less than optimal and less than perfect in serving the community, in terms of information, the socialization carried out by the Keerom Regency Population and Civil Registration Service to the community has not been implemented properly (lack of information), in terms of facilities, it can be seen that the facilities needed in implementing the policy are still lacking, in this case experiencing a lack of tools that can be used in data recording. Another obstacle is in the aspect of communication, from the aspect of transmission, it is seen that coordination and communication between the Leadership and the implementing officers below it are still less than optimal. The next obstacle is from the aspect of disposition/attitude, namely from the perspective of bureaucratic attitudes, there are still shortcomings due to a culture that is less supportive among employees and sometimes operators are less than careful in implementing the e-KTP program.*

***Keywords:*** *service quality, e-KTP*