

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI *E*-KTP  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**

**TESIS**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Mencapai Derajat S-2

**Program Studi : Magister Administrasi Publik**



**DIAJUKAN OLEH:**

**VENNY ROSIANA OKTARINA**

**14020119410013**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2023**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI E-KTP DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
KOTAWARINGIN BARAT**

Dipersiapkan dan disusun oleh:  
**VENNY ROSIANA OKTARINA**  
**14020119410013**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada tanggal : 27 Juni 2023  
Susunan Tim Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing I



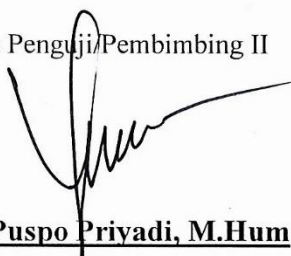
**Prof. Dr. Hardi warsono, M.T**  
NIP. 19640827.199001.1.001

Penguji I



**Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si**  
NIP. 19670815 199401 2 001

Sekretaris Penguji/Pembimbing II



**Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum**  
NIP. 19600819.199001.1.001

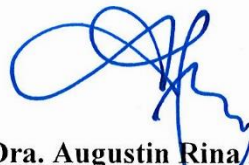
Penguji II

**Dr. Kismartini, M.Si**

NIP. 19610328.198603.2.001

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Magister Administrasi Publik

Semarang, 27 Juni 2023  
Ketua Prodi Magister Administrasi Publik  
Universitas Diponegoro



**Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si**  
NIP. 19670815 199401 2 001

## **LEMBAR PERNYATAAN**

**Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.**

**Semarang, 27 Juni 2023**

**Venny Rosiana Oktarina**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati, tesis ini saya persembahkan kepada seluruh pihak yang berperan dalam kesuksesan tesis ini khususnya untuk:

1. Orang tua saya, Mama yang selalu mendoakan, menyemangati dan memberi kepercayaan kepada saya untuk menyelesaikan tesis ini;
2. Suami, anak-anak dan seluruh keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan perjuangan;
3. Teman-teman yang selalu ada dan memberi support dan mendoakan perjuangan;
4. Almamater.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, yang senantiasa menjadi penopang dan teman terbaik sepanjang hidup. Hanya karena kebaikan Kasih dan BerkatNya yang menuntun penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat**”. Tesis ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata 2 (S2) Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa di dalam proses penelitian dan penyusunan tesis ini banyak mendapatkan dukungan, bantuan, motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum. selaku Rektor Universitas Diponegoro;
2. Bapak Prof. Dr. Hardi Warsono, M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro sekaligus Dosen Pembimbing I atas segala kesabaran dan kebaikan dalam memberikan bimbingan, didikan, dukungan, dan arahan dalam penyusunan tesis ini;
3. Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum selaku Dosen Pembimbing II atas segala kesabaran dan kebaikan dalam memberikan bimbingan, didikan, dukungan, dan arahan dalam penyusunan tesis ini;
4. Dr. A. P. Tri Yuni Ningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Universitas Diponegoro
5. Dr. Augustin Rina Herawati, M.Si selaku Kepala Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas

Diponegoro sekaligus Dosen Penguji I yang telah memberikan kritik dan saran terhadap penulisan tesis ini sehingga menjadi lebih baik;

6. Dr. Kismartini, M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan kritik dan saran terhadap penulisan tesis ini sehingga menjadi lebih baik;
7. Seluruh Dosen Magister Administrasi Publik Universitas Diponegoro atas ilmu yang telah diberikan;
8. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat, Sekretaris Dinas yang telah berkenan memberikan izin dan kesempatan untuk berdiskusi dan memberikan data-data terkait penelitian tesis ini;
9. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat yang telah berkenan memberikan izin dan kesempatan untuk berdiskusi dan memberikan data-data terkait penelitian tesis ini;
10. Pengelola Sistem Informasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat yang telah berkenan memberikan izin dan kesempatan untuk berdiskusi dan memberikan data-data terkait penelitian tesis ini;
11. Teman-teman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat yang telah berkenan memberikan izin dan kesempatan untuk berdiskusi dan memberikan data-data terkait penelitian tesis ini;
12. Teman-teman yang selalu memotivasi saya untuk menyelesaikan tesis ini dan teman-teman MAP Angkatan 51 FISIP UNDIP Rahmat Rafinzar, Pak Andy Priyonggo, Al-Adly Darnius, Affriza Wahyu, Yusril Tasauva, Krisnaldo

Triguswinri, M. Arif Hidayatullah, Satria Adi Pradana, Sri Yunita Simanjuntak, Kiki Hardiyanti, Aji Rayi Purwasih, Indah Hapsari atas kebersamaan dan pengalaman selama menimba ilmu;

13. Semua pihak terkait yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan turut membantu dalam perjalanan panjang yang dilalui penulis selama berkuliah di Universitas Diponegoro Semarang.

Demikian segala bentuk ucapan terima kasih. Mudah-mudahan Tuhan YME membalas seluruh kebaikan bapak/ibu dan seluruh rekan-rekan semua. Peneliti berusaha sebaik mungkin dalam menyusun tesis ini, namun peneliti menyadari bahwa tesis ini masih memiliki kekurangan dalam proses penelitian dan penyusunan tesis ini sehingga besar harapan peneliti kepada para pembaca untuk dapat menyampaikan kritik dan saran yang bermanfaat. Semoga tulisan saya melalui tesis ini dapat memberikan manfaat, menjadi bahan rujukan maupun penambah wawasan. Sekian dan terima kasih.

Semarang, 27 Juni 2023

Venny Rosiana Oktarina

NIM. 14020119410013

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
ABSTRAK .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	7
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Definisi Konsep.....	8
1.6 Definisi Oprasional.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Kajian Teori .....	21
2.2.1 .Pengertian Analisis.....	21
2.2.2 Pelayanan Publik .....	21
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	29
2.2.4 Kualitas Pelayanan Metode Zeithaml.....	32
2.2.5 E-KTP Atau Elektronik Kartu Tanda Penduduk .....	34
2.3 Kerangka Pikir .....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Pendekatan Penelitian .....	41
3.2 Fokus Penelitian.....	41
3.3 Lokasi Penelitian.....	42
3.4 Fenomena Pengamatan .....	43
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	44
3.6 Instrumen Penelitian .....	44
3.7 Pemilihan Informan .....	45
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.9 Teknik Analisis Data .....	47
1. Kondensasi Data: .....	47
2. Penyajian Data: .....	47
3. Penarikan Kesimpulan: .....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	48
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Kotawaringin Barat.....	48

4.2	Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil ( Disdukcapil ) Kabupaten Kotawaringin Barat .....	52
4.2.1	Motto, Visi Dan Misi Disdukcapil : .....	53
4.2.2	Tugas Dan Fungsi Disdukcapil .....	55
4.2.3	Sarana dan Prasarana yang Ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat Dalam Pembuatan E-KTP .....	57
4.2.4	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat .....	59
4.2.5	Jenis Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) .....	61
4.3	Hasil Penelitian .....	68
4.3.1	Kualitas Pelayanan Administrasi E-KTP di Disdukcapil Kab. Kotawaringin Barat .....	68
4.3.2	Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kab. Kotawaringin Barat .....	89
4.4	Pembahasan .....	99
4.4.1	Pembahasan Kualitas Pelayanan Administrasi E-KTP di Disdukcapil Kotawaringin Barat .....	100
4.4.2	Pembahasan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi E-KTP di Disdukcapil Kotawaringin Barat .....	109
BAB V PENUTUP .....		117
5.1	Kesimpulan .....	117
5.2	Saran .....	120
DAFTAR PUSTAKA .....		122
LAMPIRAN .....		122

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 .....	4
Tabel 1.2 .....	5
Tabel 1.3 .....	10
Tabel 2.1 .....	17
Tabel 2.2 .....	40
Tabel 3.1 .....	43
Tabel 3.2 .....	45
Tabel 4.1 .....	48
Tabel 4.2 .....	50
Tabel 4.3 .....	11
Tabel 4.4 .....	51
Tabel 4.5 .....	57
Tabel 4.6 .....	60
Tabel 4.7 .....	90
Tabel 4.8 .....	93
Tabel 4.9 .....	112

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.....	42
Gambar 4.1.....	41
Gambar 4.2.....	68

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI E-KTP DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
KOTAWARINGIN BARAT**

**ABSTRAK**

Pasal 1 UU No. 24/2013 menjelaskan soal pengendalian penduduk melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi, penggunaan pendapatan untuk pelayanan publik dan sektor pembangunan lainnya. Salah satunya adalah pelayanan publik pembuatan KTP elektronik (E-KTP). E-KTP semakin penting karena berfungsi sebagai panduan bagi masyarakat, baik dari segi identitas kewarganegaraan maupun legalitas penggunaan layanan. Penelitian bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan masalah kualitas serta faktor yang menghambat pelayanan pengurusan E-KTP di Disdukcapil Kotawaringin Barat menggunakan metode kualitatif dan metode triangulasi sumber data. Penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan belum optimal. Hal ini karena masih adanya aspek kualitas pelayanan dalam proses pelayanan yang dikeluhkan oleh masyarakat. Tiga dimensi kehandalan, keamanan, dan empati memberikan hasil yang baik, tetapi masih ada dua dimensi yang tidak memuaskan banyak orang, yaitu bukti fisik dan daya tanggap. Dimensi bukti fisik berupa taman dan area taman masih terasa kurang nyaman karena minimnya ruang hijau yang menyebabkan panas. Padahal kondisi ruangan yang dinilai tertata rapi. Dari segi daya tanggap, masih ada keluhan dari masyarakat tentang kurangnya perhatian petugas pelayanan sehingga banyak masyarakat yang menunggu berjam-jam bahkan lebih lama. Selain itu dari penelitian ini kendala dalam penerbitan E-KTP adalah banyak masyarakat yang tidak melakukan pencatatan E-KTP-nya sehingga petugas Disdukcapil harus turun langsung ke lokasi untuk melakukan pencatatan dan gangguan lain yang biasa dialami, yaitu jaringan internet yang tidak stabil dan ketersediaan blanko yang tidak ada. Tentunya saat proses perekaman dan pencetakan E-KTP tidak dapat dilakukan secara optimal.

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

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES OF E-KTP AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF KOTAWRINGIN BARAT DISTRICT**

**ABSTRACT**

*Article 1 of Law no. 24/2013 describes population control through population registration, civil registration, administrative management, use of revenues for public services and other development sectors. One of them is the public service for making electronic ID cards (E-KTP). E-KTP is increasingly important because it serves as a guide for the community, both in terms of citizenship identity and the legality of using services. The research aims to analyze and explain quality problems and factors that hinder E-KTP processing services at Disdukcapil Kotawaringin Barat using qualitative methods and data source triangulation methods. This study shows that the overall quality of services provided is not optimal. This is because there are still aspects of service quality in the service process that are complained about by the community. The three dimensions of reliability, security, and empathy give good results, but there are still two dimensions that many people do not satisfy, namely physical evidence and responsiveness. The dimensions of physical evidence in the form of parks and park areas still feel uncomfortable due to the lack of green space which causes heat. Even though the condition of the room is considered neat. In terms of responsiveness, there are still complaints from the public about the lack of attention from the service staff, so that many people wait for hours or even longer. In addition, from this study, the obstacle in issuing E-KTP was that many people did not record their E-KTP, so Disdukcapil officers had to go directly to the location to do the recording and other disturbances that were commonly experienced, namely unstable internet networks and the availability of blanks. which doesn't exist. Of course, the process of recording and printing E-KTP cannot be done optimally*

**Keywords:** *Service Quality, E-KTP*