

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN E-KTP**

(Studi di Kelurahan Kandangan Surabaya Barat)

SKRIPSI



Oleh :

M.REEHAN SULTAN JOEHANNY HERMAWAN
NPM : 18520010

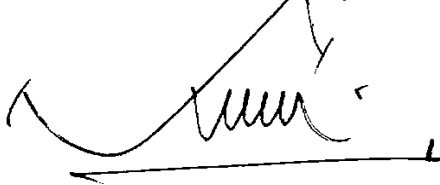
**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan E-KTP
(Studi di Kelurahan Kandangan Surabaya Barat)
Nama : M.REEHAN SULTAN JOEHANNY HERMAWAN
NPM : 18520010

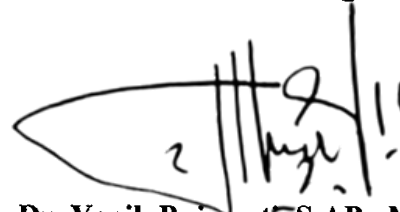
Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk Diujikan.

Dosen Pembimbing I



Drs. Sucahyo Tri Budiono, M.Si
NIDN/NIK. 0712046202/8757-ET

Dosen Pembimbing II



Dr. Yenik Pujowati, S.AP., M.AP
NIDN/NIK. 0722058103/11540-ET

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diuji dan di pertahankan di hadapan dewan penguji sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik Fakkultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya pada

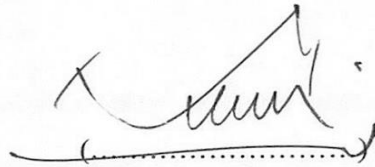
:

Hari/Tanggal : Januari 2024
Pukul :

Dewan Penguji

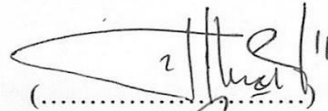
Drs. Sucahyo Tri Budiono, M.Si

Ketua



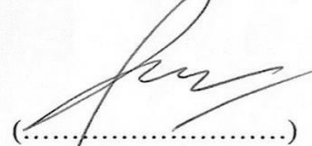
Dr. Yenik Pujowati, S.AP., M.AP

Sekretaris



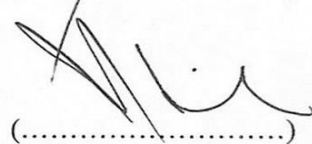
Drs. Ahmad Sufaidi, M.IP

Anggota

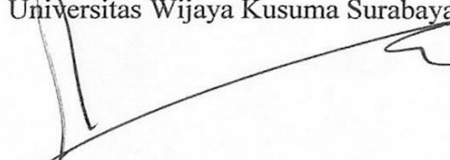


Dr. Mandra Nur Alia, S.Hub.Int., M.IP

Anggota



Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya



Dr. Mangihut Siregar, M.Si
NIDN/NIK. 0718106801/18803-ET

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa di dalam naskah Skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh diri saya sendiri atau orang lain untuk memperoleh gelar akademik, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam bagian utama Skripsi dan daftar pusaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia jika di gugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA ILMU POLITIK) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Surabaya, September 2024



M.Rechan Sultan Joehanny H

18520010

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan karunia-nya sehingga saya dapat menyelesaikan SKRIPSI ini yang berjudul “*KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN E-KTP (Studi di Kelurahan Kandangan Surabaya Barat).*”

Dalam melakukan penyusunan tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan serta kontribusi dari banyak pihak. Maka penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr.,Sp.,THT-KL(K),FICS, selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Dr. Mangihut Siregar, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
3. Drs. Sucahyo Tri Budiono, M.Si, selaku Dosen pembimbing satu dalam proses pengerjaan skripsi Program Studi Ilmu Politik
4. Dr. Yenik Pujowati, S.AP., M.AP, selaku dosen pembimbing dua dalam proses pengerjaan skripsi Program Studi Ilmu Politik
5. Kedua Orang Tua
6. Angely Agustine Arsita Putri
7. Dio Fernanda
8. Wisnu Chandra, serta rekan-rekan lainnya.

Kemudian penulis menyadari ketidaksempurnaan isi dari skripsi ini maupun dalam penyusunannya. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun

Surabaya, 15 Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	i
ABSTRAK	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	11
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Mafaat Penelitian.....	18
1.5 Penelitian Terdahulu	20
1.5.1 Tinjauan Pustaka.....	25
1.5.2 Kepuasan Masyarakat	30
1.5.3 Pelayanan KTP	32
1.5.4 Landasan Teori	36
1.6 Metode Penelitian.....	44
1.6.1 Jenis Penelitian	44
1.6.2 Lokasi Penelitian.....	45
1.6.3 Subjek Penelitian	45
1.6.4 Fokus Penelitian.....	48
1.6.5 Jenis Sumber Data	49
1.6.6 Teknik Pengumpulan Data	50
1.6.7 Analisis Data	52
1.6.8 Keabsahan Data	53
BAB II GAMBARAN UMUM	55
2.1 Peraturan Negara yang Mengatur Warga Negara Untuk Wajib Memiliki KTP-El Sejak Usia 17 Tahun	55
2.2 Kondisi Pelayanan pembuatan KTP-EL di Kecamatan Benowo Surabaya	60
2.3 Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya Terkait Pembuatan KTP-Elektronik	61
2.4 Prosedur Pembuatan KTP-Elektronik Di Surabaya	63
BAB III Temuan Data dan Analisa	68
3.1 Bentuk Sosialisasi Pemerintah Kota Surabaya Terhadap Pembuatan KTP-El Di Surabaya	68
3.2 Analisa Terkait Pelayanan Publik Atau Kebijakan Publik	74
3.2.1 Intervensi Yang Terjadi Dalam Pembuatan KTP-Elektronik	80
3.2.2 Bentuk Sosialisasi yang Diharapkan Oleh Warga Kelurahan Kandangan Surabaya Barat	81
BAB IV Kesimpulan Dan Saran	82
4.1 Kesimpulan.....	82
4.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85

LAMPIRAN

Warga Kecamatan Benowo Surabaya

Kuisisioner Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di Kecamatan Benowo Surabaya) Terhadap Kualitas Pelayanan

Publik Tentang Pembuatan KTP-Elektronik)

1. Apakah saudara/i merasakan kesulitan dengan prosedur pelayanan yang di tetapkan oleh Kecamatan Benowo ini?
2. Apakah kantor pelayanan publik di Kecamatan Benowo ini sudah menyampaikan informasi terkait persyaratan dalam pembuatan KTP-Elektronik ini?
3. Apakah sering terjadi keterlambatan dalam pembuatan KTP-Elektronik?
4. Apakah saudara/i sudah merasakan pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Benowo ini sudah maksimal?
5. Apakah saudara/i sudah merasa petugas pelayanan publik di Kecamatan Benowo sudah bertanggung jawab?
6. Apakah pegawai pelayanan publik di Kecamatan Benowo sudah bersikap disiplin ketika melayani saudara/i dalam pembuatan KTP-Elektronik?
7. Bagaimana sikap petugas pelayanan publik di kantor Kecamatan Benowo ketika melayani saudara/i dalam pembuatan KTP?

Petugas Pelayanan Publik Kecamatan Benowo Surabaya

Kuisisioner untuk petugas pelayanan publik di Kecamatan Benowo Surabaya terhadap pelayanan terkait pembuatan KTP-Elektronik untuk masyarakat Kecamatan Benowo

1. Bagaimana dengan Prosedur Pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Benowo ini?
2. Apakah syarat-syarat yang di butuhkan untuk pembuatan KTP-Elektronik sudah di jelaskan kepada masyarakat?
3. Bagaimana dengan ketentuan atau kepastian waktu yang diberikan oleh Kecamatan Benowo terhadap masyarakat yang sedang mengurus pembuatan KTP-Elektronik apakah sudah tepat?
4. Apakah pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Benowo terhadap masyarakat sudah semaksimal mungkin ?
5. Apakah pegawai kantor Kecamatan Benowo Surabaya sudah menunjukkan tanggung jawabnya terhadap masyarakat?
6. Apakah pegawai pelayanan sudah di disiplin ketika melakukan tugasnya?
7. Bagaimana dengan sikap pegawai pelayanan di kantor Kecamatan Benowo ketika melayani masyarakat?
8. Apakah pegawai pelayanan sudah bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat?

ABSTRAK

Pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) merupakan aspek krusial dalam upaya pemerintah untuk memberikan layanan yang efektif, efisien, dan responsive kepada Masyarakat. KTP adalah dokumen identitas yang penting bagi setiap warga negara, dan proses pembuatannya memerlukan koordinasi yang baik antara berbagai instansi pemerintah terkait. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menganalisis seperti apa kualitas pelayanan di kantor Kelurahan Kandangan Surabaya Barat dalam menangani proses pembuatan KTP. Metodologi penelitian ini melibatkan pengumpulan data melalui wawancara dengan pihak terkait, observasi langsung terhadap proses pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat sejumlah tantangan dalam pelayanan publik pembuatan KTP-Elektronik, termasuk lamanya waktu tunggu, kurangnya informasi yang jelas kepada pemohon. Selain itu, penggunaan teknologi informasi dalam proses administrasi KTP masih belum optimal 100%, menyebabkan inefisiensi dan peningkatan resiko kesalahan data. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan pada sistem pelayanan publik melalui penggunaan fasilitas yang lebih canggih, pelibatan aktif Masyarakat dalam pemantauan proses pembuatan KTP-Elektronik. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik pembuatan KTP dapat menjadi lebih cepat dan akurat, mendukung pencapaian tujuan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Masyarakat.

Kata Kunci : KTP-Elektronik, pelayanan publik, kualitas pelayanan,

ABSTRACT

Public services in making Electronic Identity Cards (KTP-EL) are a crucial aspect of the government's efforts to provide effective, efficient, and responsive services to the community. KTP is an important identity document for every citizen and the process of making it requires good coordination between various relevant government agencies. This study uses qualitative descriptive research methodology which aims to analyze what the quality of service at the Kandangan West Surabaya Village office is like in handling the process of making KTP. The methodology of this study involves collecting data through interviews with related parties, and direct observation of the service process. The results of this study show that there are several challenges in the public service of making Electronic ID cards, including long waiting times and, lack of clear information to applicants. In addition, the use of information technology in the KTP administration process is still not 100% optimal, causing inefficiency and an increased risk of data errors. This study recommends improvements to the public service system through the use of more sophisticated facilities, and active involvement of the community in monitoring the process of making Electronic ID cards. Thus, it is hoped that public services for making KTPs can be faster and more accurate, supporting the achievement of government goals in providing quality services to the community.

Keywords: Electronic ID Card, public service, service quality,