

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI
KECAMATAN WONOKROMO, KOTA SURABAYA**

**(Studi Kasus Pandangan Warga Terhadap Kualitas Pelayanan E-KTP
di Kelurahan Ngagel dan Kelurahan Sawunggaling, Kecamatan
Wonokromo, Kota Surabaya)**

SKRIPSI



OLEH

UMAR ANSHORI

NPM : 12520011

PROGRAM STUDI ILMU POLITIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2018

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI
KECAMATAN WONOKROMO, KOTA SURABAYA**

(Studi Kasus Pandangan Warga Terhadap Kualitas Pelayanan E-KTP
di Kelurahan Ngagel dan Kelurahan Sawunggaling, Kecamatan
Wonokromo, Kota Surabaya)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Politik
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya**

OLEH

UMAR ANSHORI

NPM : 12520011

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP
DI KECAMATAN WONOKROMO, KOTA
SURABAYA**

(Studi Kasus Pandangan Warga Terhadap Kualitas E-
KTP di Kelurahan Ngagel dan Kelurahan Sawunggaling,
Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya)

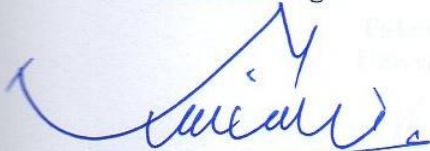
Nama : Umar Anshori

NPM : 12530003

Skripsi ini telah di setujui oleh Dosen Pembimbing Untuk diujikan

Disetujui Oleh

Pembimbing I



Drs. Sucahyo Tri Budiono, M.SI

Pembimbing II



Dr. Bambang Suprijadi, M.SI

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah di uji dan dipertahankan dihadapan dewan penguji skripsi untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Hari/ tanggal :

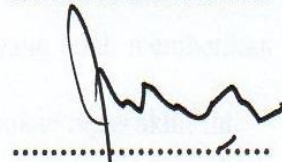
Pukul :

Dewan Penguji;

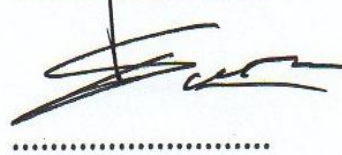
1. Drs. Suchahyo Tri Budiono, M.SI
Ketua



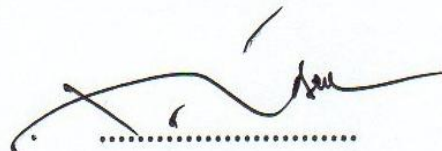
2. Dr. Bambang Suprijadi, M.SI
Sekretaris



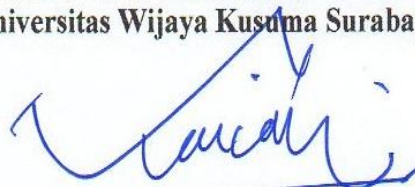
3. Putu Ari Saruhum Hasibuan, S.IP., M.IP
Anggota



4. Dr. Yudi Harianto, CU M.IP
Anggota



Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya



Drs. Suchahyo Tri Budiono, M.SI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Umar Anshori
NPM : 12520011
Jurusan : Ilmu Politik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil-alihan tulisan atau pikiran orang atau jiplakan untuk saya akui sebagai hasil pikiran saya sendiri dalam menyusun skripsi saya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi ini hasil jiplakan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Surabaya, 30 Januari 2018



UMAR ANSHORI

LEMBAR PERSEMBAHAN

Atas rahmat serta keridhoan Allah swt. Penulis mengucapkan rasa syukur kepada Allah swt atas segala petunjuk dan bimbingan-Nya sehingga bisa menyelesaikan penulisan skripsi dengan lancar . Maka penulis mempersembahkan skripsi ini untuk ;

Pertama, Ibu yang telah tulus ikhlas mendukung dan mendoakan selama perjalanan belajar ini. Semoga restu dan doa mereka dapat menerangi jalanku melangkah selanjutnya.

Kedua, terima kasih kepada sahabat dan kekasih yang telah memberikan dorongan doa dan semangat setiap harinya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

LEMBAR MOTTO

✦ Semua wajib disyukuri
setiap langkah dalam hidup
ini sebagai sebuah proses.

(Umar Anshori)

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya bagi Allah, Tuhan seluruh alam bagi zat yang Maha terpuji Yang Karena Atas Kebesaran-Nya dan pertolongan yang di berikan akhirnya dapat diselesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya penulisan skripsi ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya” telah dapat di selesaikan sebagai upaya memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Tentunya tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari banyak pihak sehingga hambatan dan rintangan yang penulis hadapi terutama karena keterbatasan – keterbatasan yang penulis miliki dapat diatasi.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. H Sri Harmadji, dr., Sp.THT-KL(K), selaku Rektor
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
2. Bapak Dekan Suchyo FISIP Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
3. Bapak Putu Ari Saruhum Hasibuan, S.IP., M.IP, selaku ketua program
Studi ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
4. Segenap Dosen jurusan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
yang telah memberikan ilmunya kepada penulis

5. Orangtua tercinta atas doa, bimbingan, serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini
6. Keluarga besar Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, khususnya teman-teman seperjuangan di Jurusan ilmu kesejahteraan Sosial
7. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan laporan penelitian ini

Akhir kata, semoga segala amal budi baik yang telah mereka berikan pada penulis mendapat balasan yang berupa limpahan rahmat, hidayah dan barokah dari Allah SWT. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Surabaya, 30 Januari 2018

Umar Anshori

ABSTRAKSI

Pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Program E-KTP salah satu hasil bentuk program pelayanan pemerintah termasuk operatornya Kecamatan. Dalam Penelitian ini rumusan maslaah yaitu; *Pertama*, Bagaimana kualitas pelayanan publik Kecamatan dalam pembuatan E-KTP di Kelurahan Ngagel dan Kelurahan Sawunggaling, Kecamatan Wonokromo ? *Kedua*, Apa yang menjadi kendala dan hambatan dalam proses pembuatan E-KTP di Kelurahan Ngagel dan Kelurahan Sawunggaling, Kecamatan Wonokromo? . Metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif. Sumber data menggunakan metode *purposive sampling*. Fokus penelitian ialah Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Wonokromo. Sumber data penelitian ini ialah warga Kecamatan Wonokromo, pegawai Kelurahan Sawunggaling Wonokromo, pegawai Kecamatan Wonokromo. Dalam penelitian ini menggunakan Analisis Deskriptif Kualitatif.

Hasil pembahasan ialah (1) Standar waktu penyelesaian realisasi E-KTP. Hasil penelitian menunjukkan ketidaktepatan waktu proses realisasi e-KTP pada tahun 2017. Problemnnya ketersediaan blangko e-KTP yang habis dari Dispendukcapil. (2) Standar persyaratan dan prosedur. Hasil pembahasan menunjukkan persyaratan dan procedural di Kecamatan Wonokromo sederhana dan mudah untuk dilaksanakan oleh warga proses administrasi e-KTP. Dengan kesederhanaan dan pelayanan dari pihak Kecamatan warga tidak merasa diberatkan dalam proses pembuatan e-KTP. (3) Partisipatif warga Kecamatan Wonokromo. Hasil pembahasan memperlihatkan antusias warga sangat baik dengan total data realisasi 110.654 warga telah melakukan realisasi proses e-KTP. (4) Sarana dan Prasarana. Hasil observasi lapangan menyajikan sarana dan prasarana di Kecamatan Wonokromo sangat lengkap. Sebagai salah satu Kecamatan yang dilengkapi alat pencetakan e-KTP sampai alat iris mata, maka peralatan proses e-KTP di Kecamatan Wonokromo sangat lengkap dan memadai. Proses kendala dan hambatan ditemui dilapangan dalam proses pembuatan e-KTP yaitu; (1) Ketersediaan blangko yang habis membuat proses pencetakan e-KTP di Kecamatan Wonokromo terhambat. (2) Ketepatan waktu proses realisasi akibat kendala teknis blangko e-KTP. (3) Sosialisasi kepada warga yang kurang optimal setelah ketersediaan blangko e-KTP.

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

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAKSI.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Kajian Teori.....	10
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	10
1.5.2 Administrasi Negara.....	13
1.5.3 Pelayanan Publik.....	15
1.5.4 Konsep Pelayanan Publik.....	21
1.5.5 Kualitas Pelayanan Publik	22
1.5.6 Prinsip Pelayanan Publik.....	25
1.5.7 Standar Pelayanan Publik.....	27
1.5.8 Konsep Good Governance.....	28
1.5.9 Pelayanan Publik dalam <i>Good Governance</i>	31
1.6 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).....	32
1.7 Metodologi Penelitian.....	34

1.7.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	34
1.7.2 Fokus Penelitian.....	35
1.7.3 Kehadiran Peneliti.....	36
1.7.4 Lokasi Penelitian.....	37
1.7.5 Sumber Data.....	38
1.7.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	39
1.7.7 Teknik Analisa Data.....	41
BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	47
2.1 Gambaran Umum Kota Surabaya.....	47
2.2 Profil Kecamatan Wonokromo.....	50
2.3 Gambaran Umum Kecamatan Wonokromo	51
2.3.1 Kondisi Geografis.....	52
2.3.2 Keadaan Penduduk	52
2.3.3 Kondisi Ekonomi.....	55
2.3.4 Kondisi Pendidikan.....	56
2.3.5 Kondisi Agama.....	59
2.3.6 Kondisi Sosial Budaya	59
2.3.7 Sarana Kesehatan	60
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	63
3.1 Kualitas pelayanan publik Kelurahan Ngagel dan Kelurahan Sawunggaling dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Wonokromo.....	65
3.1.1 Standar waktu penyelesaian realisasi E-KTP.....	66
3.1.2 Standar persyaratan dan prosedur	69
3.1.3 Partisipatif warga Kecamatan Wonokromo.....	72
3.1.4 Sarana dan Prasarana.....	74
3.2 Kendala dan hambatan dalam proses pembuatan E-KTP di Kelurahan Ngagel dan Kelurahan Sawunggaling di Kecamatan Wonokromo.....	76
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
4.1 Kesimpulan.....	80

4.1.1 Kualitas pelayanan publik Kelurahan Ngagel dan Kelurahan Sawunggaling dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Wonokromo	80
4.1.2 Kendala dan hambatan dalam proses pembuatan E-KTP di Kelurahan Ngagel dan Kelurahan Sawunggaling di Kecamatan Wonokromo	81
4.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 1.2 Fokus Penelitian.....	36
Tabel 2.1 Jumlah Penduduk.....	53
Tabel 2.3 Jumlah Kelahiran dan Kematian.....	53
Tabel 2.3 Jumlah Mobilitas Penduduk Kecamatan Wonokromo.....	54
Tabel 2.4 Jumlah Penduduk Menurut Pekerjaan.....	55
Tabel 2.5 Jumlah Penduduk menurut Tingkat Pendidikan.....	58
Tabel 2.6 Jumlah Penduduk menurut Agama.....	59
Tabel 2.7 Jumlah Fasilitas Kesehatan.....	61
Tabel 3.1 Data Realisasi E-KTP Setiap Kecamatan Wonokromo di Kota Surabaya.....	72
Tabel 3.2 Sarana Pendukung Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Kantor Kecamatan Wonokromo.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model interaktif Miles dan Huberman.....	46
-----------------------------------------------------	----