

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT  
KETERANGAN PENGGANTI KARTU TANDA PENDUDUK  
ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN  
SIPIK KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Negara**



**Oleh:**

**Amir Hidayatullah  
NIM. 07011181320004**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
JULI 2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA  
PENDUDUK ELEKTRONIK SEMENTARA DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

**AMIR HIDAYAHTULLAH**  
07011181320004

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Mei 2018

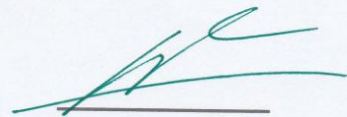
**Pembimbing I**

**Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM**  
NIP. 195811191985031003



**Pembimbing II**

**Dra. Martina, M.Si**  
NIP. 196603051993022001



## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “*Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pengganti Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang*” telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 5 Juni 2018.

Indralaya, 5 Juni 2018

Ketua:

1. Prof. Dr. H. Slamet Widodo, M.S., M.M  
NIP. 195811191985031003

Anggota:

1. Dra. Martina, M.Si  
NIP. 196603051993022001

2. Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si  
NIP. 196511171990031004

3. Dr. Nengyanti, M.Hum  
NIP. 196704121992032002

Mengetahui:

Dekan FISIP

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si  
NIP. 196311061990031001

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto:**

“Bangsa yang besar adalah bangsa yang menghormati jasa pahlawannya”. (Ir. Soekarno)

**Skripsi ini kupersembakan untuk:**

- 1. Kedua Orang Tuaku**
- 2. Kakak dan adik**
- 3. Semua Sahabat Ilmu Administrasi  
Negara Angkatan 2013**
- 4. Almamater kebanggaanku**

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan surat keterangan pengganti Kartu Tanda Penduduk elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang”. Latar belakang dari penelitian ini adalah berdasarkan data yang ada jumlah penduduk yang belum membuat Surat Keterangan pengganti Kartu Tanda Penduduk elektronik sebanyak 1.272.489 penduduk. Dalam melaksanakan pelayanan masih mengalami masalah seperti kesalahan dalam pengisian data penduduk, rakam ganda dan gangguan jaringan yang menyebabkan input data terganggu sehingga Surat Keterangan pengganti Kartu Tanda Penduduk elektronik gagal di cetak. Masalah lain dalam penelitian ini adalah proses pembagian nomor atrian diluar jam kerja kantor. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan pengganti kartu tanda penduduk elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teori Zeithaml diukur dalam lima dimensi Kualitas Pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan jumlah item indicator dalam penelitian ini adalah 20 pernyataan dengan populasi sebanyak 200 orang dan sampel yang diambil sebanyak 67 orang. Instrumen variable kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien alpha sebesar 0.861 dengan r tabel 0.345. Tangapan responden terhadap bukti fisik adalah kurang puas, kehandalan adalah cukup puas, daya tangkap adalah tidak puas, jaminan adalah kurang puas dan empati adalah cukup puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan sipil kota Palembang adalah kurang puas karena pelayanan yang di terima dimana nilai kesenjangan harapan lebih besar terhadap pelayanan yang di terima yakni 1.3 ( $xES - xPS > 1$  maka  $ES > PS$  : masyarakat kurang puas atas pelayanan yang diterima. Hasil penelitian ini merekomendasikan bahwa hendaknya meningkatkan proses pelayanan seperti kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan, jaminan tepat waktu pelayanan, keadilan dalam memberikan pelayanan dan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan.

**Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang**

## **ABSTRACT**

*The title of this research is the "Quality of Service Making Certificate of Electronic Public Identity replacement in the Office of Population and Civil Registration of Palembang City". The background of this research is based on the data population that has not yet made Certificate of Electronic Public Identity replacement the as many as 1,272,489 residents. In carrying out the service is still experiencing problems such as errors in charging the population data, double rakam and network disruption that causes the input data is disrupted so that the Certificate of Electronic Public Identity replacement fails to print. Another problem in this research is the process of distributing atrian numbers outside office hours. The purpose of this study is to find out how the quality of service service of making a Certificate of Electronic Public Identity replacement in the Office of Population and Civil Registry of Palembang. This research uses quantitative method. This research uses Zeithaml theory in measuring in five dimensions of Quality of Service that is tangibles, realibility, responsiveness, assurance and empathy. Data collection techniques using questionnaires with the number of indicator items that exist in this study are 20 statements With a population of 200 people and samples taken as many as 66 people. Instrument variable work discipline has alpha coefficient value of 0.861 with r table of 0.345 Respondents' response to physical evidence is less satisfied, reliability is quite satisfied, the ability to catch is not satisfied, the guarantee is less satisfied and empathy is quite satisfied. The result of the research shows that the Quality of Service of Population and Civil Registration of Palembang city is less satisfied because the service received in which the gap value of expectation is bigger to the received service that is 1.3 ( $xES - xPS > 1$  then  $ES > PS$ : received). The results of this research recommend that should improve the service process such as the alertness of employees in providing services, timely warranty service, justice in providing services and speed of employees in providing services*

**Keywords:** *Quality, Service, Population and Civil Registration Office of Palembang City*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala rahmat, berkah dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi ini berjudul “*Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pengganti Kartu Tanda Penduduk elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang*”.

Skripsi ini diselesaikan sebagai salah satu syarat guna menempuh derajat pendidikan strata satu (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan, masukan dan motivasi dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tuaku yang paling aku cintai, Bapak A.Hakim dan Ibu Zainab yang telah menjadi penyemangat dalam menjalani hidup, memberikan kasih sayang, dukungan, doa yang terbaik demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
2. Kedua saudaraku Ayu Septyani dan Amri Habibillah yang selalu memberikan Suport, motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, Bapak Prof. Dr. Alfitri, M. Si selaku Pembantu Dekan I, Bapak Sofyan Effendi, S.IP., M.Si selaku Pembantu Dekan II dan Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA selaku Pembantu Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., M.PA., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si. selaku Wakil Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
5. Bapak Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si., dan Dra. Martina, M.Si., selaku Ketua dan Wakil Jurusan Ilmu Administrasi Negara Periode 2014/2018.
6. Drs. H. Joko Siswanto, M.Si., selaku dosen pembimbing akademik penulis.
7. Bapak Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM., selaku Pembimbing I skripsi, yang telah banyak memberikan masukan, nasehat dan ilmunya guna kelancaran skripsi penulis.
8. Ibu Dra. Martina, M.Si., selaku dosen Pembimbing II skripsi yang telah banyak memberikan masukan, nasehat dan ilmunya guna kelancaran skripsi penulis.
9. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara serta seluruh staf pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
10. Angkatan almamaterku Ilmu Administrasi Negara 2013.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga masukan dan saran yang bersifat membangun sangat diperlukan guna menyempurnakan skripsi ini dikemudian hari. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Indralaya, Juli 2018

Amir Hidayatullah

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Landasan Teori .....	9
1. Kualitas .....	9
2. Pelayanan Publik .....	9
3. Kualitas Pelayanan.....	10
4. Model- Model Kualitas Pelayanan .....	12
5. Model Kualitas Pelayanan yang Digunakan .....	14
6. Persepsi dan Harapan .....	14
B. Penelitian Terdahulu .....	15
C. Kerangka Pemikiran.....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
A. Jenis Penelitian .....	17
B. Definisi Konsep .....	17
C. Definisi Operasional .....	18
D. Jenis dan Sumber Data.....	20
E. Populasi dan Sampel .....	20
F. Teknik Pengumpulan Data.....	22
G. Teknik Analisis Data.....	23



<b>BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	27
1. Tugas Pokok dan Fungsi Disdukcapil Kota Palembang .....	27
2. Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Palembang .....	29
B. Uji Validitas dan Realibilitas .....	35
C. Contoh Suket Pengganti Kartu Tanda Penduduk elektronik .....	38
D. Hasil dan Pembahasan .....	39
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>73</b>
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xvii</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Tabel 1. Jumlah Penduduk Per Kecamatan Kota Palembang Tahun 2017.....	4
2. Tabel 2. Jumlah Wajib Kartu Tanda Penduduk dan Belum Wajib Kartu Tanda Penduduk Tahun 2017 .....	5
3. Tabel 3. Penduduk Yang Sudah Menerima Suket pengganti Kartu Tanda Penduduk Se-Kota Palembang Tahun 2017 .....	5
4. Tabel 4. Penelitian Terdahulu .....	15
5. Tabel 5. Definisi Operasional .....	18
6. Tabel 6. Perhitungan .....	25
7. Tabel 7. Hasil Rangkuman Uji Validitas .....	36
8. Tabel 8. Statistik Realibilitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan .....	37
9. Tabel 9. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
10. Tabel 10. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	39
11. Tabel 11. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	40
12. Tabel 12. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
13. Tabel 13. Harapan Responden Terhadap Kenyamanan Parkir Motor dan Mobil.....	41
14. Tabel 14. Persepsi Responden Terhadap Kenyamanan Parkir Motor dan Mobil.....	42
15. Tabel 15. Harapan Responden Terhadap Kenyamanan Musholah.....	43
16. Tabel 16. Persepsi Responden Terhadap Kenyamanan Musholah.....	43
17. Tabel 17. Harapan Responden Terhadap Kenyamanan Toilet Laki-laki dan Perempuan .....	44
18. Tabel 18. Persepsi Responden Terhadap Kenyamanan Toilet Laki-laki dan Perempuan .....	44
19. Tabel 19. Harapan Responden Terhadap Kenyamanan Kipas Angin dan AC .....	45
20. Tabel 20. Persepsi Responden Terhadap Kenyamanan Kipas Angin dan AC .....	45
21. Tabel 21. Harapan Responden Terhadap Kenyamanan Kursi Ruang Tunggu .....	46
22. Tabel 22. Persepsi Responden Terhadap Kenyamanan Kursi Ruang Tunggu .....	46
23. Tabel 23. Harapan Responden Terhadap Kenyamanan Televisi Yang Ada di	

Ruang Tunggu .....	46
24. Tabel 24. Persepsi Responden Terhadap Kenyamanan Televisi Yang Ada di Ruang Tunggu .....	47
25. Tabel 25. Harapan Responden Terhadap CCTV Yang Ada di Ruang Tunggu .....	48
26. Tabel 26. Persepsi Responden Terhadap CCTV Yang Ada di Ruang Tunggu .....	48
27. Tabel 27. Harapan Responden Terhadap Mesin Nomor Antrian .....	49
28. Tabel 28. Persepsi Responden Terhadap Mesin Nomor Antrian.....	50
29. Tabel 29. Harapan Responden Terhadap Fasilitas Komunikasi Seperti Microfon .....	50
30. Tabel 30. Persepsi Responden Terhadap Fasilitas Komunikasi Seperti Microfon .....	51
31. Tabel 31. Harapan Responden Terhadap Penampilan Pegawai .....	51
32. Tabel 32. Persepsi Responden Terhadap Penampilan Pegawai.....	52
33. Tabel 33. Harapan Responden Terhadap Standar Pelayanan .....	52
34. Tabel 34. Persepsi Responden Terhadap Standar Pelayanan .....	53
35. Tabel 35. Harapan Responden Terhadap Kemudahan Pelayanan .....	53
36. Tabel 36. Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Pelayanan .....	54
37. Tabel 37. Harapan Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan.....	54
38. Tabel 38 Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan.....	55
39. Tabel 39. Harapan Responden Terhadap Kecermatan Pegawai .....	55
40. Tabel 40. Persepsi Responden Terhadap Kecermatan Pegawai .....	56
41. Tabel 41. Harapan Responden Terhadap Kesigapan Petugas.....	56
42. Tabel 42. Persepsi Responden Terhadap Kesigapan Petugas.....	57
43. Tabel 43 Harapan Responden Terhadap Keamanan Tempat Pelayanan dan Lingkungan .....	57
44. Tabel 44. Persepsi Responden Terhadap Keamanan Tempat Pelayanan dan Lingkungan .....	58
45. Tabel 45. Harapan Responden Terhadap Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan .....	58
46. Tabel 46. Persepsi Responden Terhadap Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan .....	59
47. Tabel 47. Harapan Responden Terhadap Perhatian Pegawai .....	60
48. Tabel 48. Persepsi Responden Terhadap Perhatian Pegawai .....	60
49. Tabel 49. Harapan Responden Terhadap Keadilan Dalam Memberikan	

Layanan.....	61
50. Tabel 50. Persepsi Responden Terhadap Keadilan dalam Memberikan Dalam memberikan layanan .....	61
51. Tabel 51. Harapan Responden Terhadap Keadilan dalam Memberikan Dalam memberikan layanan .....	62
52. Tabel 52. Persepsi Responden Terhadap Mendahulukan Kepentingan Masyarakat .....	62
53. Tabel 53. Perhitungan Nilai Pembobotan Hasil Angket Harapan Pelayanan Pembuatan Suket Pengganti KTP-e.....	64
54. Tabel 54. Perhitungan Nilai Pembobotan Hasil Angket Persepsi Pelayanan Pembuatan Suket Pengganti KTP-e.....	65
55. Tabel 55. Perhitungan Nilai Gap .....	66
56. Tabel 56. Nilai Rata-rata Gap Berdasarkan Lima Dimensi Servqual.....	69
57. Tabel 57. Urutan Gap Tiap Atribut Dari Yang Terkecil Sampai yang Terbesar.....	70
58. Tabel 58. Karakteristik Responden.....	70
59. Tabel 59. Karakteristik Responden.....	71
60. Tabel 60. Karakteristik Responden.....	71
61. Tabel 61. Karakteristik Responden.....	71

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Kerangka Pemikiran.....	16
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang .....	27
3. Suket pengganti KTP-el .....	38
4. Suket pengganti KTP-el .....	38
5. Tempat Parkir motor dan mobil Disdukcapil Kota Palembang .....	42
6. Ruang Tunggu Disdukcapil Kota Palembang .....	49
7. Pengisian Blanko Pembuatan suket KTP-el.....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Surat Penunjukan Pembimbing Skripsi .....	75
2. Kartu Bimbingan Usulan Skripsi .....	76
3. Halaman Persetujuan Pembimbing Usulan Skripsi .....	78
4. Kartu Bimbingan Skripsi .....	79
5. Halaman Persetujuan Pembimbing Skripsi.....	81
6. Halaman Persetujuan Tim Penguji Skripsi .....	82
7. Surat Perubahan Judul Skripsi .....	83
8. Surat Hasil Verifikasi Perubahan Judul Skripsi.....	84
9. Surat Perubahan Judul Skripsi .....	85
10. Surat Hasil Verifikasi Perubahan Judul Skripsi.....	86
11. Surat Izin Penelitian .....	87
12. Surat Balasan Izin Penelitian .....	88
13. Lembar Revisi Seminar Proposal 1 .....	89
14. Lembar Revisi Seminar Proposal 2.....	90
15. Lembar Revisi Seminar Proposal 3.....	91
16. Lembar Revisi Ujian Komprehensif 1 .....	92
17. Lembar Revisi Ujian Komprehensif 2 .....	93
18. Lembar Revisi Ujian Komprehensif 3 .....	94
19. Daftar Pertanyaan Kuisisioner.....	95
20. Uji Validitas dan Realibilitas .....	100
21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional .....	103
22. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 471.13/ 10231/DUKCAPIL tertanggal 29 September 2016 dan Nomor 471.13/ 11691/DUKCAPIL tertanggal 3 November 2016.....	119

## DAFTAR ISTILAH

1. **Komputerisasi** : Perubahan pengolahan data manual kepada pengolahan data dengan menggunakan alat bantu komputer.
2. **Cip** : Keping kecil bahan semikonduktor yang mengandung rangkaian elektronika dalam bentuk rangkaian padu

## DAFTAR SINGKATAN

DITJEN DUKCAPIL : Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil

DISDUKCAPIL : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang

KTP-el : Kartu Tanda Penduduk elektronik

SUKET : Surat Keterangan

KK : Kartu Keluarga

SIAK : Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi dari aparatur negara sebagai abdi masyarakat, pelayanan publik di maksudkan untuk mensejahterakan masyarakat atau warga negara. Setiap manusia pada dasarnya pasti membutuhkan sebuah pelayanan, pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan

kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public service*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Itulah sebabnya menurut Siagian (2001:13) aparatur pemerintah menyelenggarakan "pelayanan umum" (*public service*) dan para pegawai negeri dikenal dengan istilah "abdi masyarakat" (*public servants*).

Organisasi pelayanan Administrasi Kependudukan seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan salah satu jenis organisasi yang sangat dirasakan oleh masyarakat umum. Organisasi pelayanan Administrasi Kependudukan merupakan suatu organisasi yang aktivitas pokoknya melakukan pelayanan kependudukan seperti pelayanan identitas penduduk, pindah datang, pendataan penduduk, perkawinan dan perceraian, kelahiran, perubahan status anak, pewarganegaraan dan kematian kepada masyarakat dengan salah satu tujuan yang ingin dicapai adalah memberikan pelayanan yang bermutu atau berkualitas

Kualitas pelayanan pada suatu instansi dipengaruhi pula oleh pegawai yang bekerja pada bagian pelayanan, sarana atau fasilitas yang dipergunakan dalam membantu terwujudnya proses pelayanan yang baik. Pemerintah Kota Palembang selaku pelaksanaan

pembangunan daerah, khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang dalam melaksanakan administrasi kependudukan salah satunya yakni Pembuatan dan penerbitan Surat Keterangan penganti KTP-el

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis nomor induk kependudukan secara nasional, yang terdapat pada pasal 1 angka 7 adalah sebagai berikut :

1. Kartu Tanda Penduduk elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi Cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.

Berdasarkan diterbitkannya Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 471.13/10231/DUKCAPIL tertanggal 29 September 2016 dan Nomor 471.13/11691/DUKCAPIL tertanggal 3 November 2016 yang terdapat pada point ke tiga dan ke empat adalah sebagai berikut:

1. Dalam hal penduduk telah melakukan perekaman, tetapi belum mendapatkan fisik Kartu Tanda Penduduk elektronik, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/kota, dapat menerbitkan surat keterangan sebagai pengganti Kartu Tanda Penduduk elektronik, yang menerangkan bahwa penduduk tersebut benar benar telah melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk elektronik dan penduduk yang bersangkutan telah terdata dalam database Kependudukan Kabupaten/Kota  
Hal ini di perkuat dengan adanya artikel yang dikeluarkan Kementerian Dalam Negeri sebagai berikut :

JAKARTA-Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kemendagri meminta seluruh jajaran Dinas Dukcapil di kabupaten dan kota seluruh Indonesia untuk tetap menerbitkan Surat Keterangan (Suket) yang dikenal Kartu Tanda Penduduk Sementara sebagai pengganti Kartu Tanda Penduduk elektronik.

Hal ini memperhatikan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 471.13/10231/DUKCAPIL tertanggal 29 September 2016 dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor : 471.13/11691/DUKCAPIL tertanggal 3 November 2016.

Sumber : <http://www.kemendagri.go.id/news/2017/02/22/kemendagri-tetap-terbitkan-surat-keterangan-pengganti-ktp-el>

Wilayah Kota Palembang terdapat 19 Kecamatan yakni Ilir Barat II, Seberang Ulu I, Seberang Ulu II, Ilir Barat I, Ilir Timur I, Ilir Timur II, Sukarami, Sako, Kemuning, Kalidoni, Bukit Kecil, Gandus, Kertapati, Plaju, Alang-alang Lebar, Sematang Borang, Jakabaring, Ilir Timur III.

Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang jumlah penduduk Kota Palembang adalah sebagai berikut :

**Tabel 1. Jumlah Penduduk Per Kecamatan Kota Palembang Tahun 2017**

No	Kecamatan	Penduduk		JUMLAH
		Laki laki	Perempuan	
1	Ilir Barat II	37.567	36.612	74.179
2	Seberang Ulu I	52.975	50.992	103.967
3	Seberang Ulu II	55.700	54.005	109.755
4	Ilir Barat I	79.441	78.160	157.601
5	Ilir Timur I	38.467	39.524	77.991
6	Ilir Timur II	51.970	50.826	102.796
7	Sukarami	94.711	92.149	186.860
8	Sako	56.904	55.521	112.425
9	Kemuning	46.930	46.230	93.160
10	Kalidoni	67.519	64.895	132.414
11	Bukit Kecil	24.336	24.426	48.762
12	Gandus	38.533	36.414	74.947
13	Kertapati	52.663	49.837	102.500
14	Plaju	51.457	50.177	101.634
15	Alang-alang Lebar	56.060	54.987	111.027
16	Sematang Borang	24.945	24.161	49.106
17	Jakabaring	49.647	48.021	97.659
18	Ilir Timur III	43.658	42.700	86.358
	<b>JUMLAH</b>	<b>923.463</b>	<b>899.678</b>	<b>1.823.141</b>

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang, tahun 2017

Data pada tabel 1 menjelaskan tentang jumlah Penduduk Per Kecamatan yang tersebar dalam 19 Kecamatan yang berada dalam wilayah Kota Palembang dengan total

1.823.141Penduduk, yakni dengan jumlah penduduk laki-laki berjumlah 923.463 dan perempuan berjumlah 899.678.

**Tabel 2. Jumlah Wajib Kartu Tanda Penduduk dan Belum Wajib Kartu Tanda Penduduk.**

No	Jumlah Wajib Kartu Tanda Penduduk		Belum wajib Kartu Tanda Penduduk	
	Laki- laki	Perempuan	Laki- laki	Perempuan
1	669.370	660.007	256.852	242.218
<b>Jumlah</b>	<b>1.329.377</b>		<b>499.070</b>	

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang, tahun 2017*

Data pada tabel 2 menjelaskan tentang jumlah wajib Kartu Tanda Penduduk di Kota Palembang sebanyak 1.329.377 dan jumlah belum wajib Kartu Tanda Penduduk sebanyak 499.070, yang belum wajib disini mereka yang usianya masih 0-16 tahun.

Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang jumlah penduduk yang sudah ada Surat Keterangan pengganti KTP-el sebagai berikut:

**Tabel 3. Jumlah Penduduk Yang Sudah Menerima Surat Keterangan Pengganti KTP-el Se-Kota Palembang Tahun 2017**

No	Kecamatan	Jumlah
1	Januari	2.215
2	Februari	2.659
3	Maret	4.579
4	April	4.416
5	Mei	5.307
6	Juni	3.316
7	Juli	6.678
8	Agustus	7.894
9	September	6.641
10	Oktober	5.001
11	November	3745
12	Desember	4987
	<b>JUMLAH</b>	<b>57.438</b>

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang, tahun 2017*

Data pada tabel 3 menjelaskan tentang jumlah Penduduk Kota Palembang yang sudah menerima Surat Keterangan pengganti KTP-el Sementara pada tahun 2017 sebanyak 57.438 penduduk tersebar dari 19 Kecamatan yang ada di Kota Palembang, dengan tujuan terbanyak terjadi pada bulan Agustus yakni sebanyak 7.894 penduduk.

Masalah yang terdapat dalam proses pembuatan Surat Keterangan pengganti KTP-el, berdasarkan data jumlah wajib Kartu Tanda Penduduk elektronik adalah sebanyak 1.329.377 penduduk namun pada jumlah yang sudah menerima kartu tanda penduduk elektronik sementara hanya 57.438 penduduk, perbedaannya sangat jauh antara jumlah wajib dengan jumlah yang sudah menerima yakni dengan jumlah 1.272.489 penduduk. Dari data di atas dapat dilihat bahwa masih banyak masyarakat yang belum membuat Surat Keterangan pengganti KTP-el sebagai pengganti KTP-el yang telah lama kehabisan blanko.

Adapun sistem, mekanisme dan prosedur pembuatan Surat Keterangan pengganti KTP-el adalah sebagai berikut :

1. Fotocopy Kartu Keluarga
2. Mengambil nomor antrian
3. Menunggu panggilan sesuai dengan nomor antrian
4. Menyerahkan berkas dan memeriksa kelengkapan
5. Melakukan perekaman (jika belum melakukan perekaman data ktp-el)
6. Menyerahkan suket pengganti ktp-el yang sudah jadi

Menurut Peraturan Walikota Palembang No. 55 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, pada bagian ketiga bidang pelayanan pendaftaran penduduk yang terdapat pada pasal 7 yang terdapat pada seksi pendataan penduduk yang bertugas sebagai berikut :

1. Melaksanakan pendataan penduduk meliputi kebenaran biodata penduduk yang tercantum dalam dokumen pendaftaran penduduk

Kenyataan yang ada di lapangan terdapat masalah dalam proses pembuatan surat keterangan pengganti Kartu Tanda Penduduk elektronik yakni dalam proses pelaksanaan pelayanan dalam teknis pelaksanaan masih mengalami kendala seperti kesalahan dalam pengisian data penduduk, rekaman ganda, dan gangguan jaringan yang menyebabkan input

data penduduk ke database terganggu sehingga Surat Keterangan pengganti KTP-el gagal di cetak.

Masalah lain yang terdapat dalam proses pembuatan Surat Keterangan pengganti KTP-el, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang membuka no antrian pada jam 06.00 pagi padahal menurut aturan yang berlaku jam kantor dimulai pada jam 08.00 hal ini menyebabkan masyarakat yang ingin mendapatkan no antrian harus datang pagi, selain itu terbatasnya jumlah kuota dalam sehari yakni sekitar 200-300 no antrian.

Berdasarkan data, pengamatan dan latar belakang masalah yang telah dilakukan penulis dalam perkembangannya, perlu dikaji lebih dalam fenomena tersebut terutama yang terkait dengan kualitas pelayanan, dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan pengganti Kartu Tanda Penduduk elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang” dengan harapan bisa mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang ada.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan perumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan pengganti Kartu Tanda Penduduk elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan pengganti Kartu Tanda Penduduk elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.

## **D. Manfaat penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Dapat dijadikan sumbangan ilmu pengetahuan dan landasan dalam bentuk konsep atau pun perbandingan yang di gunakan untuk menganalisi masalah yang ada serta dapat mengembangkan ilmu yang didapat atau diteliti untuk mengaplikasikannya ke masyarakat luas serta dalam kehidupan sehari-hari.
- b. Sebagai bahan masukan, serta menjadi bahan kajian dalam Ilmu Administrasi Negara untuk mengetahui tentang manajemen pelayanan, khususnya mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pengganti Kartu Tanda Penduduk elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Memberikan informasi baru kepada masyarakat tentang bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pengganti Kartu Tanda Penduduk elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.
- b. Memberikan masukan kepada pemerintah atau instansi, terkhususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan atas hasil penelitian yang didapat sebagai bahan kajian serta bahan evaluasi untuk kedepannya. Terkhususnya kualitas Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan pengganti Kartu Tanda Penduduk elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang, sehingga dapat mengoptimalkan yang berhubungan dengan kualitas palayanan.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Boediono, B. 2003. *Pelayanan prima Perpajakan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Dwiloka, Bambang dan Rati Riana. 2014. *Teknik Menulis Karya Ilmiah*. Jakarta : Rineka Cipta
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. 2014. *Buku Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara* : Palembang
- Herdiyansyah.2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Gava Media, konsep, dimensi, dan implementasi*, Yogyakarta : Gava Media.
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga
- Moenir, H. A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ruslan, Rosady.2008. *Manajemen Public Relatoins & Media Komunikasi*. Jakarta :PT Rajagrafindo Persada
- Siagian, Sondang P.2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Radar Jaya Offset
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 1995. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono.2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L.Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

### Dokumen

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.2018.*profil*.Palembang

### Sumber Data Dari Undang-Undang

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional

Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 471.13/ 10231/DUKCAPIL tertanggal 29 September 2016 dan Nomor 471.13/ 11691/DUKCAPIL tertanggal 3 November 2016

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

**Sumber Data Dari Internet**

<http://www.kemendagri.go.id/news/2017/02/22/kemendagri-tetap-terbitkan-surat-keterangan-pengganti-ktp-el>, diakses 28 Oktober 2012.