

**KUALITAS PELAYANAN PEREKAMAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK DI KECAMATAN ILIR TIMUR 3
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik



Diajukan oleh:

Muhammad Baliya Idris
NIM. 07011381520141

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PEREKAMAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI KECAMATAN ILIR TIMUR 3 KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1

Ilmu Administrasi Publik

Oleh :

Muhammad Baliya Idris
NIM. 07011381520141

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, Juni 2020

Pembimbing I

Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP.196712011992032002



Pembimbing II

Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP.196911191998032001



HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI SKRIPSI

Skripsi dengan Judul "Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Ilir Timur 3 Kota Palembang" telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 13 Januari 2021.

Palembang, 13 Januari 2021

Ketua :

1. Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002



.....

Anggota :

1. Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032001
2. Dr. Lili Erina, M.Si
NIP. 196612301992032001
3. Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001



.....



.....



.....

**Mengetahui,
Dekan FISIP**

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik



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



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





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN
TINGGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Raya Palembang-Prabumulih, KM. 32 Indralaya
Kabupaten Ogan Ilir 30662
Telepon (0711) 580572 Kode Pos 30662

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Baliya Idris

NIM : 07011381520141

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Konsetrasi : Manajemen Sektor Publik

Alamat : Jl. Padang Selasa Gg. Tanah Rendah no 1366/29 Bukit Lama, Kec
IB 1

No HP : 089663722338

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis diatas merupakan karya sendiri, disusun dari hasil penelitian berdasarkan kaidah-kaidah ilmiah yang berlaku. Apabila kelak terbukti bahwa skripsi saya diatas merupakan jiplakan karya orang lain (Plagiarisme), saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surat Pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang February 2022

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Baliya Idris

NIM. 07011381520141

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“What Doesn’t Kill You Makes You Stronger”

Atas Rahmat Allah SWT,

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- 1. Ayahanda Ismail Anis dan Ibunda Lisnaya**
- 2. Kakak dan Adik-adikku yang tercinta**
- 3. Dosen Pembimbing**
- 4. Teman-teman terbaikku**
- 5. Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan tugas dan kewajiban guna melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana (S-1) Administrasi Publik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu, penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua saya yang selalu mendoakan dan memberi dukungan baik secara moril maupun materil yang tiada henti-hentinya.
2. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Zailani Surya Marpaung selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, dan ibu Ermanovida, S.sos, M.si Selaku Sekertaris Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Nurmah Semil M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si Selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Sylvie Agustina, S.IP., M.AP, selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan ilmu pengetahuannya, yang sabar dalam memberika solusi terbaik, memberikan kritik dan saran yang membangun bagi penulis selama bimbingan.
6. Seluruh Dosen, Staf dan Karyawan Tata Usaha (TU) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya kampus Palembang.

7. Para pegawai Kecamatan Ilir Timur 3 kota Palembang dan instansi yang terkait dalam penyelesaian tugas akhir ini.
8. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sriwijaya.
9. Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sebagaimana yang diharapkan. Dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan saran dari semua pihak demi skripsi ini. Semoga skripsi yang dibuat ini dapat bermanfaat dikemudian hari sebagai referensi yang dapat dipertanggung jawabkan.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

Muhammad Baliya Idris

NIM.07011381520141

ABSTRACT

This study examines the existence of people who have met the requirements but have not recorded their electronic KTP. The research objective was to determine the quality of the electronic KTP recording service in Ilir East 3 Palembang City. The research method used in this research is quantitative method. The data collection technique used was by distributing questionnaires to 100 respondents, namely people who visited the Ilir East 3 District of Palembang City. This study uses the theory of Parasuram, Berry, and Zeithaml. The results showed that the service quality of recording electronic KTP in Ilir East 3 District of Palembang City was considered to have good service.

Keywords: *Quality of Service, Ktp-electronic recording, Ilir East 3 District*

Advisor I



Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

Advisor II



Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP.196911191998032001

Palembang, June 2021
Chair of Public Administration Department
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University



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

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang masih ada masyarakat yang sudah memenuhi syarat tetapi belum melakukan perekaman KTP elektronik. Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan perekaman KTP elektronik di Kecamatan Iilir Timur 3 Kota Palembang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara penyebaran kuisioner kepada 100 orang responden yaitu masyarakat yang berkunjung ke Kecamatan Iilir Timur 3 Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan teori Parasuram, Berry, dan Zeithaml. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perekaman KTP elektronik di Kecamatan Iilir Timur 3 Kota Palembang dinilai sudah memiliki pelayanan yang baik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Perekaman Ktp elektronik, Kecamatan Iilir Timur 3

Pembimbing I



Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

Pembimbing II



Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP.196911191998032001

Palembang, Juni 2021
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Landasan Teori.....	5
1. Kualitas Pelayanan.....	5
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	5
B. Penelitian Terdahulu	6
C. Kerangka Pemikiran	6
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	8
A. Desain Penelitian.....	8
B. Definisi Konsep.....	8
C. Definisi Oprasional	9
D. Jenis dan Sumber Data.....	11
E. Populasi dan Sampel.....	11
F. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	13
G. Teknik Pengumpulan Data.....	15
H. Teknik Analisis Data.....	16
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL	18
A. Gambaran Umum.....	18
B. Analisis Data	21
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
A. Kesimpulan	45
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	2
Tabel 3.1	9
Tabel 3.2	15
Tabel 3.3	16
Tabel 4.1	19
Tabel 4.2	21
Tabel 4.3	22
Tabel 4.4	23
Tabel 4.5	23
Tabel 4.6	24
Tabel 4.7	24
Tabel 4.8	25
Tabel 4.9	26
Tabel 4.10	26
Tabel 4.11	27
Tabel 4.12	28
Tabel 4.13	29
Tabel 4.14	29
Tabel 4.15	30
Tabel 4.16	30
Tabel 4.17	31
Tabel 4.18	32
Tabel 4.19	32
Tabel 4.20	33
Tabel 4.21	34
Tabel 4.22	35
Tabel 4.23	35
Tabel 4.24	36
Tabel 4.25	37
Tabel 4.26	37
Tabel 4.27	38

Tabel 4.28	39
Tabel 4.29	39
Tabel 4.30	40
Tabel 4.31	41
Tabel 4.32	42

DAFTAR GAMBAR

Kerangka Pemikiran.....	7
Struktur Organisasi	20
Ruang Tunggu.....	22
Tempat Parkir.....	27

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan suatu kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Suatu hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwasanya suatu pelayanan itu terdiri dari pemberi layanan dan penerimaan layanan. Semakin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintahan meliputi aspek-aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka peraturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Kecamatan adalah bagian wilayah dari Daerah Kabupaten yang dipimpin oleh Camat. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan pasal 1 angka 24 undang-undang Republik Indonesia nomor 23 tahun 2004 yang menyatakan bahwa "Kecamatan atau yang disebut bagian dari wilayah daerah Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh camat,

Satu hal yang hingga saat ini masih seringkali menjadi masalah dalam hubungan masyarakat dan pemerintah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas dan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas.

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:

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.

Tabel 1.1 Jumlah Wajib E-KTP

No	Warga Wajib E-KTP	Jumlah (orang)
1	Warga wajib e-ktip yang sudah direkam	55.567
2	Warga wajib e-ktip yang belum direkam	14.831
JUMLAH		70.398

Sumber: Kecamatan Ilir Timur 3 Kota Palembang

Data pada tabel diatas menjelaskan tentang jumlah wajib kartu tanda penduduk di kecamatan ilir timur 3 sebanyak 70.398, jumlah wajib kartu tanda penduduk yang sudah direkam sebanyak 55.567, jumlah wajib kartu tanda penduduk yang belum direkam sebanyak 14.831.

Menurut Undang-Undang No 23 Tahun 2006 pasal 63 ayat 1 yang berbunyi penduduk WNI (Warga Negara Indonesia) dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP. Adapun sistem, mekanisme dan prosedur perekaman Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) sebagai berikut:

1. Fotocopy Kartu Keluarga
2. Menunggu antrian
3. Menyerahkan berkas dan memeriksa kelengkapan
4. Melakukan perekaman
 - a. Melakukan foto (digital)
 - b. Tanda tangan (pada alat perekama tanda tangan)
 - c. Perekaman sidik jari dan scan retina mata

Melalui prosedur dan persyaratan seseorang berhak memiliki Kartu Tanda Penduduk elektronik, namun kenyataannya masih ada yang telah memenuhi persyaratan tetapi belum melakukan perekaman KTP-el dari data kependudukan yang diperoleh dari kantor kecamatan Ilir Timur 3. Dari hasil pengamatan, hal ini disebabkan karena kesalahan faktor minimnya dukungan fasilitas pengadaan atau fasilitas kerja kecamatan dalam perekaman KTP-el, yaitu hanya tersedia 1 (satu) set perangkat KTP Elektronik.

Berdasarkan data diatas 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 Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Ilir Timur 3 Kota Palembang.

B. Rumusan Masalah

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

Bagaimana kualitas pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik di Kecamatan Ilir Timur 3 Kota Palembang.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut ;

Untuk mengetahui kualitas pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk elektronik di Kecamatan Ilir Timur 3 Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan atau masukan bagi Kecamatan Ilir Timur 3 Kota Palembang, untuk dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pengunjung di Kecamatan Ilir Timur 3 Kota Palembang.

2. Manfaat Praktis

Memberikan informasi baru kepada masyarakat tentang bagaimana kualitas pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Ilir Timur 3 Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok: Prenadamedia Group
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Singarimbun, Masri .1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.
- Tjiptono, F. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi I. Andi Ofst. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy & Gregorius. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi
- Husaini, Usman & Purnama, Setiady, Akhbar. 2004. *Metodelogi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Malayu, S.P. Hasibuan. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Cetakan 9. PT. Bumi Aksara
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Amin, Ibrahim. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Hadari Nawawi. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Ghalia Indonesia
- Taniredja, T dan Mustafidah, H. 2014. *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.
- Hasibuan, Malayu S.P 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Bumi Aksa.