

**KUALITAS PELAYANAN E-KTP DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN KEDUNG  
KABUPATEN JEPARA**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

**Oleh:**

**Nama : Poernomo**  
**NIM : 131110001040**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA  
J E P A R A  
2017**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**KUALITAS PELAYANAN E-KTP DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN MASYARAKAT DIKANTOR KECAMATAN  
KEDUNG KABUPATEN JEPARA**

Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan  
Dihadapan tim penguji skripsi program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Nama Mahasiswa : POERNOMO  
NIM : 131110001040  
Program Studi : Manajemen

Disetujui Oleh Pembimbing,

Pembimbing



NOOR ARIFIN, S.E., M.Si  
NIY. 1 680817 08 055

HALAMAN PENGESAHAN

**KUALITAS PELAYANAN E-KTP DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN MASYARAKAT DIKANTOR KECAMATAN  
KEDUNG KABUPATEN JEPARA**

Nama Penyusun : POERNOMO  
NIM : 131110001040  
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan  
Dihadapan tim penguji skripsi program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Pada hari Rabu tanggal 29 Maret 2017

Penguji I



Murharsito S. E., M.Sc.  
NIP. 19810410 200501 1 004

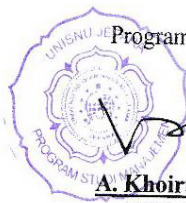
Penguji II



Dwi Agung Nugroho Arianto, SE. M.M.  
NIY.1 780120 08 049

Mengesahkan,  
Ketua

Program Studi Manajemen



  
A. Khoirul Anam, SE, M.Si  
NIY. 1 800421 06 041

## **MOTTO**

*Sebaik Baik Manusia Adalah Yang Paling Bermanfaat Bagi Orang Lain*” "Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh." (Confusius)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Allah SWT, karya sederhana ini kupersembahkan untuk:

1. **Allah SWT** yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala nikmat yang diberikan untuk penulis. Sehingga tiada alasan bagi penulis untuk berhenti bersyukur. “Alhamdulillah Alhamdulillah Alhamdulillah”
2. **Nabi Muhammad SAW** yang memberikan teladan kepada seluruh umatnya. Termasuk penulis, dimana mendorong penulis untuk selalu ingin menjadi orang yang lebih baik lagi.
3. Istri tercintaku (Siti Nandhiroh) dan kedua putriku tersayang (Puput dan Shireen), serta Kakak-kakak kebanggaanku (Budiarti dan Purwanto) beserta Seluruh keluarga besarku.
4. Bapak Noor Arifin, S.E., M.Si yang selalu sabar dalam membimbing atas penyelesaian skripsi ini. Bapak bukan hanya sebagai dosen melainkan orangtua yang terbaik. Doa yang tak pernah henti untuk Bapak agar selalu diberi kesehatan, kebaikan, dan kebahagiaan.
5. Seluruh dosen Manajemen FEB Unisnu Jepara atas segala ilmu yang sangat bermanfaat untuk penulis.
6. Keluarga besar Kantor Kecamatan Kedung: Bapak Drs. Sisnanto Rusli, M.Si, Bapak Sudaryono, Sm.Hk, Bu Sulistyawati, S.Sos, Bu Umrotun, SH,MH, Bapak Adi Hananto, S.Kom, Bapak Agus Susanto, Bapak Edy Setiyono dan rekan-rekan yang lain, terimakasih sudah membantu memberikan bimbingan dan suport dalam pembuatan skripsi ini.
7. Seluruh teman-teman Manajemen angkatan 2013 yang selalu berbagi ilmu yang bermanfaat.
8. Dan yang terakhir untuk Almamater kebanggaanku... Unisnu Jepara

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-1 Jurusan Manajemen merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Strata 1 (S-1) dari Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara maupun dari perguruan tinggi lain.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul **“Kualitas Pelayanan E-KTP Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Dikantor Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara”**
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu: Noor Arifin, S.E., M.Si

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima **PENCABUTAN GELAR AKADEMIK** yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jepara, April 2017



Poernomo  
NIM: 131110001040

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Menganalisa kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Kedung (2) Menganalisa kendala yang dialami oleh masyarakat dalam mendapatkan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Kedung (3) Menganalisa upaya yang diberikan pemerintah Kecamatan kepada masyarakat dalam pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Kedung.

Pendekatan penelitian dan pembahasan karya skripsi ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif menggambarkan situasi, keadaan dan peristiwa di lapangan secara sistematis dan akurat. Sedangkan metode kualitatif menurut Masyhuri dan Zainudin (2008:13), bahwa penelitian yang pemecahan masalahnya dengan menggunakan data empiris. Fokus penelitian pada penelitian ini adalah (1) kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Kedung (2) Kendala yang dialami oleh masyarakat dalam mendapatkan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Kedung serta (3) Upaya yang diberikan pemerintah Kecamatan kepada masyarakat dalam pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Kedung.

Hasil Penelitian: Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. sudah optimal dalam pelayanan pembuatan E-KTP. (1) Bukti nyata dari pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kedung (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara adalah kurangnya SDM pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan, khususnya pelayanan pembuatan E-KTP. (3) Upaya yang diberikan pemerintah Kecamatan kepada masyarakat dalam pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Kedung adalah (1) Melakukan evaluasi rutin kepada pegawai agar melaksanakan kinerja yang baik dan memuaskan, (2) Memberikan kotak saran yang diletakkan di bagian pelayanan agar menjadi masukan untuk pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (3) Memberi *reward* bagi pegawai teladan.

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

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Al Fatah, Yang Maha Pembuka hati, jiwa, pikiran dan kehidupan kita serta yang telah dan senantiasa memberikan rahmat dan karunia-NYA kepada kita semua. Sehingga dengan keridloan-NYA penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” **Kualitas Pelayanan E-KTP Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Dikantor Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara**” dalam rangka menyelesaikan studi Strata Satu untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Sa’dullah Assa’idi, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
2. Much Imron, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
3. A.Khoirul Anam S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
4. Noor Arifin, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memeriksa, mengoreksi, mengarahkan serta membimbing dengan penuh kesabaran dalam penyusunan materi skripsi ini.
5. Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.



6. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberikan dorongan dalam penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu masukan berupa saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan dunia pendidikan pada khususnya.

Jepara, April 2017

Penulis



Poernomo

NIM: 131110001040

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.3. Rumusan Masalah.....	7
1.4. Batasan Penelitian.....	7
1.5. Tujuan Penelitian .....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2. Manfaat Praktis .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10

2.1.	Landasan Teori .....	10
2.1.1.	Kepuasan Masyarakat .....	10
2.1.2.	Pelayanan Publik .....	11
2.1.3.	Dimensi Kualitas Pelayanan Publik .....	12
2.1.4.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan .....	21
2.1.5.	Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....	22
2.1.6.	Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) .....	26
2.1.7.	Prosedur & Syarat Pembuatan e-KTP .....	28
2.2.	Hasil Penelitian Terdahulu .....	30
2.3.	Kerangka Penelitian Teoritis .....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....		34
3.1.	Jenis Penelitian .....	34
3.2.	Subyek dan Sumber Data .....	35
3.2.1.	Subyek .....	35
3.2.2.	Sumber Data .....	36
3.3.	Metode Pengumpulan Data .....	37
3.3.1.	Metode Observasi.....	37
3.3.2.	Metode <i>Interview</i> (Wawancara) .....	37
3.3.3.	Metode Dokumentasi .....	38
3.4.	Metode Pengolahan Data .....	39
3.5.	Teknis Analisis Data .....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		44
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	44

4.1.1.	Gambaran Umum Kantor Kecamatan Kedung .....	44
4.1.2.	Visi dan Misi Pemerintah Kecamatan Kedung .....	45
4.1.3.	Susunan Organisasi Kecamatan Kedung .....	48
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian .....	49
4.2.1.	Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud).....	49
4.2.2.	Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	56
4.2.3.	Dimensi <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan) .....	62
4.2.4.	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	67
4.2.5.	Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) .....	69
4.2.6.	Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan publik .....	74
4.2.7.	Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik .....	75
4.3.	Pembahasan .....	76
4.3.1.	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kedung .....	76
4.3.2.	Faktor Penghambat di Kantor Kecamatan Kedung .....	86
4.3.3.	Faktor Pendukung di Kantor Kecamatan Kedung .....	87
BAB V PENUTUP .....		89
5.1.	Kesimpulan .....	89
5.2.	Saran .....	90
DAFTAR PUSTAKA .....		92

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Data Kependudukan Kecamatan Kedung Tahun 2016.....	5
2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	30

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Pikir.....	34
3.1. Komponen dalam analisis data ( <i>interactive model</i> ).....	44
4.1. Susunan organisasi Kecamatan Kedung.....	49

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Penelitian dari UNISNU
2. Surat Penelitian dari Instansi
3. Pedoman wawancara
4. Rekap/ringkasan hasil wawancara
5. Dokumentasi wawancara