

**DERAJAT TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PELAYANAN E-KTP DI KECAMATAN TAMBAKSARI
KOTA SURABAYA**

(Studi Kasus di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Publik**



Disusun Oleh :

Niken Yustianing Tyas

NBI : (1111408532)

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU

SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2021



**DERAJAT TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PELAYANAN E-KTP DI KECAMATAN TAMBAKSARI
KOTA SURABAYA
(Studi Kasus di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Publik**



Disusun Oleh :

Niken Yustianing Tyas

NBI : (1111408532)

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU

SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2021

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Proposal Skripsi : Derajat Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya

Nama Mahasiswa : Niken Yustianing Tyas

NBI : 1111408532

Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik / Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Mengetahui :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Dosen Pembimbing 1

Surabaya, 09 Juli 2021
Di Sejutui Oleh Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM
NPP : 20120930298

Dr. Zakariya, MS., MM
NPP : 20110940402

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada tanggal : 20 Juli 2021.

1. Dr. Zakariya, MS., MM
Ketua Sidang



2. Drs. Wahyono, Msi
Dosen Penguji I



3. Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP
Dosen Penguji II



Mengesahkan
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS 17
AGUSTUS 1945 SURABAYA
Dekan,



Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM

NIP : 20120930298

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Niken Yustianing Tyas

NIM : 1111408532

Judul Skripsi : Derajat Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan E-KTP DiKecamatan Tambaksari

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan Programming yang tercantum sebagai bagian dari Skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Komputer Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surabaya, 09 Juli 2021
Yang membuat pernyataan,



Niken Yustianing Tyas



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159
e-mail : fsjip@unlaq-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya
yangbertanda tangan di bawah ini :

Nama : Niken Yustianing Tyas
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan
kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas
Royalti Noneksklusif** (*Nonexclusive Royalty-Free Right*), Atas karya saya yang
berjudul :

**DERAJAT TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAMPELAYANAN
E-KTP DI KECAMATAN TAMBAKSARI**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Nonexclusive Royalty-Free
Right*), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak
menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan , mengolah dalam bentuk
pangkalan data (database), merawat, mrepublikasikan karya ilmiah saya selama
tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya Pada Tanggal : 09 – 07 – 2021

Surabaya, 09 Juli 2021

Yang Menyatakan



(Niken Yustianing Tyas)

Abstrak

Derajat Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan E-KTP DiKecamatan Tambaksari

By Niken Yustianing Tyas

Penyelenggara negara propinsi Jawa Timur melalui Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur, khususnya pasal 11 menyebutkan sebagai berikut :

Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik. ; Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud ayat dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik masing- masing penyelenggara pelayanan public; Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara indeks kepuasan masyarakat dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik. Tata cara pelaksanaan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik diatur dengan Peraturan Gubernur.Berdasarkan ketentuan tersebut diatas maka Gubernur Jawa Timur menginstruksikan semua unit layanan publik di Kabupaten/Kota/Propinsi di Jawa Timur harus diadakan evaluasi secara berkala setiap tiga bulan. Kekurangan atau kelemahan masing-masing unit pelayanan publik harus diinformasikan cara penanganannya kepada masyarakat. Karena itu untuk mengukur derajat tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya sangat urgen, sebagai penulisan tugas akhir di Program Studi Administrasi Publik. Adapun yang menjadi rumusan masalah penelitian ini adalahseberapa derajat tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari Surabaya Nilai interval sebesar 3,35 jika dikonversi Nilai IntervalIKM antara 81,26 – 100,00 dengan predikat mutu pleyanan = A = Sangat baik. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari berjalan sangat baik.

Kata Kunci: *Tingkat Kepuasan – E-KTP*

Abstract

The Degree of Community Satisfaction in E-KTP Services in Tambaksari

By Niken Yustianing Tyas

The state administrators of the province of East Java through Regional Regulation Number 11 of 2005 concerning Public Services in East Java Province, specifically Article 11 states the following:

Public service providers are required to periodically evaluate the performance of public service delivery. ; To carry out the performance assessment as referred to in paragraph (1), it is carried out by measuring the community satisfaction index in accordance with the public service standards of each public service provider; If there is a discrepancy between the value of the community satisfaction index and the standard of public services, coaching and capacity building for public service delivery will be carried out. The procedure for implementing the guidance and capacity building for the provision of public services is regulated by a Governor Regulation. Based on the above provisions, the Governor of East Java instructed all public service units in the Regency/City/Province in East Java to conduct periodic evaluations every three months. Weaknesses or weaknesses of each public service unit must be informed about how to handle it to the public. Therefore, to measure the degree of community satisfaction level in the E-KTP service in Tambaksari District, Surabaya City, it is very urgent, as writing a final project in the Public Administration Study Program. As for the formulation of the problem of this research, how much is the degree of community satisfaction in the E-KTP service in Tambaksari District, Surabaya City? E-KTP service in Tambaksari Subdistrict Surabaya The interval value is 3.35 if converted the IKM Interval Value is between 81.26 - 100.00 with the predicate of service quality = A = Very good. From research results.

Keywords: Community Satisfaction – E-KTP

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, Sehingga detik ini penulis mampu menyelesaikan proposal dengan judul “Derajat Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari”

Saya sebagai peneliti menyadari bahwa dalam proses dan perjalanan penulisan skripsi ini banyak mengalami kesulitan, sehingga masih terdapat kekurangan. Selesaiannya tugas akhir ini tidak terlepas dari adanya arahan, nasehat, serta bimbingan dari Dosen pembimbing I Bapak Dr. Zakariya, MS., MM dan pembimbing II Bapak Drs. Radjikan, M.Si yang dengan segala perhatian dan kesabaran rela meluangkan waktu untuk membant peneliti di tiap proses penyusunan tugas akhir

Surabaya,09 Juli 2021

Penulis



Niken Yustianing Tyas
NBI : 1111408532

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, Sehingga detik ini penulis mampu menyelesaikan proposal dengan judul “Derajat Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari”

Saya sebagai peneliti menyadari bahwa dalam proses dan perjalanan penulisan skripsi ini banyak mengalami kesulitan, sehingga masih terdapat kekurangan. Selessainya tugas akhir ini tidak terlepas dari adanya arahan, nasehat, serta bimbingan dari Dosen pembimbing I Bapak Dr. Zakariya, MS., MM dan pembimbing II Bapak Drs. Radjikan, M.Si yang dengan segala perhatian dan kesabaran rela meluangkan waktu untuk membant peneliti di tiap proses penyusunan tugas akhir ini. Terima Kasih tak terhingga peneliti sampaikan.

Pada kesempatan ini peneliti juga menyampaikan banyak terima kasih yang setinggi tingginya kepada semua pihak yang telah membantu Peneliti dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini, diantaranya :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dra. Endang Indartuti, MS selaku Kaprodi Administrasi Negara di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Dr. Zakariya, MS.,MM selaku pembimbing I di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Bapak Drs. Radjikan, M.Si selaku pembimbing II di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Bapak Drs. Ridwan Mubarun, M.Si selaku Camat Tambaksari Surabaya.
7. Bapak Drs. Budiono, S.Pd, MM selaku Sekretaris

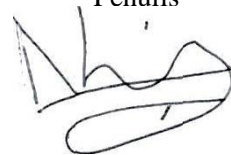
Kecamatan Tambaksari Surabaya.

8. Bapak Suyitno,SH dan Ibu Wati,S.Pd selaku orang tua memberi yang selaku memberikan semangat dan dorongan kepada peneliti. Tanpa adanya mereka berdua mungkin penelitian ini tidak akan bisa selesai pada waktunya.
9. Bersama teman teman seperjuangan kuliah Aristo Gede Kesu, Yohana Nansia Loyola, Septi Widyaningsih, Slamet Kurniawan, Vita Cristina Suharto yang juga memberikan semangat dan dorongan kepada peneliti.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk kita semua dan dapat menjadikan bahan masukan dalam dunia pendidikan. Untuk itu penulis mohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaanya.

Surabaya, 09 Juli 2021

Penulis



Niken Yustianing Tyas
NBI : 1111408532

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL DALAM	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	ix-x
DAFTAR ISI	xi-xii
DAFTAR TABEL	xiii-xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Halaman Penelitian Terdahulu	7
2.2 Makna Manajemen Pelayanan Publik	14
2.3 Urgensi Pelayanan Publik	15
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	25
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Lokasi Penelitian	29
3.3 Fokus Penelitian	29
3.4 Teknik Pengambilan Data.....	29
3.5 Populasi dan Sampel.....	30
3.6 Analisis Data	30
3.7 Keabsahan Data	33
BAB IV DESKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	37

4.2 Penyajian Data.....	37
4.2.1 Penyajian Data Kecamatan Tambaksari Surabaya	37
4.2.2 Hasil Penelitian.....	48
4.3 Pembahasan.....	57
BAB V PENUTUP.....	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.1 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	63
HASIL TURNITI	76

Daftar Tabel

4.2	Luas Wilayah, Ketinggian, dan Jarak dari Kelurahan ke Kecamatan Per Kelurahan	37
4.3	Banyaknya Pegawai Kantor Kecamatan Menurut Jabatan dan Golongan Tahun.....	38
4.4	Luas Wilayah, Jumlah Penduduk, dan Kepadatan Penduduk Per Kelurahan	39
4.5	Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Sex Ratio Per Kelurahan	39
4.6	Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin	40
4.7	Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur Per Kelurahan	41
4.8	Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan Per Kelurahan	42
4.9	Jumlah Penduduk yang Lahir, Mati, Pindah dan Datang Per Kelurahan	43
4.10	Jumlah Kelahiran yang Dilaporkan Menurut Jenis Kelamin	43
4.11	Jumlah Kematian yang Dilaporkan Menurut Jenis Kelamin	44
4.12	Jumlah Penduduk Datang yang Dilaporkan Menurut Jenis Kelamin.....	44
4.13	Jumlah Penduduk Pindah yang Dilaporkan Menurut Jenis Kelamin	45
4.14	Banyaknya Sekolah dan Rombongan Belajar Menurut Jenis dan Status Sekolah	45
4.15	Banyaknya Guru dan Siswa Menurut Jenis dan Status Sekolah	46
4.16	Persentase Miskin Per Kelurahan Hasil Pendataan Keluarga Tahun 2016	46
4.17	Banyaknya Penyandang Cacat Menurut Jenisnya Per Kelurahan.....	47
4.18	Jumlah Kepala Keluarga Menurut Status Pekerjaan Per Kelurahan	47
4.19	Jumlah Kepala Keluarga Menurut Jenis Kelamin Per Kelurahan.....	48
4.20	Banyaknya Sarana Kebersihan Menurut Kelurahan Tahun 2016.....	48
4.21	Prosedur Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari.....	49
4.22	Persyaratan Pelayanan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari	49
4.23	Prosedur Pelayanan yang di lakukan Pertugas Pelayanan E-KTP	50
4.24	Penjelasan tentang Kejelasan Petugas Pelayanan oleh Pertugas Pelayanan	50
4.25	Penjelasan tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan oleh Pertugas Pelayanan	50
4.26	Prosedur Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari.....	50
4.27	Persyaratan Pelayanan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari	51
4.28	Prosedur Pelayanan yang di lakukan Pertugas Pelayanan E-KTP	51
4.29	Penjelasan tentang Kejelasan Petugas Pelayanan oleh Pertugas Pelayanan	51
4.30	Penjelasan tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan oleh Pertugas Pelayanan	52
4.31	Prosedur Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari.....	52

4.32	Persyaratan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari	52
4.33	Kejelasan Petugas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari	53
4.34	Kedisiplinan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari	53
4.35	Tanggungjawab Petugas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari	54
4.36	Kemampuan Petugas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari	54
4.37	Kecepatan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari	54
4.38	Keadilan Mendapat Layanan.....	55
4.39	Kesopanan dan Keramahan Petugas.....	55
4.40	Kewajaran Biaya Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari	56
4.41	Kepastian Biaya Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari	56
4.42	Kenyamanan Lingkungan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari	56
4.43	Keamanan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tambaksari	57
4.44	Harapan Masyarakat	57