

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN (Studi pada pelayanan e-KTP)
di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



OLEH:

JOHAN SOARUBUN

1111700048

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN (Studi pada pelayanan e-KTP)
di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



OLEH:

JOHAN SOARUBUN

1111700048

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : Johan Soarubun
NBI : 1111700048
Judul : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi pada pelayanan
e-KTP) di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya

Surabaya, 04 Januari 2023


Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus Surabaya

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing I



Dr. Dra. Ayun Maduwiranti M.P.
NPP: 20120.87.0103



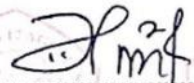
Dra Indah Murti, M.Si.
NPP: 20110930301

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: 22 Desember 2022

Dewan Penguji :

1. Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP

(..........)

2. Drs. Radjikan., M.S.i

(..........)

3. Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

(..........)

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosil dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya




Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P
NIP. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Johan Soarubun

NIM : 1111700048

Pprogram Studi : Adminnistrasi Negara

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Bidang Andministrasi
Kependudukan (Studi Kasus Pada Pelayanan e-KTP) di
Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya

Menyatakan bahwa:

1. Bahwa Skripsi yang saya buat merupakan benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan dari hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasi dan / atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk meraih gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip, atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan nama sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sungguh-sungguh dan secara sadar.

Surabaya, 5 Desember 2022



Johan Soarubun

NIM: 1111700048



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

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

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Johan Soaribun
NBI/ NPM : 111700048
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*

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:

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN studi pada
Pelayanan e-KTP di Kecamatan Sukolilo
kota Surabaya.

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, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 09 Januari 2023

Yang Menyatakan,



(.....)
Johan Soaribun

*Coret yang tidak perlu

RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Johan Soarubun
2. Tempat Tanggal Lahir : Tanimbar Kei 3 Juni 1997
3. Alamat Domisili : Ohoi Tanimbar Kei, Kec Kei Kecil
Barat, Kab Maluku
Tenggara, Prov Maluku
4. Nomor Telepon/Handpone : 082238354242
5. E-mail : johansoarubun1997@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan : SD Kisten Tanimbar Kei 2003-2008
SMP Karel Sadsuitubun Langgur
2009-2012
SMA Taruna Timika 2012-2014
7. Pengalaman Organisasi : Himpunan Mahasiswa Kei Surabaya
(Himakei) 2017-2019

RINGKASAN

Johan, 2022, Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Pelayanan e-KTP) di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya

Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya sebagai instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik di tingkat kecamatan. Sebagai perangkat daerah Kota Surabaya, Kecamatan Sukolilo merupakan unsur lini kewilayahnya yang kegiatannya bersifat operasional, memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Sebagai sebuah organisasi publik yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan, Kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya sebagai lembaga publik yang memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan dituntut tingkat pelayanannya melalui peningkatan kualitas operasional para pegawai, karena kualitas pegawai yang tinggi akan mencerminkan kualitas organisasi secara keseluruhan.

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan (studi kasus pelayanan e-kt) di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan publik lebih dominan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik kedua variabel mempunyai hubungan fungsional yang berpola linear dan bersifat kontribusi.

Kesimpulan yang di peroleh dari penelitian ini, bahwa Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan pada pelayanan e-kt di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya sudah dapat dikatakan baik, hal ini dikarenakan fasilitas yang disediakan sudah memadai dan respon yang baik dari pegawai dan daya tanggap pegawai yang sangat baik serta empati dari pegawai dalam menyelesaikan permasalahan di lapangan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan pelayanan publik kepada masyarakat, akan tetapi ada hal yang perlu ditingkatkatkan yaitu permasalahan pada jaringan server sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Pada E-KTP

SUMMARY

Johan, 2022, Quality of Public Services in the Field of Population Administration (Case Study on e-KTP Services) in Sukolilo District, Surabaya City.

Sukolilo District, Surabaya City as a government agency that provides public services at the sub-district level. As a regional apparatus for the City of Surabaya, Sukolilo District is an element of its territorial line whose activities are operational in nature, providing direct services to the community. As a public organization related to the implementation of service functions, the Sukolilo District Office, Surabaya City, as a public institution that provides licensing and non-licensing services, requires a level of service through improving the operational quality of employees, because high employee quality will reflect the quality of the organization as a whole.

The aims of this study are as follows: To determine the quality of public services in the field of population administration (a case study of e-KTP services) in Sukolilo District, Surabaya City.

The results of this study prove that the quality of public services is more dominant in providing a positive and significant influence on employee satisfaction.

The conclusion obtained from this study is that the quality of public services in the field of population administration in e-KTP services in Sukolilo District, Surabaya City can be said to be good, this is because the facilities provided are adequate and the response from employees is good and the responsiveness of employees is very high. kind and empathetic from employees in solving problems in the field which aims to provide public service satisfaction to the community, but there are things that need to be improved, namely problems with the server network so that they affect service quality.

Keywords: Quality of Service on E-KTP

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis Panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala rahmat dan anugerahnya sehingga Skripsi yang berjudul: “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Pelayanan e-KTP) di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya” dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Ilmu Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, arahan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho., MM, CMA., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya beserta staf yang telah memberikan segala fasilitas dan kesempatan untuk penyelesaian skripsi.
2. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas., S.AP., M.AP selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dra. Indah Murti, M.Si selaku dosen pembimbing satu yang telah membimbing saya dengan sabar dan juga memberikan motivasi dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini serta Ibu Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing dua yang telah membimbing saya dengan baik dan memberikan semangat dan motivasi sangat luar biasa dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen-dosen pengajar prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah diberikan selama melakukan pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Semua staf dan karyawan dari Universitas 17 Agustus 1945 yang secara tidak langsung memberikan bantuan kepada saya dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

7. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa restu dan semangat selama ini serta segala macam dukungan, baik moril maupun materiil.
8. Kekasih saya yang bernama Nona Manda yang telah dengan tulus membantu dan mendukung saya untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman saya chelsi, vera, serta teman seperjuangan edi, aldo, dan narto yang telah membantu dan memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segala keterbatasan dan kerendahan hati, penulis berharap penelitian skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	v
RIWAYAT HIDUP	vii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Teori Organisasi Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Pengertian Administrasi Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Pengertian Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Teori Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Standar Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.6 Jenis-jenis Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2.7 Kualitas Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Tipe Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Fokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5 Tipe dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.

BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Deskripsi Kantor Kecamatan Sukolilo	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 SOP E-KTP Kecamatan Sukolilo	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Bukti Langsung/Fisik (<i>tangibles</i>)	Error! Bookmark not defined.
2. <i>Reliability</i> (kehandalan)	Error! Bookmark not defined.
3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Error! Bookmark not defined.
4. Assurance (Jaminan)	Error! Bookmark not defined.
5. Empathy (Empati)	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
1. Bukti Langsung/Fisik (<i>tangibles</i>)	Error! Bookmark not defined.
2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	Error! Bookmark not defined.
3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Error! Bookmark not defined.
4. Assurance (Jaminan)	Error! Bookmark not defined.
5. Empathy (Empati)	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian TerdahuluError! Bookmark not defined.

Tabel 2. 2 Kerangka Pemikiran.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. 1 Dokumentasi.....Error! Bookmark not defined.**
Lampiran 1. 2 Surat ijin permohonan observasi Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1. 3 Rekomendasi penelitian Bakesbangpol ... Error! Bookmark not defined.