

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-KTP TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA MOJOKERTO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik**

**Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjan Strata – 1**

**Program Studi Administrasi Publik**



**OLEH :**

**LULUS SIANA WIDIBUDIARTI**

**1111600052**

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

**SURABAYA**

**2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-KTP TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA MOJOKERTO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik**

**Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjan Strata – 1**

**Program Studi Administrasi Publik**



**OLEH :**

**LULUS SIANA WIDIBUDIARTI**

**1111600052**

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

**SURABAYA**

**2020**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Lulus Siana Widibudiarti  
NBI : 1111600052  
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-KTP TERHADAP

KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MOJOKERTO

Surabaya, 10 Juli 2020

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing

Dr. Endro Tjahjono, M.M

Drs. H. Supri Hartono, MS



## 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 10 Juli 2020

Dewan Penguji :

1. Drs. H. Supri Hartono, MS ( )
2. Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si ( )
3. Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP ( )

Mengesahkan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,

Dr. Endro Tjahjono, MM.

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Lulus Siana Widibudiarti

NPM : 1111600052

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip, atau menulis sebagian karya ilmiah orang lain tersebut akan dicantumkan sumber dan menyantumkan dalam daftar pustaka
3. Apabila kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumber dan tidak menyantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 10 Juli 2020

Yang membuat pernyataan

Lulus Siana Widibudiarti

### **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya yang selalu mendukung dan berdoa terus menerus sampai saya menyelesaikan skripsi.
2. Almamater Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang saya banggakan.

**MOTTO**

**“KITA BISA KARENA 2 HAL, DIPAKSA DAN TERPAKSA”**

## ABSTRAK

Perbincangan pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu pilar untuk menunjukkan berubahnya penyelenggaraan pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakatnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto merupakan instansi yang melayani administrasi kependudukan. Bentuk pelayanan yang paling sering kita temui adalah pelayanan administrasi kependudukan, seperti pelayanan kartu tanda penduduk atau KTP, Kartu Keluarga atau KK. Dalam melayani masyarakat, Pemerintah Kota juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.

Metode penelitian survey (*survey research method*) dengan sifat penelitian termasuk analitik. Populasi penelitian semua masyarakat yang berkunjung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto dengan tujuan mendapatkan layanan KTP. Penentuan sampel dengan menggunakan *accidental sampling* dan memperoleh sampel sebanyak 32 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana.

Hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,071 > 2,042$ );  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $10,059 > 3,14$ ) dan koefisien determinasi sebesar 0,251 yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kualitas Pelayanan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto sebaiknya mempertahankan atau melakukan upaya peningkatan untuk penerapan strategi kualitas pelayanan secara maksimal agar seluruh masyarakat selaku pengguna pelayanan dapat merasakan kepuasan dari pelayanan secara menyeluruh.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan.**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas nikmat yang Allah SWT berikan kepada saya. Atas nikmat yang diberikan saya bersyukur dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto”. Skripsi yang saya ajukan merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Saya sebagai peneliti menyadari bahwa dalam proses dan perjalanan penulisan skripsi ini banyak mengalami kesulitan, akan tetapi karena bantuan bimbingan dari berbagai pihak dan berkah yang diberikan Allah SWT membuat kendala tersebut dapat teratasi dan terselesaikan. Pada kesempatan ini saya sebagai peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dan membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Bapak Dr. Endro Tjahjono, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Ibu Dr. Rachmawati Novaria, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Bapak Dr. Zakariya, MS., MM selaku Kaprodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
5. Bapak Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si selaku Wali Dosen saya yang saya hormati
6. Bapak Drs. Supri Hartono, MS selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dan memberikan arahan maupun saran serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Drs. Radjikan, M.Si selaku Dosen Pembimbing kedua saya yang telah meluangkan waktu juga memberikan masukan-masukan dan referensi dengan begitu sabar dalam menyelesaikan skripsi ini dan selalu memberikan semangat.
8. Dosen-dosen pengajar Prodi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas referensi tentang materi penelitian dan motivasinya untuk terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas referensi tentang materi penelitian, serta seluruh staff Tata Usaha yang telah membantu dalam administrasi dari awal kuliah sampai akhir.
10. Orang Tua yang selalu mendukung sepenuhnya serta doa yang selalu dipanjatkan.
11. Untuk semua keluarga saya yang telah mendukung baik materi maupun non materi dan mendukung serta memberikan arahan dan saran.
12. Untuk Faris Afif Cahya Wildian Putra yang telah membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua teman-teman yang telah mendukung saya sepenuhnya hingga saat ini.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Surabaya, 10 Juli 2020

Lulus Siana Widibudiarti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	2
1.4.1 Bagi Teoritis.....	2
1.4.2 Bagi Praktis.....	3
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	4
2.2 Landasan Teori.....	7
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	7
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	7
2.2.3 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).....	9
2.2.4 Kepuasan Masyarakat.....	10
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran.....	13
2.4 Hipotesis.....	13
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian.....	14
3.2 Variabel Penelitian.....	14
3.3 Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	15
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian.....	15
3.5 Populasi dan Sampel.....	15
3.6 Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	16
3.6.1 Pengukuran Variabel.....	16
3.6.2 Instrumen Penelitian.....	16
3.7 Teknis Pengumpulan Data.....	16
3.7.1 Jenis Data.....	16
3.7.2 Sumber Data.....	16
3.7.3 Metode Pengumpulan Data.....	16

3.8	Teknis Analisa Data .....	17
3.8.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	17
3.8.2	Uji Hipotesis.....	18
<b>BAB IV</b>	<b>PENYAJIAN DATA, ANALISIS, DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Penyajian Data .....	19
4.1.1	Gambaran Tempat Penelitian .....	19
4.1.2	Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	20
4.2	Analisis Penelitian.....	23
4.2.1	Karakteristik Responden .....	23
4.2.2	Deskriptif Variabel Penelitian .....	24
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	25
4.3	Pembahasan.....	28
4.3.1	Kualitas Pelayanan <i>e-KTP</i> .....	28
4.3.2	Kepuasan Masyarakat .....	29
4.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>e-KTP</i> terhadap Kepuasan Masyarakat .....	30
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1	Kesimpulan.....	31
5.2	Saran.....	31
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	32
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	15
Tabel 4.1 Uji Validitas Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan.....	21
Tabel 4.2 Uji Validitas Pertanyaan Variabel Kepuasan Masyarakat .....	22
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	23
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Umur Responden.....	23
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	23
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden.....	24
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden.....	24
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan <i>e-KTP</i> .....	24
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat.....	25
Tabel 4.10 Hasil Uji Linear .....	26
Tabel 4.11 Regresi Linear Sederhana .....	27
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (t).....	28
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	28

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran pengaruh kualitas pelayanan <i>E-KTP</i> terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.....	13
Gambar 4.1 Bagan Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto .....	19
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Histogram .....	25
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Data .....	26
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastitas .....	27

**DAFTAR LAMPIRAN**

Kartu Bimbingan .....	33
Surat Ijin Penelitian .....	35
Kuisisioner Penelitian .....	36
Tabulasi Data Responden .....	39
Tabel Validitas .....	41
Uji Asumsi Klasik .....	45
Uji Regresi Linear Sederhana .....	47
Lembar Revisi .....	48