



UNIVERSITAS NASIONAL

**Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP Di
Kelurahan Pejuang Kota Bekasi
(Studi Tahun 2023)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar sarjana Administrasi Publik (S.A.P)

Fauzan Hanif Prastanto

193515516124

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ADMINISTRASI PUBLIK

JAKARTA

APRIL 2024

UNIVERSITAS NASIONAL



UNIVERSITAS NASIONAL

**Quality of Service in Making E-KTP in Pejuang Village
Bekasi City
(Study 2023)**

THESIS

*Submitted as one of the conditions for obtaining
Bachelor's Degree in Public Administration (S.A.P)*

Fauzan Hanif Prastanto

193515516124

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION

JAKARTA

APRIL 2024



Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jakarta

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fauzan Hanif Prastanto

Nomor Induk Mahasiswa : 193515516124

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP Di
Kelurahan Pejuang Kota Bekasi (Studi Tahun 2023)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 9 Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan



Fauzan Hanif Prastanto



Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jakarta

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fauzan Hanif Prastanto

Nomor Induk Mahasiswa : 193515516124

Judul Proposal : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP Di Kelurahan Pejuang Kota Bekasi (Studi Tahun 2023)

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, 8 Agustus 2024

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si.

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si



Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jakarta

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fauzan Hanif Prastanto

Nomor Induk Mahasiswa : 193515516124

Judul Proposal : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP Di
Kelurahan Pejuang Kota Bekasi (Studi Tahun
2023)

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disahkan,

Jakarta, 3 September 2024

Dosen Pembimbing

Dekan

Dr. Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si.

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.



Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jakarta

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Fauzan Hanif Prastanto

Nomor Induk Mahasiswa : 193515516124

Judul Proposal : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP Di Kelurahan Pejuang Kota Bekasi (Studi Tahun 2023)

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan Diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Dewan Penguji

Ketua Sidang : Drs. Didit Setiabudi, M.Si.

Penguji I : Dr. Zulmasyhur, M.Si.

Penguji II : Dr. Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 21 Agustus 2024

ABSTRAK

Nama : Fauzan Hanif Prastanto
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP Di
Kelurahan Pejuang Kota Bekasi (Studi Tahun 2023)
Dosen Pembimbing : Dr. Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP Di Kelurahan Pejuang Kota Bekasi (Studi Tahun 2023). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara dengan informan utama yaitu Staff AdminDukCapi, informan kunci yaitu Lurah Pejuang, dan informan pendukung yaitu masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan dalam proses pembuatan e-KTP dapat diukur dengan 5 Dimensi yaitu Dimensi *Tangible* (Berwujud), Dimensi *Reliability* (Kehandalan), Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), Dimensi *Assurance* (Jaminan), Dimensi *Empathy* (Empati). Dimensi yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu dimensi bukti fisik mengenai nomor antrian yang masih harus ditingkatkan, untuk dimensi ketanggapan juga perlu ditingkatkan karena jumlah staff pelayanan untuk administrasi kependudukan yang kurang. Untuk dimensi kehandalan mengenai keahlian, kemampuan pegawai, dan ketepatan waktu pelayanan karena belum terlaksanakan dengan baik, selain itu dimensi empati mengenai keramahan, kesopanan yang juga masih belum terlaksana dengan baik. Saran yang diberikan oleh peneliti adalah melakukan evaluasi rutin, menambah jumlah staf pelayanan AdminDuk, menerapkan sistem manajemen waktu seperti nomor antrian, melakukan pelatihan tambahan untuk para pegawai.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP, Kualitas Pelayanan Publik,
Kelurahan Pejuang

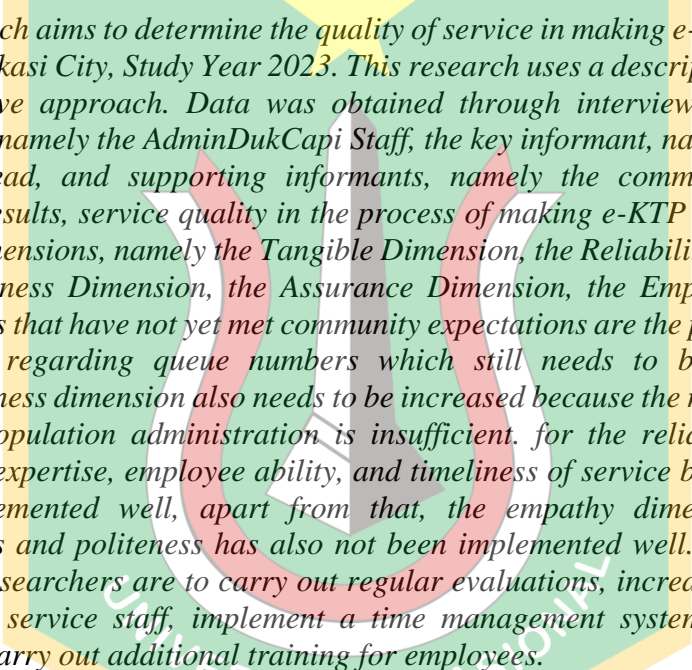
ABSTRACT

Name : Fauzan Hanif Prastanto

Major : *Public Administration*

Title : *QUALITY OF SERVICE IN MAKING E-KTP IN PEJUANG VILLAGE BEKASI CITY (STUDY 2023)*

Supervisor : Dr. Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si.



This research aims to determine the quality of service in making e-KTPs in Pejuang Village, Bekasi City, Study Year 2023. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. Data was obtained through interviews with the main informant, namely the AdminDukCapi Staff, the key informant, namely the Pejuang Village Head, and supporting informants, namely the community. Based on research results, service quality in the process of making e-KTP can be measured using 5 dimensions, namely the Tangible Dimension, the Reliability Dimension, the Responsiveness Dimension, the Assurance Dimension, the Emphaty Dimension. Dimensions that have not yet met community expectations are the physical evidence dimension regarding queue numbers which still needs to be improved, the responsiveness dimension also needs to be increased because the number of service staff for population administration is insufficient. for the reliability dimension regarding expertise, employee ability, and timeliness of service because it has not been implemented well, apart from that, the empathy dimension regarding friendliness and politeness has also not been implemented well. The suggestions given by researchers are to carry out regular evaluations, increase the number of AdminDuk service staff, implement a time management system such as queue numbers, carry out additional training for employees.

Keywords : Quality of E-KTP Making Services, Quality of Public Services, Pejuang Village

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	3
PERSETUJUAN SKRIPSI	4
PENGESAHAN SKRIPSI	5
HALAMAN PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
KATA PENGANTAR	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Kerangka Teori.....	15
2.2.1 Definisi Kualitas	15
2.2.2 Pelayanan Publik	18
2.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik	20
2.2.4 Standar Pelayanan Publik	22
2.3 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)	23
2.4 Kerangka Pemikiran	24
BAB III	26

METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Pendekatan Penelitian.....	26
3.2 Fokus Penelitian	26
3.3 Sumber Data	27
3.4 Informan Penelitian	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data	29
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	31
3.6.1 Triangulasi Data.....	31
3.6.2 Analisis Data.....	32
3.7 Lokasi Penelitian	33
3.8 Waktu Penelitian	33
BAB IV	35
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Deskripsi Lokasi dan Objek Penelitian	35
4.1.1 Gambaran Umum Kelurahan Pejuang	35
4.1.2 Visi dan Misi Kelurahan Pejuang Kota Bekasi	36
4.1.3 Struktur Organisasi Kelurahan Pejuang	36
4.1.4 Tugas dan Fungsi Struktur Organisasi Kelurahan Pejuang	39
4.1.5 Pelayanan-pelayanan Umum yang ada di Kelurahan Pejuang	43
4.1.6 Persyaratan Pembuatan E-KTP di Kelurahan Pejuang Kota Bekasi ..	45
4.1.7 Alur Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kelurahan Pejuang, Kecamatan Medan Satria, Kota Bekasi.....	45
4.2 Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan E-KTP di Kelurahan Pejuang Kecamatan Medan Satria Kota Bekasi	46
4.2.1. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	46
4.2.2 Keandalan (<i>Reliability</i>).....	49
4.2.3 Ketanggapan (<i>Responsiviness</i>)	51
4.2.4 Jaminan (<i>Asurance</i>)	53
4.2.5 Empati (<i>Empathy</i>)	56
4.3 Hasil Observasi.....	59
BAB V	61
KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan.....	61

5.2 Saran	62
5.2.1 Saran Teoritis:.....	62
5.2.2 Saran Praktis:	62
DAFTAR PUSTAKA	64



DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Jumlah Penduduk Bekasi	5
Tabel 1 2 Jumlah Penduduk yang Memiliki dan Tidak Memiliki E-KTP	6
Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	28
Tabel 3 2 Lokasi Penelitian.....	34
Tabel 4. 1 Jam Operasional Kelurahan Pejuang	43
Tabel 4. 2 Tabel Observasi Penelitian	59



DAFTAR GAMBAR

Gambarr 1 1 keluhan masyarakat kelurahan Pejuang pada ulasan rating google di Kelurahan Pejuang 8

Gambar 4 1 Alur pembuatan E-KTP..... 45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Turnitin	67
Lampiran 2 Surat Penugasan Penelitian	68
Lampiran 3 Daftar Pertanyaan	69
Lampiran 4 Transkrip Wawancara	76
Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara	92
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup	98



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'Ala yang telah melimpahkan berkat, rahmat, dan hidayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP Di Kelurahan Pejuang Kota Bekasi (Studi Tahun 2023) ”** Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik Universitas Nasional.

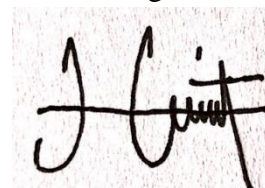
Pada proses penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan dan juga rintangan yang dilalui. Namun berkat dukungan, doa, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bemawi Putra, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Dra. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
4. Bapak Dr. (C) Angga Sulaiman, S.IP., M.A.P. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto. S.IP., M.Si. Selaku ketua program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.
6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dhuha Ghoni, S.A.P., M.A.P. Selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.
7. Bapak Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M.Pd Selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis selama melakukan studi.
8. Bapak Dr. Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa sabar dalam memberikan arahan serta saran kepada penulis.
9. Kepada kedua Orang tua Bapak Praptejo dan Ibu Uning Mirah yang selalu mendoakan tanpa henti, serta berkat ridho nya dalam setiap langkah hidup penulis.

10. Kepada kekasih Yasmin, S.I.Kom. sebagai orang yang selalu memberi semangat, membantu, serta menemani penulis dari awal dalam melakukan penelitian ini.
11. Kepada Bapak Suhendra, S.Sos. selaku Lurah Pejuang Kota Bekasi yang telah membantu dalam memberi informasi terkait pelayanan dalam Pembuatan E-KTP di Kelurahan Pejuang
12. Kepada Ibu Endang Kusnaldi, S.T.,M.Si. selaku Sekretaris Kelurahan Pejuang Kota Bekasi yang telah memberikan izin penulis untuk melaksanakan penelitian dan memberi informasi terkait Kelurahan Pejuang Kota Bekasi.
13. Kepada Bapak Achmad Faisal, S.A.P. selaku Staf Pelayanan AdminDukCapil di Kelurahan Pejuang yang telah memberikan informasi terkait Pelaksanaan pelayanan pembuatan E-KTP di Kelurahan Pejuang.
14. Kepada Alwan Dwi Yanto sebagai teman seperjuangan penulisan Skripsi yang telah banyak memberikan saran dan masukan kepada penulis.
15. Teman-teman seperjuangan “Tikungan Zone” AP Angkatan 2020 yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan doa-doa baiknya.
16. Teman-teman HOX Vape Store yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
17. Serta teman-teman sepermainan penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Hanya kepada Allah SWT, kebaikan mereka dikembalikan. Semoga limpahan pahala, berkah dan rahmat-Nya diberikan kepada mereka. Aamiin ya Rabbal Alamin. Penulis berharap semoga melalui skripsi ini pembaca dapat memperoleh pengetahuan yang dapat bermanfaat dikemudian hari

Bekasi, 4 Agustus 2024



Fauzan Hanif Prastanto