



UNIVERSITAS NASIONAL

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK
DI KELURAHAN KEBAGUSAN JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu untuk memperoleh gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Lia Anggraini

NPM. 183112351550017

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2023



National University

***QUALITY OF SERVICE IN MAKING
ELECTRONIC IDENTITY CARD
IN KEBAGUSAN SUB DISTRICT SOUTH JAKARTA***

THESIS

*Submitted As One Of The Requirements For Obtaining A Bachelor's Degree In
Public Administration*

**Lia Anggraini
NPM. 183112351550017**

***FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM***

2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lia Anggraini

Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550017

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu
Tanda Penduduk Elektronik Di Kelurahan
Kebagusan Jakarta Selatan

Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik
(S.AP)

Disahkan
Jakarta, Februari 2023

Dosen Pembimbing

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

Dekan

Dr. Erna Emawati CHotim, M.Si

UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Lia Anggraini

NPM : 183112351550017

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan
Kartu Tanda Penduduk Di Kelurahan Kebagusan

Jakarta Selatan

Telah berhasil dipertahankan dihadapan 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

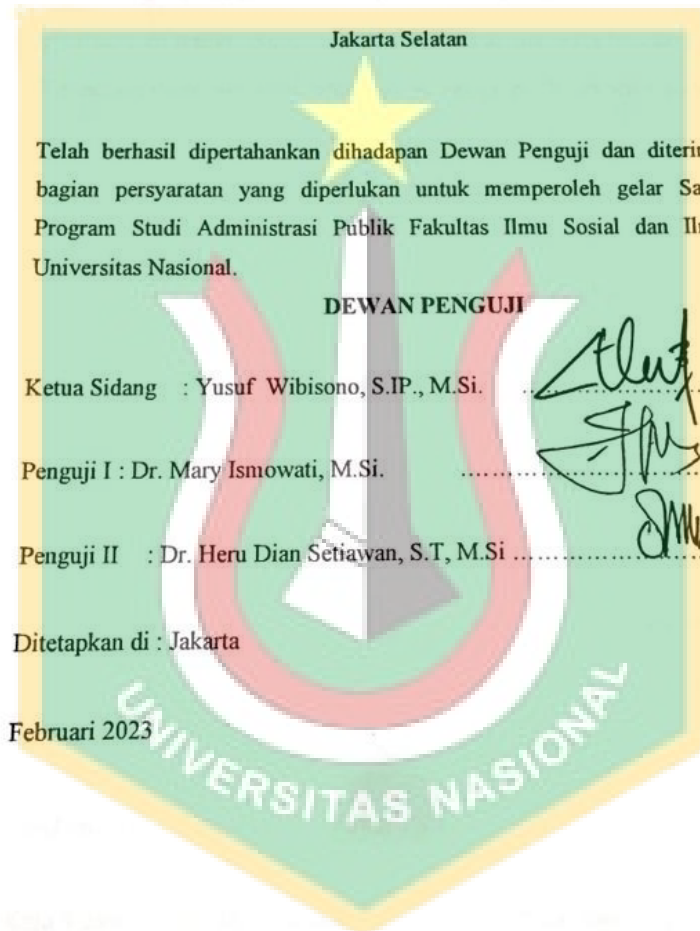
Ketua Sidang : Yusuf Wibisono, S.IP., M.Si.

Penguji I : Dr. Mary Ismowati, M.Si.

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

Ditetapkan di : Jakarta

Februari 2023



[Handwritten signatures of the examiners]



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Lia Anggraini
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351550017
Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kelurahan Kebagusan

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 27 Februari 2023, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 1 Maret 2023

Ketua Sidang Yusuf Wibisono, S.IP., M.Si.

Penguji I Dr. Marry Ismowati, M.Si

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


.....

.....

.....

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.

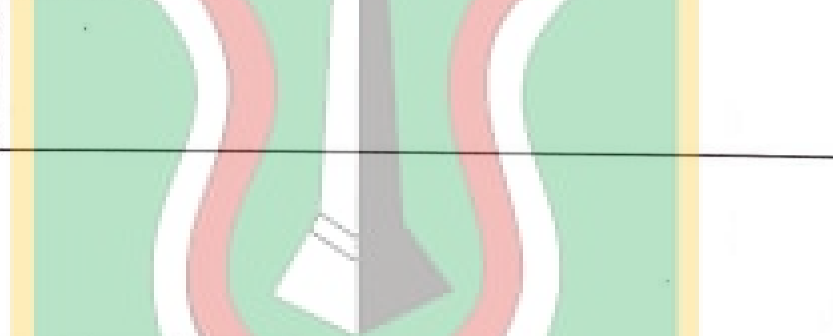
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Lia Anggraini
NPM : 183112351550017
Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : 27 Februari 2023

Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kelurahan Kebagusan Jakarta Selatan



Quality Of Service In Making Electronic Identity Card In Kebagusan Sub District South Jakarta



TANDA TANGAN DAN TANGGAL

| Pembimbing | Ka. Prodi | Mahasiswa |
|------------|-----------|-----------|
| TGL : | TGL : | TGL : |
| | | |

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda - tangan dibawah ini :

Nama : Lia Anggraini

NIM : 183112351550017

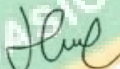
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kelurahan Kebagusan Jakarta Selatan

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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 9 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,


Lia Anggraini



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

**BIODATA ALUMNI MAHASISWA
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

Nama Mahasiswa : Lia Anggraini
No. Pokok : 183112351550017
Program Studi/Jurusan : FISIP/ Administrasi Publik
Tempat Tgl. Lahir : Jakarta, 04 Desember 2000
Alamat Rumah : Jl. Assakinah raya RT 01 RW 02 No 70b Kel.
Kebagusan Kec. Pasar Minggu, Jakarta Selatan
Telepon Rumah : -
Telepon Kantor : -
HP : 085710088738
Alamat Kantor :
E-mail : lianggraini0412@gmail.com

Jakarta, 1 Maret 2023

Alumni,

Lia Anggraini

UNIVERSITAS NASIONAL

ABSTRAK

Nama : Lia Anggraini
NPM : 183112351550017
Judul : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kelurahan Kebagusan Jakarta Selatan

| | |
|--|--|
| <p>Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, KTP-EI, Jakarta Selatan</p> | <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kelurahan Kebagusan Jakarta Selatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang berada di Kelurahan Kebagusan dapat dikatakan sudah baik walaupun masih ada beberapa yang belum optimal dalam hal gangguan disistem pusat lalu ada beberapa sarana kursi yang kurang memadai. Untuk itu diperlukan evaluasi agar pelaksanaan pelayanan tersebut dapat berjalan dengan baik dan dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Penulis</p> |
|--|--|

| | |
|---|---|
|  | <p>menggunakan Teori Zeithaml dalam Hardiansyah yang terdiri dari <i>Tangible</i> (bukti fisik), <i>Realibility</i> (keandalan), <i>Responsivenees</i> (daya tanggap), <i>Assurance</i> (jaminan), <i>Emphaty</i> (dorongan dari diri). metode penelitian ada metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan jumlah informan sebanyak 7 yaitu 1 kepala Satlak Dukcapil Kelurahan Kebagusan dan 2 petugas Dukcapil Kelurahan kebagusan serta 4 masyarakat yang sedang mengurus Kartu Tanda Penduduk. Sumber data diperoleh dari 2 jenis yaitu data primer dan data sekunder. Data primer berasal dari informan langsung atau wawancara serta data sekunder berasal dari dokumentasi di Kelurahan Kebagusan.</p> |
| <p>Pembimbing</p> | <p>Dr. Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si</p> |

ABSTRACT

Nama : Lia Anggraini

NPM : 183112351550017

Judul : *Quality of Service In Making Electronic Identity Card in Kebagusan Sub District South Jakarta.*

Keywords: *Quality, Service, KTP-El, South Jakarta*

This study aims to determine the quality of service in making Electronic Identity Cards in Kebagusan Village, South Jakarta. The results of this study indicate that the quality of service in Kebagusan Village can be said to be good, although there are still some that are not optimal in terms of disturbances in the central system and then there are some inadequate chair facilities. For this reason, an evaluation is needed so that the implementation of these services can run well and can provide comfort for the community. The author uses Zeithaml's Theory in Hardiansyah which consists of Tangible (physical evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee), Emphaty (self encouragement). the research method is a qualitative method that is

| | |
|-------------------|---|
| | <p><i>descriptive with a total of 7 informants, namely 1 head of the Kebagusan Village Dukcapil Satlak and 2 Kebagusan Village Dukcapil officers and 4 people who are taking care of Identity Cards. Sources of data obtained from 2 types, namely primary data and secondary data. Primary data comes from direct informants or interviews and secondary data comes from documentation in the Kebagusan Village.</i></p> |
| <p>Pembimbing</p> | <p>Dr. Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si</p> |



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT yang melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang Berjudul “Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kelurahan Kebagusan Jakarta Selatan” ditulis untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan Skripsi ini banyak bantuan berbagai pihak yang telah diberikan kepada penulis, baik moral maupun material. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. El Amry Putera, M.A., M.Pd., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si. selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
5. Ibu Dr. Marry Ismowati, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
6. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P., M.AP, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

7. Bapak Dr. Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan membantu saya dalam penyusunan skripsi
8. Bapak Sujiman S.E dan Ibu Mujiyati selaku orang tua penulis yang telah senantiasa mendoakan saya dan serta memberikan dukungannya kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini
9. Bapak Rudi Budijanto S.E selaku Pak Lurah di Kelurahan Kebagusan yang telah mengizinkan penulis untuk meneliti
10. Bapak Bambang Irawan S.IP selaku Satlak Dukcapil di Kelurahan Kebagusan yang telah meluangkan waktunya untuk diwawancara
11. Bapak Andika Malik Zuhri selaku petugas di Dukcapil Kelurahan Kebagusan yang telah memberikan waktu serta kesempatan untuk dapat diwawancara
12. Ibu Rizki Putri Darmawanti S.Kom selaku petugas di Dukcapil Kelurahan Kebagusan yang telah memberikan waktu serta kesempatan untuk dapat diwawancara
13. Masyarakat yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai

Jakarta, 8 Februari 2023

Penulis



Lia Anggraini

DAFTAR ISI

| | |
|--|--------------|
| PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| FORMULIR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI | v |
| LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI | vi |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS | vii |
| BIODATA ALUMNI MAHASISWA..... | viii |
| ABSTRAK..... | ix |
| ABSTRACT..... | xi |
| KATA PENGANTAR..... | xiii |
| DAFTAR ISI..... | xv |
| DAFTAR TABEL..... | xvii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xviii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian..... | 6 |
| 1.4 Sistematika Penulisan..... | 7 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA..... | 9 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 9 |
| 2.2 Kajian Kepustakaan..... | 11 |
| 2.2.1 Pengertian Kualitas | 11 |
| 2.2.2 Pengertian Pelayanan..... | 13 |
| 2.2.3 Pelayanan Publik..... | 15 |
| 2.2.4 Kualitas Pelayanan | 18 |
| 2.2.5 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan | 21 |
| 2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan | 23 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.4 Kartu Tanda Penduduk (KTP-EI) | 24 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran..... | 26 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 28 |
| 3.1 Pendekatan Penelitian..... | 28 |
| 3.2 Penentuan Informan..... | 28 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data..... | 31 |
| 3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data..... | 33 |
| 3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian..... | 36 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 37 |
| 4.1 Deskripsi dan Hasil Penelitian | 37 |
| 4.1.1 Gambaran umum Kelurahan Kebagusan Jakarta Selatan | 37 |
| 4.1.2 Struktur Organisasi | 42 |
| 4.1.3 Visi dan Misi..... | 43 |
| 4.2 Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kelurahan Kebagusan Jakarta Selatan | 44 |
| 4.2.1 <i>Tangibles</i> (bukti fisik)..... | 45 |
| 4.2.2 <i>Realibility</i> (keandalan)..... | 53 |
| 4.2.3 <i>Responsivenees</i> (daya tanggap)..... | 57 |
| 4.2.4 <i>Assurance</i> (jaminan) | 62 |
| 4.2.5 <i>Emphaty</i> (dorongan diri) | 69 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 78 |
| 5.1 Kesimpulan | 78 |
| 5.2 Saran | 80 |
| DAFTAR PUSTAKA | 81 |
| LAMPIRAN | 84 |

DAFTAR TABEL

| | |
|-------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Informan Penelitian | 22 |
| Tabel 1.2 Jadwal Penelitian | 29 |
| Tabel 1.3 | 57 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran | 20 |
| Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kelurahan Kebagusan | 33 |
| Gambar 3.1 Peta Wilayah Kelurahan Kebagusan | 40 |

