

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN DALAM  
PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPII KOTA MALANG**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**DEWILIANA JAIMAN**

**NIM: 2020120148**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI  
MALANG**

**2024**

## **RINGKASAN**

Bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, penelitian ini dilakukan untuk menilai standar pelayanan publik dalam pembuatan KTP elektronik. Teknik penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Menyajikan data secara tepat, menyeluruh, dan teliti sekaligus mendeskripsikan kejadian dan fenomena di lapangan merupakan tujuan dari teknik deskriptif kualitatif. Dokumentasi, wawancara, dan observasi digunakan untuk mengumpulkan data. Triangulasi sumber digunakan dalam penelitian ini untuk menjamin keakuratan data yang dikumpulkan. Teknik analisis data terdiri dari empat langkah: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Berdasarkan teori Zeitham dan Parasuraman, Ellitan dan Anatan (2017:135) menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan e-KTP menggunakan lima indikator: terjamin, dapat diandalkan, responsif, empatik, dan asli. Berdasarkan kelima faktor tersebut, temuan menunjukkan bahwa kualitas layanan e-KTP masih tergolong rendah. Berkurangnya akses masyarakat terhadap layanan e-KTP disebabkan oleh beberapa faktor, seperti buruknya infrastruktur bangunan, kurangnya tenaga kerja di industri jasa, terbatasnya lokasi layanan, kurangnya pengetahuan pegawai, kecerobohan polisi, dan seragam yang tidak sesuai.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan e-KTP**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Menurut Ratminto dan Atik (2016), layanan adalah setiap aktivitas yang terlihat (yaitu, dapat disentuh) atau rangkaian aktivitas yang terlihat yang dihasilkan dari kontak pegawai publik atau dari tawaran lain yang dibuat oleh organisasi yang menyediakan layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah kemasyarakatan. Definisi ini menyatakan bahwa siapa pun yang membantu mengatur dan menyiapkan barang atau jasa yang dipindahkan dari satu orang ke orang lain dianggap sebagai pelayan. Pelayanan publik merupakan kriteria penting untuk menilai efektivitas administrasi kota dan federal. Penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dengan memperhatikan kepentingan masyarakat dan mengutamakan kepuasan masyarakat dikenal dengan istilah *good governance*. Istilah bahasa Inggris "publik", yang mengacu pada seluruh bangsa atau komunitas, adalah asal kata "publik". Dalam Bahasa Indonesia Baku, "generik" lebih tepat diterjemahkan menjadi "umum" yang artinya besar, ramai, dan ramai. Setiap program yang disponsori pemerintah yang membantu sekelompok individu dalam melakukan kegiatan yang memuaskan dan menguntungkan suatu unit atau kelompok dianggap sebagai layanan publik, meskipun hasilnya tidak ada hubungannya dengan kebaikan yang sebenarnya (Sinambela, 2016).

Setiap organisasi pemerintah harus mampu memberikan layanan yang luar biasa. Ada beberapa keuntungan meningkatkan standar layanan organisasi melalui layanan pelanggan yang berkualitas. Indikator standar pelayanan yang luar biasa pada bidang usaha meliputi fasilitas, kualitas lingkungan, keramahan, ketepatan, ketepatan waktu, dan tanggung jawab. Karena kemajuan teknologi dan komunikasi digital, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang menerapkan KTP konvensional sebagai pengganti KTP Elektronik (KTP-e). Kehidupan di Bumi telah berubah akibat meluasnya penggunaan teknologi informasi yang kini mencapai puncaknya (Emqi, M.F. 2021). Masa berlaku Key Transfer Protocol (KTP) tradisional, yang hanya digunakan untuk identitas, terbatas. Sebaliknya, Kartu

Tanda Penduduk elektronik secara otomatis disetujui dan diperkenalkan pada tahun 2011. Kartu identitas elektronik ini memiliki mikrochip penyimpanan data yang memungkinkan kartu tersebut menyimpan semua data pribadi yang diperlukan untuk berbagai keperluan. Masyarakat juga dapat menggunakan KTP elektronik yang masih berlaku di luar negeri. Bagi setiap Warga Negara Indonesia (WNI) yang berumur sekurang-kurangnya tujuh belas tahun, Badan tersebut mengklaim, setiap prosedur administrasi memerlukan penggunaan KTP elektronik. Manusia sekarang dapat mencapai tujuan mereka dan melakukannya dengan lebih sukses berkat kemajuan teknologi. Berbagai perangkat lunak dan sistem dikelola oleh pemerintah, salah satu lembaga pemerintah daerah pendukung program ini. Perubahan besar dalam pelayanan publik seringkali merupakan hasil dari ekspektasi masyarakat terhadap kemajuan teknologi. Untuk menjamin kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima, pemerintah harus menyadari perkembangan ini dan mengambil langkah-langkah proaktif untuk mencegah munculnya permasalahan yang dapat membahayakan kinerja integritas. Namun, tampaknya situasi yang disebutkan di atas tidak sesuai dengan norma-norma konvensional. Meskipun permintaan blanko meningkat, terutama dari masyarakat Indonesia yang berusia 17 tahun ke atas, layanan e-KTP masih menghadapi kendala antara lain kualitas layanan yang buruk dan kekurangan formulir e-KTP. Hal ini semakin menegaskan betapa pentingnya setiap orang untuk segera memiliki e-KTP.

Kerusakan sistem pada saat proses KTP elektronik (listrik padam) menjadi permasalahan lain yang harus ditangani Dinas Kependudukan Kota Malang. Karena itu, pengaruhnya cukup besar terhadap pembuatan KTP elektronik juga. Pengguna akan mengalami waktu tunggu yang lebih lama karena semua sistem tidak berfungsi dengan baik. Permasalahannya adalah layanan ini tidak sepenuhnya menginput data demografi sehingga mengakibatkan statistik tidak akurat dan menurunkan kepuasan masyarakat.

Uraian permasalahan tersebut memperjelas bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan merupakan hal yang sangat

penting. Permasalahan yang diulas sebelumnya menjadi gambaran bagaimana ketidakpuasan masyarakat berkembang.

Berdasarkan informasi dan observasi atas permasalahan yang mengemuka di atas mengenai pembuatan KTP elektronik, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan KTP elektronik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan informasi sebelumnya, isu-isu berikut akan dibahas dalam penelitian ini:

1. Bagaimana hubungan tingkat kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan kependudukan yang diberikan dalam pembuatan e-KTP?
2. Apa saja aspek pendukung tingginya kualitas pelayanan kependudukan dalam pembuatan e-KTP yang berpotensi meningkatkan kepuasan masyarakat?
3. Apa saja hambatan terhadap kemampuan dalam memberikan pelayanan kependudukan berkualitas pada e-KTP yang mengukur kepuasan masyarakat?
4. Bagaimana rencana aksi penyelesaian permasalahan e-KTP terkait kepuasan masyarakat?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitiannya adalah :

1. Untuk menilai kualitas pelayanan kependudukan dalam pembuatan KTP elektronik berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat.
2. Untuk memastikan unsur-unsur yang menopang kualitas pelayanan kependudukan dalam pembuatan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat.
3. Untuk mengetahui unsur-unsur yang menghambat kualitas pelayanan kependudukan dalam pembuatan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat.
4. Untuk mengetahui respon terhadap isu pembuatan e-KTP terkait kepuasan masyarakat.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan penelitian diatas maka manfaat penelitiannya adalah :

1. Bagi peneliti

Memberikan latar belakang informasi yang diperlukan untuk menganalisis kualitas pelayanan kependudukan guna mewujudkan KTP elektronik yang mengukur kepuasan masyarakat.

2. Bagi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang,

Melalui peningkatan pemahaman mengenai kebutuhan dan kecenderungan masyarakat terhadap layanan pembuatan e-KTP, Departemen dapat mengubah prosedur operasionalnya untuk meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas dalam pemberian layanan.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Teknik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat diperluas atau diubah oleh peneliti selanjutnya untuk menyelidiki topik atau latar lain.

## DAFTAR PUSTAKA

Desianti, L. V. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Tempat Perekaman Data Kependudukan (Tpdk) Disdukcapil Kecamatan Pedurungan Kota Semarang (Doctoral Dissertation, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro).

Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan kramatmulya. *Kebijakan: jurnal ilmu administrasi*, 11(1), 18-27.

Fitri, S. (2020). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat Di Unit Pelayanan Teknis Perlindungan Perempuan Dan Anak (UPT PPA) Provinsi Riau (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

Garin, M. I. (2021). Pengaruh kualitas Pelayanan pembuatan e-ktp terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sukabumi. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(7), 1875-1882.

Gustina, Z. R., & Heriyanto, M. (2020). Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El). *Jiana (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 18(2), 66-76.

Islammiyah, A., & Susilaningrum, D. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pembuatan Ktp-El Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

Junery, M. F., & Asyira, N. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Bengkalis. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 102-114.

Kristiyono, J. (2015). Budaya internet: Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung penggunaan media di masyarakat. *Scriptura*, 5(1), 23-30.

Kuncoro, S. B. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 5(2), 234-245.

Lutfi, Z. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Ktp Elektronik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Tandes Surabaya. *Map (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)*, 6(2), 190-213.

Muksin, Z. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Ternate. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 58-65.

Ratnaningsih, H. P., Sugandi, Y. S., & Wiradiputra, I. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Dalam Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Coblong Kota Bandung. *Journal Publicuho*, 6(1), 106-118.

Rohman, A., Sasmito, C., & Rifa'i, M. (2016). Manajemen Strategis Skpd Dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Terbaik Dinas Sosial Kabupaten Malang. *Reformasi*, 6(2).

Santoso, E. A., Haryanto, A. T., & Sarjono, H. S. (2022). Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Ktp Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Ktp Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. *JI@ P*, 11(2).

Sari, A. K., Prihatminingtyas, B., & Emqi, M. F. (2022). Pengaruh Harga, Promosi, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Yasmin Collection Malang) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi).

Sari, E. (2021). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

Setyawati, W. A., Rifa'i, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra institusi terhadap kepuasan pasien. *Madani jurnal politik dan sosial kemasyarakatan*, 10(2), 50-63.

Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22.

Tawallo, N., Tahir, T., & Ilyas, M. I. F. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Panakkukang. *Macakka Journal*, 1(2), 296-302.

Tipany, R. (2023). Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Bintara, Bekasi Barat, Jawa Barat (Doctoral Dissertation, Universitas Pasundan).

Wagiyanto, E., Farida, U., & Suwanti, S. (2023). Kualitas Pelayanan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(1), 326-340.

Yulianto, W., & Heryanti, R. H. (2021). Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen. *Journal of Governance and Policy Innovation*, 1(1), 68-79.

Yusfi, b. a. (2022). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Klub Sehat Nutrition Club's Di Bandar Lampung (Doctoral Dissertation, Uin Raden Intan Lampung).



Yusrizal, Y., Heriyanto, M., & RFS, H. T. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 16(2), 96-103.