

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN  
KERUMUTAN KABUPATEN PELALAWAN TAHUN 2017**



**Disusun oleh:**

**HENRIKI**

**20130520360**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN  
KERUMUTAN KABUPATEN PELALAWAN TAHUN 2017**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Strata Satu (S1) Pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Disusun oleh:**

**HENRIKI**  
**20130520360**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2017**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : HENRIKI

Tempat Tanggal Lahir : Kerumutan, 03 Desember 1994

NIM : 20130520360

Menyatakan bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan Tahun 2017”** adalah karya tulis sendiri, bukan karya tulis orang lain. Baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 16 Desember 2017

Penulis,

HENRIKI

## MOTTO

- ❖ “Dan katakanlah (wahai Nabi Muhammad) tambahkanlah ilmu kepadaku.”  
(QS. Thaaha:114)
- ❖ “Barang siapa yang keluar dalam menuntut ilmu, maka ia adalah seperti berperang di jalan Allah hingga pulang.” (H.R. Tirmidzi).
- ❖ Keyakinan, kerja keras, kesabaran dan do’a adalah kunci dari kesuksesan.
- ❖ Jika kau menungguku untuk menyerah, kau akan menungguku untuk selamanya.
- ❖ Ketenangan awal sebuah inspirasi.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### **As'salamualaikum Wr. Wb**

Dengan mengucapkan rasa puji syukur, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Ucapan rasa syukur kepada Allah SWT atas limpahan nikmat islam, iman, kesehatan, kemudahan, dan kelancaran. Sehingga ilmu yang di dapat, maupun skripsi yang dibuat dapat diselesaikan.
2. Kepada orang tua tercinta Ibu Lasmi dan Bapak Musa yang senantiasa mendidik kami dengan segala kebaikan, keringat, perjuangan, maupun do'anya untuk saya sekeluarga tidak akan pernah terbalas sedikitpun. Hanya do'a yang terbaik untuk urusan dunia maupun akherat yang bisa kami persembahkan untuk kedua orang tuaku, untuk membalas segala kebaikan jasa ibu dan dan ayah. Terimakasih ibu/ayah.
3. Kepada semua saudara, kakak, adik, bibik, kakek dan nenek (Despa Hardi/Maya, Hendra Lesmana/Susi, Hendrik Widodo/Esi, Sartika Wiyanti/Suhendri, Hendrigo/Iza, dan adik-adik saya (Aldi Rio Prayogi, Rivaldi Yorgi Candra, dan Fhkrur Rozi Azizon Nurzah). Sekaligus ponakan-ponakan tersayang (Rere, Haiqal, Kaffah, Syiwa, Assabiq, Sheila, Alhesa). Dan juga almarhum/ma dari kakek dan

nenek dari orang tua ayah (Toni/Maryam), beserta kakek dan nenek dari ibu (Godong/Ita).

4. Kepada Yunani Desarby, dan Yustika Juliana yang telah memberikan motivasi, do'a maupun dukungannya terhadap proses untuk menuntut ilmu yang selalu ada disampingku selama ini, saya ucapkan terimakasih.
5. Kepada semua guru-guru mulai dari saya MDA, SD; (kepada Bpak Irsal dan Ibu Siti Rohana). Maupun Bpak/Ibu guru di SMP, SMA, sampai pada tahap jenjang perkuliahan kepada semua Dosen-dosen Ilmu Pemerintahan, staff TU, (Bpak. Wahid. Mas Sakir, Mas Ikbal), Dekan, dan dosen pembimbing skripsi saya ucapkan terimakasih atas ilmu dan bimbingannya terhadap saya selama proses belajar.
6. Kepada semua sahabat-sahabat terbaikku Bukit Garam; (Dani, Evan, Adit, Panti, Siska Gustina, Rini, Ongol, Regen, Iyun, Mike, Wak Daham, Uput Nanda, Ijal, Asra, Pajar, Sandit, Ondu, Pijai, Raden, Kadul, Lein, Cahil, Alek, Yoga, Tompul, Arip Tosul, Robet, Mayorli, Mandan, Rian). Dan kepada sahabat Abstrak sekaligus sahabat-sahabat Hipmaker; (Nakano, Tomi, Ewin, Yanando, Evo, Tiri, Bandi, Aziz, Aan, Randa, Jeki, Sayidi, Diki, Novri, Iyad, Aldi, Angga, Eed, Rio, Nendi, Ewit, Sinta, Nova, Indah, Yona, Eyi, Desos) dan kepada

semua sahabat-sahabat Bukit Garam dan sahabat-sahabat Abstrak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu saya ucapkan terimakasih.

7. Terimakasih yang spesial juga saya sampaikan untuk semua sahabat-sahabat Almamater angkatan 2013 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta kepada; (Oky, Irwansyah, Nika, Tika, Iin, Dila, Hera, Abi, Cakra, Arga, Tiara, Ade, Iqbal) dan semua sahabat-sahabat satu angkatan yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu namanya saya ucapkan terimakasih.

## **KATA PENGANTAR**

**As'salamualaikum Wr, Wb.**

Alhamdulillah, segala puji syukur bagi Allah SWT atas nikmat hidup, iman, islam, ilmu dan kemudahan atau kelancaran yang Engkau berikan, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Tidak lupa pula shalawat serta salam tercurah kepada junjungan alam yakni Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya.

Skripsi ini yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan Tahun 2017”**. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S1 pada program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam kesempatan ini, perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan serta bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sampai selesai. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budianto, M.P Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



3. Dr. Ulung Pribadi, M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis.
4. Bapak Drs. H. Inu Kencana Syafiie, M.Si. selaku dosen penguji I, dan Bapak Isnaini Muallidin, S.IP., MPA. selaku dosen penguji II.
5. Seluruh Staff Karyawan Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Seluruh keluarga besar dan sahabat-sahabat terbaikku.

Dengan ini penelitian skripsi telah selesai disusun. Namun penulis menyadari bahawa skripsi ini masi banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik serta saran dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada penulis pribadi maupun kepada pembaca.

**Wassalamualaikum Wr, Wb.**

Yogyakarta, 16 Desember 2017

Penulis,

**HENRIKI**

## SINOPSIS

Sejak berlakunya otonomi daerah pelayanan publik merupakan tolak ukur keberhasilan dalam pelaksanaan otonomi daerah. Undang-undang mengenai pelayanan publik, yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Disamping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah daerah maupun pemerintah pusat, dalam peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan yang diberikan dipicu adanya perubahan paradigma ilmu administrasi negara. *New Publik Service* sebagai paradigma baru yang mana meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama oleh administrasi negara ataupun daerah. Sejalan dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pusat baik dari tingkat (presiden, menteri, gubernur, bupati, walikota, camat, sampai pada tingkat desa ataupun kepala desa) salah satunya pemerintah Kecamatan Kerumutan melayani pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan E-KTP.

Kementrian Dalam Negeri telah menerapkan kebijakan program pembuatan E-KTP berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional. Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda yang selama ini banyak disalahgunakan oleh masyarakat yang dapat menyebabkan kerugian bagi negara.

Penelitian yang berjudul **Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan Tahun 2017** patut dikaji karena peneliti ingin mengetahui sejauh mana tingkat efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Kerumutan. Metode yang digunakan metode ilmiah dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu; interview, dokumentasi, dan kuesioner (angket).

Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Kerumutan Tahun 2017 sudah baik, walaupun masih terdapat kekurangan atau kendala dari pemerintah Kecamatan Kerumutan. Adapun kendala yang terjadi yaitu seperti kondisi fisik dari alat-alat proses perekaman data yang sudah tua dan sering rusak, dan kondisi geografis Kabupaten Pelalawan yang luas juga menjadi kendala ketika masyarakat yang sudah melakukan perekaman data harus mencetak E-KTP di Dikcapil yang jaraknya dari Kecamatan Kerumutan ke Dikcapil sangat jauh sehingga memakan waktu yang lama. Dan kendala selanjutnya terjadi kekosongan blanko di Kecamatan Kerumutan, karena Kecamatan Kerumutan dalam menunggu pendistribusian blanko dari pihak Dikcapil Kabupaten Pelalawan.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	ix
SINOPSIS .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Kerangka Dasar Teori .....	8
1. Efektivitas.....	10
2. Pelayanan Publik .....	18
3. E-KTP.....	32
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan E-KTP .....	40
F. Definisi Konsepsional .....	41
1. Efektivitas.....	42
2. Pelayanan Publik .....	42
3. E-KTP.....	43
G. Definisi Operasional .....	43
Metode Penelitian .....	47
1. Jenis Penelitian.....	47
2. Teknik Pengumpulan Data .....	49
I. Teknik Analisa Data .....	50

BAB II.....	52
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	52
A. Kondisi Historis .....	52
B. Kondisi Geografis .....	54
C. Kondisi Demografi.....	55
D. Kondisi Ekonomi .....	58
E. Kondisi Pemerintahan Kecamatan Kerumutan .....	61
BAB III .....	78
PEMBAHASAN .....	78
A. Efektivitas E-KTP .....	78
1. Pendekatan Sumber ( <i>resource approach</i> ) .....	79
2. Pendekatan Proses ( <i>process approach</i> ).....	107
3. Pendekatan Sasaran ( <i>goals approach</i> ) .....	118
BAB IV .....	138
PENUTUP.....	138
A. Kesimpulan .....	138
B. Saran .....	142
DAFTAR PUSTAKA .....	145

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Definisi Konsepsional Dan Operasioanl.....	45
Tabel 1.2 Tingkatan Pendapat Masyarakat.....	50
Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Kerumutan.....	56
Tabel 2.2 Jumlah Berdasarkan Agama Di Kecamatan Kerumutan.....	57
Tabel 2.3 Jumlah Aparat Pemerintahan Kecamatan Kerumutan.....	62
Tabel 3.1 Pendapat Masyarakat Terhadap Sosialisasi.....	80
Tabel 3.2 Pendapat Masyarakat Saranan Prasarana E-KTP Di Kecamatan Kerumutan.....	82
Tabel 3.3 Pendapat Masyarakat Tentang Fasilitas Pelayanan E-KTP.....	85
Tabel 3.4 Pendapat Masyarakat Kelengkapan Peralatan Pembuatan E-KTP.....	88
Tabel 3.5 Pendapat Masyarakat Terhadap Kondisi Peralatan Pembuatan E-KTP.....	91
Tabel 3.6 Pendapat Masyarakat Tentang Profesionalisme Petugas Pelaksana Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Kerumutan.....	96
Tabel 3.7 Pendapat Masyarakat Terhadap Kecakapan Petugas Pelaksana Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Kerumutan.....	99
Tabel 3.8 Pendapat Masyarakat Terhadap Jumlah Petugas Pelaksana Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Kerumutan.....	102
Tabel 3.9 Petugas Perekaman Data E-KTP Kecamatan Kerumutan.....	103
Tabel 3.10 Pendapat Masyarakat Tentang Anggaran Pembuatan E-KTP.....	105
Tabel 3.11 Pendapat Masyarakat Terhadap Pembagian Surat Panggilan Pembuatan E-KTP.....	108
Tabel 3.12 Pendapat Masyarakat Terhadap Proses Perekaman Data E-KTP.....	113

Tabel 3.13 Pendapat Masyarakat Terhadap Proses Pengambilan	
E-KTP.....	116
Tabel 3.14 Pendapat Masyarakat Terhadap Sikap Petugas Pelayanan Pembuatan	
E_KTP.....	119
Tabel 3.15 Pendapat Masyarakat Terhadap Dukungan Pemerintah Dalam Pembuatan	
E-KTP.....	122
Tabel 3.16 Pendapat Masyarakat Terhadap Dukungan Dari Masyarakat Dalam	
Pembauatn E-KTP.....	124
Tabel 3.17 Korelasi.....	126
Tabel 3.18 Regresi X1 (Sarana dan Prasarana) Variables	
Entered/Removed.....	127
Tabel 3.19 Regresi X1 (Sarana dan Prasarana) Model	
Summary.....	127
Tabel 3.20 Regresi X1 (Sarana dan Prasarana)	
Anova.....	128
Tabel 3.21 Regresi X1 (Sarana dan Prasarana)	
Coeffisients.....	129
Tabel 3.22 Regresi X2 (Sumber Daya Manusia) Variables	
Entered/Removed.....	129
Tabel 3.23 Regresi X2 (Sumber Daya Manusia) Model	
Summary.....	130
Tabel 3.24 Regresi X2 (Sumber Daya Manusia)	
Anova.....	131

Tabel 3.25 Regresi X2 (Sumber Daya Manusia)	
Coefficients.....	131
Tabel 3.26 Regresi X3 (Anggaran) Variables Entered/Removed .....	132
Tabel 3.27 Regresi X3 (Anggaran) Model Summary .....	132
Tabel 3.28 Regresi X3 (Anggaran) Anova .....	133
Tabel 3.29 Regresi X3 (Anggaran) Coefficients.....	134
Tabel 3.30 Regresi Xtotal (X1(Sarana Prasarana), X2(Sumber Daya Manusia), X3(Anggaran)) Variables Entered/Removed.....	134
Tabel 3.31 Regresi Xtotal (X1(Sarana Prasarana), X2(Sumber Daya Manusia), X3(Anggaran)) Summary.....	135
Tabel 3.32 Regresi Xtotal (X1(Sarana Prasarana), X2(Sumber Daya Manusia), X3(Anggaran)) Anova.....	136
Tabel 3.33 Regresi Xtotal (X1(Sarana Prasarana), X2(Sumber Daya Manusia), X3(Anggaran)) Coefficients.....	136

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.4 Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Kerumutan.....77