





## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Fachrizal Ardiansyah

Nomor Mahasiswa : 20100520063

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “ **KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DUKCAPIL) KABUPATEN GAYO LUES DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN E-KTP TAHUN 2016**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 12 Mei 2018

Fachrizal Ardiansyah

## HALAMAN MOTTO

**Dan diantara tanda-tanda kekuasaan-Nya ialah menciptakan langit dan bumi dan  
berlain-lainan bahasamu dan warna kulitmu. Sesungguhnya pada yang demikian itu  
terdapat tanda-tanda bagi orang-orang yang mengetahui.**

**(Surat Ar Rum:22)**

**Dengan ilmu hidup menjadi mudah, dengan seni hidup menjadi indah, dengan agama  
hidup menjadi terarah dan bermakna.**

**Kesempatan tidak datang dua kali maka manfaatkanlah sebaik - baiknya.  
Terus berusaha dan jangan berhenti berdoa karena tuhan tidak pernah tidur.**

**( Mahda Lena)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Karya kecil dan sederhana ini, penulis persembahkan sebagai wujud rasa hormat dan terima kasih yang tak terhingga kepada :*

- ❖ *Kedua orang tuaku yang paling kusayangi ayahanda Drs Selamat dan ibunda Almaidar, yang tak pernah lelah dan menyerah dalam memberi dorongan di dunia pendidikan. Selama aku kuliah mungkin aku banyak dan teramat sering mengecewakan kalian hingga tiba pada waktunya kabar gembira tentang kelulusanku yang melengkapi harapan kalian terhadapku. Terima kasih ayah, Terima kasih Ibu, dari aku anakmu yang tak akan pernah bisa membalas jasa kalian.*
  
- ❖ *Untuk istriku tercinta “My Huny” Devi tercinta. 4 tahun kau kutinggalkan, 4 tahun pula kita terpisah. Kesetiaanmu dalam penantian panjang telah usai. Sudah tiba waktunya bagi kita bersama membangun cita-cita rumah tangga kita yang selama ini tertunda. Sayangku, cintaku, permata hatiku percayalah dalam perjuangan panjangku ini hanya dirimu yang mampu berdiri tegar mendampingiku. Kau*

wanita terhebatku, kau pula takdir terindahku. Terima kasih ya Allah karena telah memberiku istri berupa Maha Karya-Mu yang paling indah. Semoga kita diberi kesempatan untuk bertemu lagi di syurga kelak. Amiin ya Allah.

- ❖ *Anakku Gian Gibran Al Farouq "I Love You My Son" kejarlah cita-citamu setinggi angkasa yang tanpa batas. Jadilah apa pun yang engkau inginkan selama itu berguna bagi nusa dan bangsa ayah pasti bangga. Satu yang terpenting, Ilmu Pengetahuan akan menunjukkan betapa bodohnya dirimu. Jadi merasa hauslah akan pintar. Carilah dan temukan sumber ilmu dalam perjalanan hidupmu. Dan ingatlah Allah sebagai tuhanmu jika kau menemui halangan dan rintangan dalam menggali kebenaran ilmu di dunia ini. Kaulah kebangganku, semoga kelak ilmu yang kau dapat bisa kau gunakan dengan bijak. Jangan pernah membuat aku dan ibu mu berhenti merasa bangga akan hadirmu sebagai hadiah terindah dari Allah S.W.T.*
  
- ❖ *Untuk saudaraku dedi dan nada, cepat tamat dan buat orang tua kita bangga. Terima kasih buat ibu mertua ku yang selalu memberiku wejangan dalam menjalani hidup.*

*Buat ayah mertua juga, nasehatnya membuatku percaya diri untuk memimpin keluarga kecilku sekarang. Buat pak awang, pak suranto, pak ulung, bu Arin, pak Nurmandi kalian adalah dosen terhebat. Kata-kata ku tak akan mampu menggambarkan besarnya jasa kalian, jadi aku hanya bisa mendoakan kalian dalam kebaikan. Mas Sakir "You Are The Best" lah, pokoknya Cuma kamu, ya.....kamu. teruntuk sidik A.K.A Rodiansyah "we did it" brow, ga sia-sia kita begadang malam ini ( Jum'at 11/05/18) saksi bisu pembuktian ke pak Eko Priyo bahwa kita mampu.*

- ❖ Dan untuk kalian geng veteran "midhoen, adi, omenk, faisal, pace wahab, ocit" sukses terus untuk karir selanjutnya. Kita pernah berjuang bersama dan kita akan sukses bersama. Amiin.*
- ❖ Cik Zack dan makcik Imah kalian adalah rambu dalam perjalananku meniti karir. Terima kasih orang tua keduaku, tanpa kalian mungkin aku sudah hilang akal. Berkat kalian hidupku lebih bermakna. Doa ku yang terbaik untuk kalian berdua adalah semoga keinginan kalian didunia dikabulkan oleh Allah S.W.T. Amiin.*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Kinerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Gayo Lues Dalam Penyelenggaraan Pelayanan E-Ktp Tahun 2016”** sebagai syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Ibu DR. Titin Purwaningsih, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Awang Danumurti, SIP., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu ditengah kesibukan yang padat untuk memberikan bimbingan demi selesainya skripsi ini.
3. Bapak sakir, S.Ip., M.Ip serta Bapak Eko Priyo Purnomo, M.Res., Ph.D. selaku dosen-dosen penguji ujian pendadaran saya, yang mana telah memberikan penulis kelulusan.
4. Ayahanda dan Ibunda yang selalu memberikan dukungan kepada dan keluarga besarku yang selalu mendukungku



5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan
6. Bapak Drs. Selamat selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues beserta jajaran Staf yang telah memberikan izin penelitian dan bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesaikannya skripsi ini

Penulis tak lupa mohon kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini, karena penulis yakin bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Akhir kata semoga atas bantuannya, baik moril maupun materiil akan mendapat balasan dari Allah SWT. Dan semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Amin.

***Wasalamu'alaikum Wr.Wb.***

Yogyakarta, Maret 2018

Fachrizar Ardiansyah

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
SINOPSIS .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	3
1. Tujuan Penelitian.....	3
2. Manfaat Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Kerangka Teori.....	4
1. Kinerja .....	4
2. Kualitas Pelayanan Publik .....	15

3. Penyelenggaraan Pelayanan e-KTP di Indonesia .....	18
F. Definisi Konseptual .....	22
G. Definisi Operasional .....	22
H. Metodologi Penelitian .....	23
1. Jenis Penelitian.....	23
2. Unit Analisis .....	24
3. Jenis Data .....	24
4. Teknik Pengumpulan Data.....	26
5. Teknik Analisis Data.....	27
<b>BAB II GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Kabupaten Gayo Lues .....	29
B. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Gayo Lues.....	36
1. Visi dan Misi.....	36
2. Tugas Pokok dan Fungsi .....	38
3. Struktur Organisasi .....	39
4. Sumber Daya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues .....	60
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>67</b>
A. Analisis Aspek Produktivitas .....	67
1. Unsur Produktivitas Mengenai Tingkat Kemaksimalan Dalam Pelayanan E-KTP .....	67
2. Unsur Produktivitas Tingkat efektivitas Aparat dalam Pembuatan E-KTP .....	69

B. Analisis Aspek Kualitas Pelayanan .....	76
1. Unsur Kecepatan Aparat Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP ....	76
2. Unsur Perlakuan Aparat Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP .....	79
C. Aspek Responsivitas Aparat dalam pembuatan E-KTP .....	81
1. Unsur Daya Tanggap Aparat Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP	81
2. Unsur ketepatan Solusi yang diberikan Aparat dalam Memberikan Pelayanan E-KTP .....	83
D. Aspek Akuntabilitas Aparat dalam Pembuatan E-KTP .....	86
1. Unsur Pertanggungjawaban Aparat Mengenai Kejelasan Informasi .	87
2. Unsur Pertanggungjawaban Aparat dalam Memberikan Pelayanan E-KTP .....	89
E. Faktor-faktor Yang mempengaruhi Kinerja Organisasi .....	93
1. Faktor Efektivitas .....	91
BAB IV PENUTUP .....	98
A. Kesimpulan .....	98
B. Saran.....	101

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Sekunder Penelitian .....	28
Tabel 1.2. Narasumber Penelitian .....	29
Tabel 2.4 Persentase Luas Wilayah Menurut Jenis Tanah.....	32
Tabel 2.5 Jumlah dan Kepadatan Penduduk Kabupaten Gayo Lues .....	33
Tabel 2.6 Distribusi Penduduk Kabupaten Gayo Lues Tahun.....	34
Tabel 2.7 Komposisi Penduduk Berdasarkan Usia Kabupaten Gayo Lues .....	35
Tabel 2.8 Jumlah PNS berdasarkan Golongan dan Jenis Kelamin .....	62
Tabel 2.9 PNS berdasarkan Eselonering .....	63
Tabel 2.10 Jumlah PNS berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	63
Tabel 2.11 Jumlah PNS berdasarkan Pendidikan dan Pelatihan.....	64
Tabel 2.12 Komposisi PNS dan PTTK di Disdukcapil.....	66
Tabel 2.13 Kondisi Sarana dan Prasarana Yang Digunakan.....	67
Tabel 3.1 Laporan Pelaksanaan Perekaman Dan Pencetakan KTP-el Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues Bulan Desember 2016 .....	75
Tabel 3.2 Jumlah Penduduk Wajib KTP .....	76
Tabel 3.3 Jumlah Perekaman e-KTP Tahun 2012-2016.....	76
Tabel 3.4 Pendidikan Pegawai di Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues .....	97

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues .....	61
Gambar 3.1. Proses Pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues.....	79

## SINOPSIS

Pelayanan e-KTP merupakan salah satu bentuk layanan public yang diamanatkan oleh Undang-Undang. Pelayanan e-KTP di Kabupaten Gayo Lues hingga tahun 2016 menyelesaikan sebanyak 58.992 jiwa perekaman dan pembuatan e-KTP dari populasi wajib memiliki e-KTP yaitu 65.812 jiwa. Dengan demikian masih ada yang belum melakukan perekaman, dan pembuatan e-KTP. Kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan e-KTP adalah terkait dengan kurangnya alat perekaman yang dapat dioperasikan untuk melayani pembuatan e-KTP serta tidak semua Kecamatan dapat memberikan pelayanan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP tahun 2016 serta faktor apakah yang mempengaruhi kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif analisis. Teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan dokumentasi untuk melengkapi informasi, interview yakni memberikan pertanyaan secara langsung kepada responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisa kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa:1) Dari aspek produktivitas, pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues dalam melaksanakan kinerja pelayanan e-ktp kurang baik hal ini dapat dilihat dari Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomer 69 Tahun 2012 cakupan penerbitan e-KTP pada tahun 2015 sudah harus mencapai 100 %, sedangkan Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues tahun 2016 dari target 100% hanya terealisasi 70,51%. 2) Dilihat dari aspek kualitas pelayanan e-KTP berdasarkan unsur kecepatan aparat dalam memberikan pelayanan dapat disimpulkan sudah sudah cepat. Sedangkan berdasarkan perlakuan aparat dalam memberikan pelayanan E-KTP dapat disimpulkan bahwa perlakuan aparat sudah adil, ramah, dan tidak membeda-bedakan. 3) Dilihat dari aspek Aspek Responsivitas aparat dalam pelayanan pembuatan E-KTP berdasarkan unsur Daya Tanggap Aparat Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP dapat dikatakan sudah tanggap. Sedangkan Unsur ketepatan Solusi yang diberikan Aparat dalam Memberikan Pelayanan E-KTP sudah baik hal ini dibuktikan dengan sudah memberikan solusi yang tepat. 4) Dilihat dari aspek akuntabilitas aparat dalam memberikan informasi di sudah jelas karena informasinya sudah sampai kepada masyarakat.

Faktor yang mempengaruhi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues dalam pelayanan e-KTP adalah faktor internal yaitu kurangnya sarana dan prasarana yaitu peralatan dalam perekaman e-KTP serta adanya gangguan signal online yang tidak stabil dan ketersediaan blangko KTP yang terbatas sehingga menghambat proses pencetakan KTP Elektronik, sedangkan faktor sumber daya manusia yaitu kurangnya jumlah tenaga terampil yang menjalankan tugas pelayanan kependudukan serta masih banyak staf yang belum mengikuti pendidikan khususnya administrator data base. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor dari masyarakat atau pengguna jasa yaitu terkait Jarak tempuh masyarakat yang cukup jauh dari Disdukcapil untuk sebagian masyarakat yang berada di daerah rentan administrasi sehingga mengurangi antusias masyarakat tersebut dalam mengurus dokumen kependudukan serta persyaratannya.