

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN BANTUL
TAHUN 2013-2014**

SKRIPSI



Disusun oleh:

**Sadam Abdulaziz
20090520030**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2014**

HALAMAN JUDUL

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN BANTUL
TAHUN 2013-2014**

**(STUDI KASUS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN
BANTUL TAHUN 2013-2014)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Strata 1

Ilmu Pemerintahan Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh :

SADAM ABDULAZIZ

20090520030

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2014

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN BANTUL**

**(Study Kasus: Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Bantul
Tahun 2013-2014)**

**Disusun oleh :
Sadam Abdulaziz
20090520030**

Telah dipertahankan dan disahkan di depan tim penguji Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:

Hari dan tanggal Rabu 24 Desember 2014
Tempat Ruang Sidang Ilmu Pemerintahan
Jam 12:30 – 13:30

SUSUNAN TIM PENGUJI


Ketua

Dr. Suranto, M.Pol

Penguji I


Awang Darumurti, S.IP., M.Si.

Penguji II


Drs. Muchammad Zaenuri, M.Si

Mengetahui
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan


Dr. Suranto, M.Pol

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi dimanapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila ada di kemudian hari terbukti terdapat duplikat dan ada pihak lain yang merasa dirugikan, maka saya akan bertanggungjawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, 12 Desember 2014
Penulis

Sadam Abdulaziz

HALAMAN MOTO

**DENGAN MELIHAT (ILMU MATA) KAMU AKAN BISA BELAJAR
DARI ORANG LAIN
(MAMA PALING MANIS SEDUNIA & AKHERAT
Hartini Adjrana)**

**BANYAK ORANG BIASA BILANG SAYA GILA KARENA KENNEHAN SAYA TAPI
BANYAK ORANG WAR BIASA BILANG SAYA HEBAT KARENA KEGIILAN SAYA
(Sadam Abdulaziz)**

JAGA LOA SE BANARI KIE SE KOLANO ADAT SE NAHAKODI SYAH SE
FAKAT OLI SE NYEMO-NYEMO BUDI SE BAHASA SUBA SE PAKASAN
NGAKU SE RASAI CING SE CINGERI MAE SE KALFINO TEDE SUBA TE
JOU MADUBO
(Kesultn Tidore)

AKU MEMANG PELUKIS YANG PAYAH, KEKUATAN KANFAS KU TAK
MAMPU MELUKIS KEMBALI CAHAYAMU, DAN TAK AKAN PERNAH
CUKUP UNTUK MENANGKAP KECANTIKAN MU
(Sanji Film One Piece)

TERSERAH NGONI MO KASE TATAWA DI KITA KA, MO BIKING KITA
BAGEMANA KA, TAPI KITA TRA AKAN KASE MAAF ORANG YANG
KASE SAKI KITA P SODARA-SODARA
(Sadam Abdulaziz)

HALAMAN PERSEMBAHAN

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

- ❖ Mama, Mama, Mama. dan Papa,
- ❖ Kakak (Andil Aziz) dan Adikku tercinta (Arum Tomi Abdulziz)
- ❖ AA Burjo, Panti Asuhan Bina Siwi, semua orang yang membantu saya waktu keliling Indonesia, tukang parkir di jogja yang selama ini menjaga motor saya selama parkir di jogja.
- ❖ Anak-Anak Seni Mantra Merah Putih, PKPM NUKU. MAPALA UMY, TAEKWONDO.
- ❖ Mulyadi (Pinjam Hp), Aziz Moti, Isamar A Sangjai, Iker (bantu bawawana), Rizky Ibrahim (pinjam laptop ba edit) umi kantin dan umi kopma yang sering saya utang coklat, Semua orang di Maluku Utara.
- ❖ Dan teman seperjuangan. SUKUR DOFU DOFU ngoni samua yang so bantu pe kita NGONI SO TALU BANYA KONG KITA LUPA YANG LAIN HAHHAHA.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN BANTUL (Study Kasus: Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Bantul Tahun 2013-2014)** 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. Bapak dan Ibu yang selalu memberikan dukungan dan keluarga besarku yang selalu mendukungku.
2. Bapak Suranto, M.Pol, selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu di tengah kesibukan yang padat untuk memberikan bimbingan demi selesainya skripsi ini.
3. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan.
4. 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.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 12 Desember 2012

Penulis

Sadam Abdulaziz

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
SINOPSIS	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Kerangka Dasar Teori	11
F. Definisi Konseptual	23
G. Definisi Operasional	24
H. Metode Penelitian	26
1. Jenis Penelitian.....	26
2. Lokasi Penelitian.....	27
3. Jenis Data	27
4. Unit Analisa Data.....	28
5. Teknik Pengumpulan Data.....	29
7. Populasi dan Sampel	31
8. Teknik Analisis Data	33

BAB II	DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	31
	A. Deskripsi Kabupaten Bantul	31
	1. Letak Geografis.....	35
	2. Makna Lambang Daerah Kabupaten Bantul.....	35
	3. Visi Dan Misi Kabupaten Bantul.....	39
	B. Deskripsi Kecamatan Bantul	41
BAB III	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E KTP DI KECAMATAN BANTUL	38
	A. Deskripsi Responden	38
	1. Deskripsi Responden Menurut Usia	38
	2. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	50
	3. Deskripsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	51
	4. Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan	53
	B. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan e KTP di Kecamatan Bantul perieode 2012-2013.....	54
	1. Kemudahan Prosedur Pelayanan E-KTP di kantor Kecamatan Bantul	54
	2. Keseuaian persyaratan E-KTP	56
	3. Kejelasan petugas dan kepastian yang melayani E-KTP di Kantor Kecamatan Bantul	58
	4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan E- KTP.....	60
	5. Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP	63
	6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan E- KTP.....	65
	7. Kecepatan Pelayanan E-KTP.....	67
	8. Keadilan Petugas Terhadap Pelayanan di Kantor Kecamatan E-KTP	69

9. Kesopan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan E-KTP.....	71
10. Kewajaran Biaya Untuk Mendapatkan Pelayanan E-KTP	73
11. Kesesuaian biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan di E-KTP.	75
12. Ketetapan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan E-KTP.....	71
13. Kenyamanan Pelayanan E-KTP di Kecamatan	79
14. Keamanan Pelayanan E-KTP di Kecamatan	80
C. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan E-KTP Publik Pemerintah Kecamatan Bantul.	82
BAB IV PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran.....	86
Daftar Pustaka.....	87

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Mutasi Penduduk di Kecamatan Bantul	44
Tabel 2.2. Pejabat Kantor Kecamatan Bantul	46
Tabel 3.1 Deskripsi Responden Menurut Usia	49
Tabel 3.2 Dekripsi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	50
Tabel 3.3 Deskripsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	51
Tabel 3.4 Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan	53
Tabel 3.5 Kemudahan Prosedur Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Bantul	55
Tabel 3.6 Persyaratan Pelayanan.....	57
Tabel 3.7 Kejelasan Petugas Pelayanan E-KTP	58
Tabel 3.8 Kedisiplinan petugas dalam Memberikan Pelayanan E-KTP	62
Tabel 3.9 Tanggung Jawab petugas pelayanan E-KTP	64
Tabel 3.10 Kemampuan Petugas E-KTP	66
Tabel 3.11 Kecamatan Pelayanan E-KTP.....	68
Tabel 3.12 Keadilan mendapatkan Pelayanan E-KTP.....	70
Tabel 3.13 Kesopanan dan Keramahan Petugas E-KTP.....	72
Tabel 3.14 Kewajaran Biaya Pelayanan E-KTP	74
Tabel 3.14 Kepastian Biaya Pelayanan E-KTP	76
Tabel 3.15 Kepastian Jadwal Pelayanan E-KTP	77
Tabel 3.16 Kenyamanan Lingkungan E-KTP.....	79
Tabel 3.17 Keamanan Lingkungan E-KTP.....	81
Tabel 3.18 Nilai Persepsi	83
Tabel 3.19 Hasil penelitian IKM di Kecamatan Bantul.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Lambang Kabupaten Bantul	36
Gambar 2.2.	Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Bantul	47
Gambar 3.1	Responden Menurut Usia	49
Gambar 3.2	Jenis Kelamin Responden	50
Gambar 3.3	Pendidikan Responden	52
Gambar 3.4	Pekerjaan Responden	53
Gambar 3.5.	Kemudahan Prosedur Pelayanan E-KTP	55
Gambar 3.6	Persyaratan Pelayanan.....	57
Gambar 3.7	Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan E-KTP	59
Gambar 3.8	Kedisiplinan Petugas Pelayanan E-KTP	62
Gambar 3.9	Tanggung jawab petugas pelayanan E-KTP	64
Gambar 3.10	Kemampuan Petugas E-KTP.....	66
Gambar 3.11	Kecepatan Pelayanan E-KTP Kecamatan Bantul	68
Gambar 3.12	Gambar Keadilan Petugas Pelayanan E-KTP	70
Gambar 3.13.	Kesopanan dan Keramahan Petugas E-KTP	72
Gambar 3.14.	Kewajaran Biaya Pelayanan E-KTP	74
Gambar 3.14	Kewajaran Biaya Pelayanan E-KTP	76
Gambar 3.15	Kepastian Jadwal Pelayanan E-KTP	78
Gambar: 3.16	Kenyamanan Lingkungan E-KTP	79
Gambar 3. 17	Gambar Keamanan Lingkungan E-KTP	81