

PELAYANAN PEMBUATAN KTP-EL DI KANTOR KECAMATAN

SEYEGAN

SKRIPSI



**Skripsi ini diajukan kepada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana**

Hukum

Diajukan Oleh :

Nama : RATNA DASI PAMUNGKAS

NIM : 20140610361

Prodi : Ilmu Hukum

Bagian : Hukum Administrasi Negara

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2018

HALAMAN PERNYATAAN

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ratna Dasi Pamungkas

NIM : 20140610361

Judul Skripsi : **PELAYANAN PEMBUATAN KTP-EL DI KANTOR**

KECAMATAN SEYEGAN

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari penulis. Dan sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang telah tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika terdapat karya orang lain, penulis mencantumkan sumber yang jelas. Apabila dikemudian hari ternyata terdapat penyimpangan dalam pernyataan ini, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik atau sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Yogyakarta, 25 Maret 2018

Yang menyatakan,

METERAI
TFMPEL
80EA3AFF009944240
6000
ENAM RIBURUPIAH



Ratna Dasi Pamungkas

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sangat berarti dihidup saya dan sangat saya cintai.

Untuk ibu saya Mujilah yang telah melahirkan saya di dunia ini ,merawat saya dari kecil dan memberikan kasih sayang kepada saya.Bapak saya Sutaryanto yang telah menyayangi saya dan memberikan segala yang saya butuhkan.Terimakasih telah membesarkan saya dengan kasih sayang dan kebahagiaan di dunia ini.

Selanjutnya kepada kakak dan adik saya, Mega Indah Puji Ningsih dan Novita Rifai Aditya Ningsih. Terimakasih telah memberikan dukungan dan semangat kepada saya dalam mengerjakan Skripsi ini. Dan selalu menghibur saya dengan segala hal yang membuat saya bahagia dan kembali semangat lagi jika saya *down* dalam mengerjakan Skripsi ini.

Terimakasih juga kepada saudara saya Harry Kristanti dan Heri Yulianto yang selalu mengajarkan saya arti kehidupan yang sebenarnya.Yang tidak saya dapatkan di bangku perkuliahan ini. Dan mengajarkan saya menjadi lebih dewasa lagi.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan tepat waktu. Sholawat serta salam senantiasa penulis tunjukan kepada Rasulullah Muhammad SAW, keluarga serta sahabat-sahabatnya.

Hanya dengan kehendak-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PELAYANAN PEMBUATAN KTP-EL DI KANTOR KECAMATAN SEYEGAN”.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari doa, bimbingan, dukungan, bantuan serta motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Ir Gunawan Budianto, M.P., Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Trisno Raharjo, S.H., M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Leli Joko Suryono, S.H., M.Hum. Selaku Kepala Program Studi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan selaku dosen wali penulis.
4. Bapak Bagus Sarnawa, S.H., M.Hum. Selaku Dosen Pembimbing dalam Penulisan skripsi ini. Terimakasih atas segala masukan saran dan nasihat yang

telah bapak berikan sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat waktu. Dan segala kebaikan bapak yang telah menjadikan penulis menjadi semangat dalam menyelesaikan Skripsi ini.

5. Bapak Dr. Mukti Fajar ND, S.H., M.Hum yang telah menjadi motivator.
6. Seluruh Dosen Fakultas Hukum dan Civitas Akademik Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Pak Maman Selaku Pengurus Dekanat. Terimakasih telah membantu penulis dalam segala hal yang dibutuhkan dalam menyelesaikan Skripsi ini tanpa dipersulit sama sekali.
8. Pak Dirman serta Karyawan TU lainnya dan Pengajaran. Terimakasih telah memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
9. Bapak camat kecamatan Seyegan dan staff nya yang telah memberikan informasi mengenai penelitian yang saya butuhkan ini.
10. Ibu peri Cerry Nova sebagai salah satu orang yang berjasa di hidup penulis karena dari beliau penulis bisa semangat dalam mewujudkan cita-cita dan walaupun gagal bisa bangkit lagi.
11. Anggitan Dewi Drupadi yang telah berjuang bersama dari nol sampai sekarang, sahabat yang paling setia menemani dalam susah dan senang. Dan yang mau mendengarkan keluh kesah penulis dan selalu memberikan saran yang baik untuk penulis. Sahabat dari kecil yang tumbuh dewasa bersama, yang bisa menerima apa adanya ,sahabat seperti saudara kandung.

12. Sahabat-sahabat tercinta Ria Nur Sabrina, Ina Khusniawati, Sri Sulasih, Ayu Safitri dan Evi Zulzillatul Azlla terimakasih telah menjadi sahabat penulis selama menjalani hari-hari dalam perkuliahan ini yang selalu menghibur di saat suka dan duka bersama.
13. Yanisa A. Nur Rizky, Annisa Ayu Pradibta, Banar Maulana, Huda, Tri hargo , zuhri, swastanto, mustakim yang telah menyemagati penulis.
14. Resty Nugraheny, Sri Pamuji ,Cikal tiga grup salak yang selalu membuat penulis ingin cepat -cepat menyelesaikan skripsi supaya bisa liburan.
15. Terimakasih kepada bapak yani sebagai kepala dukuh panggung dimana penulis tinggal saat kkn ,dan warga desa panggung yang baik hati mau menerima kedatangan kami kelompok kkn 170
16. Terimakasih teman-teman kkn kelompok 170 Anggitan, Aldi, Dewo, mas Danang, Gagas, Sabrina, Zizah, Akbar, Isfat.
17. Terimakasih sahabat SMA Nanda andreana Putri, Sulis Ahmad Aisyah , Indah Dwi Utami yang dari masa awal SMA sampai sekarang tetapi menjadi sahabat yang baik bagi penulis.
18. Terimakasih teman-teman kelas I yang tidak bisa penulis sebutkan satu-satu
19. Terimakasih untuk teman-teman Keluarga besar Fakultas Hukum angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
20. Dan kepada seluruh saudara, kerabat, teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih atas segala dukungan, doa dan semangatnya terimakasih banyak.

Dalam Penulisan skripsi ini, Penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan. Dengan demikian kritik dan saran yang membangun sangat Penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan mampu memberikan tambahan ilmu bagi para pembaca sekalian.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 4 Maret 2018

Penulis

Ratna Dasi Pamungkas

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Pelayanan	11
B. Publik	12
C. Pelayanan Publik.....	12
D. Kualitas Pelayanan Publik.....	19
E. Administrasi Negara.....	26
F. Administrasi Kependudukan	30
G. Administrasi Publik	30
H. Masyarakat	33
I. Kebijakan Pendayagunaan Aparatur	34
J. KTP-el (Kartu Tanda Penduduk elektronik).....	38

BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Jenis Penelitian.....	43
B. Jenis Data	43
C. Teknik Pengumpulan Data.....	45
D. Lokasi Penelitian.....	45
E. Responden dan Narasumber.....	46
F. Metode Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Deskripsi Lokasi Tempat Penelitian	47
B. Pelayanan pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Seyegan	48
C. Kualitas pelayanan tersebut mempunyai Indikator ;.....	51
1. Variabel Bukti Langsung (<i>tangible</i>).....	53
2. Variabel Kehandalan (<i>reliability</i>).....	59
3. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>).....	63
4. Empati (<i>emphaty</i>)	71
5. Jaminan (<i>Assurance</i>)	74
BAB V PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Sub Variabel Penampilan petugas.....	53
Tabel 2	Sub Variabel Tempat bersih dan nyaman	54
Tabel 3	Sub Variabel Kemudahan dalam proses pelayanan	55
Tabel 5	Sub Variabel Kemudahan akses.....	57
Tabel 6	Sub Variabel Peralatan kerja dan pendukung	58
Tabel 7	Sub Variabel penyampaian jasa	59
Tabel 8	Sub Variabel Kecepatan pelayanan.....	60
Tabel 9	Sub Variabel Penyelesaian pelayanan tepat waktu	61
Tabel 10	Sub Variabel Prosedur pembuatan KTP-el	62
Tabel 11	Sub Variabel menanyakan keperluan masyarakat.	63
Tabel 12	Sub Variabel Cepat tanggap terhadap permohonan.....	64
Tabel 13	Sub Variabel Cepat dan tanggap terhadap keluhan masyarakat	65
Tabel 14	Sub Variabel Cepat dan tanggap.....	66
Tabel 15	Sub Variabel menjawab semua pertanyaan masyarakat	67
Tabel 16	Sub Variabel menumbuhkan rasa percaya	68
Tabel 17	Sub Variabel membuat masyarakat merasa nyaman	69
Tabel 18	Sub Variabel konsisten bersikap sopan.....	70
Tabel 19	Sub Variabel Petugas berkomunikasi baik.....	71
Tabel 20	Sub Variabel Kepedulian	72
Tabel 21	Sub Variabel tidak membeda-bedakan (<i>diskriminatif</i>)	73
Tabel 22	Sub Variabel jaminan tepat waktu dalam pelayanan	74
Tabel 23	Sub Variabel jaminan biaya gratis dalam pelayanan	75
Tabel 24	Sub Variabel jaminan kepastian dalam pelayanan.....	76
Tabel 25	Sub Variabel Jaminan KTP-el legal (sah) di mata hukum.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Peta Kabupaten Sleman.....	48
-------------------------------------	----