

**KUALITAS PELAYANAN KTP DI KANTOR KECAMATAN  
SEDATI KABUPATEN SIDOARJO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Pada FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur**



Oleh :

Ahmad Haidar Rohman  
NPM.0741010022

**YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
SURABAYA  
2013**

HALAMAN PERSETUJUAN MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI

”Kualitas Pelayanan KTP di kantor Kecamatan Sedati kabupaten Sidoarjo”

Disusun Oleh :

Ahmad haidar rohman

NPM. 0741010022

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,  
Pembimbing

Dra. Sri Wibawani, Msi  
NIP. 196704061994032001

Mengetahui,  
DEKAN

Dra. Ec. Hj. Suparwati, MSi  
NIP. 195507181983022001

” ”Kualitas Pelayanan KTP di kantor Kecamatan Sedati kabupaten Sidoarjo”

Disusun Oleh :

Ahmad haidar rohman

NPM. 0741010022

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Jurusan  
Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan  
Nasional ” Veteran” Jawa Timur

Pada Tanggal : 18 Juni 2013

Pembimbing

Dra. Sri Wibawani, Msi  
NIP. 196704061994032001

01.

Drs Pujo Adi, M.Si  
NIP. 196103231989031001

Tim Penguji :

02.

Dr. Lukman Arif, M.Si  
NIP. 196411021994031001

03.

Dra. Sri Wibawani, Msi  
NIP. 196704061994032001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas Pembangunan Nasional  
“Veteran” Jawa Timur

Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si  
NIP. 195507181983022001

”Kualitas Pelayanan KTP di kantor Kecamatan Sedati kabupaten Sidoarjo”

Nama Mahasiswa : Ahmad haidar rohman  
NPM : 0741010022  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik

Menyatakan bahwa skripsi ini telah direvisi dan disahkan

Pada Tanggal 25 Juni 2013

Mengetahui / Menyetujui :

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Dosen Penguji III

Drs Pujo Adi, M.Si  
NIP. 196411021994031001

Dr. Lukman Arif, M.Si  
NIP. 196704061994032001

Dra. Sri Wibawani, Msi  
NIP. 196103231989031001

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat dan HidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan KTP Di Kantor Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo” . Sholawat serta Salam Semoga tetap Tercurahlimpahkan Kehadirat Nabi besar Baginda Rosulallah Muhammad SAW. Tugas ini dibuat dalam rangka memenuhi persyaratan kurikulum pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Berkat Rahmat dan KaruniaNya, Skripsi ini dapat terselsaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Segala kesulitan baik yang bersifat teknis maupun non teknis serta berbagai kendala dan hambatan menyebabkan proses penyelesaian Proposal ini menjadi panjang dan memakan waktu namun berkat bimbingan dan kesabaran dosen pembimbing, penulis akhirnya dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Dalam tersusunnya tugas ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada Dra. Sri Wibawani, M.Si selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahnya kepada penulis. Disamping itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak DR. Lukman Arif, M.Si selaku Ketua Progam Studi Ilmu Administrasi Negara .

2. Istriku tercinta, Wanita Yang Paling Sempurna yang Pernah ada Di dunia ini  
Sischa Rafendyta ningtyas , Kedua Orang Tuaku dan Kedua Saudaraku  
tanpa Anda saya bukan apa-apa dan tidak bisa apa-apa (terutama Istriku)
3. Ibu Dra. Ec. Hj. Suparwati, MSi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberi bekal dalam proses belajar  
mengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jazakumulloh khoiron  
katsiro.
5. Camat , Sekcam Sedati dan jajarannya yang telah mengizinkan penulis  
melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Sedati.
6. Teman-temanku angkatan 07 yang telah memberikan semangat serta  
dukungan dalam penyusunan laporan ini.

Demikian laporan peneliltian ini semoga dapat bermanfaat bagi semua  
pihak. Penulis menyampaikan terimakasih atas bantuan semua pihak sehingga  
tercapai kesempurnaan Skripsi ini.

Surabaya , Juni 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
ABSTRAKSI .....	viii
<b>BAB I.       PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Msaalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
<b>BAB II.       KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Landasan Teori .....	9
2.2.1. Asas-asas pelayanan .....	11
2.2.2. Prinsip-prinsip Pelayanan.....	12
2.2.3. Unsur – unsur Pelayanan.....	17
2.2.4. Sasaran Pelayanan.....	19
2.2.5. Standar pelayanan Publik.....	21
2.2.6. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.7. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	24
2.3. Kerangka Berpikir .....	27

### BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian .....	29
3.2. Fokus Penelitian .....	30
3.3. Lokasi Penelitian .....	32
3.4. Sumber dan Jenis Data .....	33
3.5. Pengumpulan Data .....	34
3.6. Analisa.....	36
3.7. Keabsahan Data .....	37

### BAB IV. HASIL PEMBAHASAN

4.1. Gambar Umum Obyek penelitian .....	
4.1.1. Gambar Umum Kecamatan Sedati Sidoarjo.....	39
4.1.2. Visi, Misi Kecamatan Sedati Sidoarjo .....	41
4.1.3. Struktur Organisasi Kecamatan Sedati .....	42
4.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Sedati Kab. Sidoarjo .....	42
4.1.5. Jam Kerja Pegawai di Kecamatan Sedati.....	49
4.1.6. Jumlah Pegawai di Kecamatan Sedati Kab. Sidoarjo .....	50



4.1.7. Sarana dan Prasarana di Kecamatan Sedati

Kab. Sidoarjo..... 54

4.1.8. Prosedur / Persyaratan Pembuatan KTP di

Kecamatan Sedati..... 56

4.1.9. Prosedur / Persyaratan Pembuatan KTP di kantor

Kecamatan Sedati..... 58

4.2. Penyajian Data ..... 59

4.3. Pembahasan ..... 69

**BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan ..... 73

5.2. Saran..... 74

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## ASTRAKSI

AHMAD HAIDAR ROHMAN. KUALITAS PELAYANAN KTP DI KECAMATAN SEDATI KABUPATEN SIDOARJO.

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau bertambahburuk.hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap aparat petugas dalam memberikan pelayan ,dengan kata lain pelayanan yang tepat memusnakan adalah pelayanan yang dimintah masyarakat dari jurusan pelayanan itu sendiri.tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayan KTP Kecamatan Sedati Sidoarjo.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif dan mendalam tentang upaya yang dilakukan oleh kantor Kecamatan Sedati Sidoarjo dalam memberikan kualitas pelayanan KTP kepada masyarakat. fokus dalam penelitian ini adalah keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), kepastian (assurance), empati (emphaty), dan wujud visik (tangibility). Sumber data diperleh dari informan,,opserfasi dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian atas dasar wawancara yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Sedati Sidoarjo masih kurangnya perubahan yang mendasar sabagai suatu lembaga pelayanan publik masih sangat dirasakan oleh para pemohonan KTP meskipun pihak Kantor Kecamatan Sedati telah berusaha secara Maksimal dengan melakukan pelatihan-pelatihan kepada petugas dalam pembuatan KTP dan Kepala Kantor Kecamatan Sedati Sidoarjo yang telah berusaha memberikan instruksi kepada bawahannya, namun mungkin karena kurangnya dukungan dari segi sumber daya manusianya, sehingga kurang dapat menyentuh para pemohonan yang membutuhkan pelayanan. Apabila mengacu pada fokus penelitian maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan KTP di Kantor Kecamatan Sedati Sidoarjo kurang sesuai dengan standar pelayanan publik sehingga perludilakukan membenahan-membenahan mendasar yang perlu dilakukan yaitiu kurang mempunyai petuga untuk mengoperansionalkan computer, sehingga ketika computer mengalami kerusakan (hang) maka macetlah pelayanan tersebut. Selain itu perlu ada petugas piket ketika jam istirahat karena sebagai pemohn yang tidak merasakan prestasi secara langsung perlu mendapat pelayanan yang istimewa kapan saja . Peningkatan sumber daya manusia petugas membuat KTP kususnya dibidang teknologi informatika yang dapat mengoperasionalkan computer, sehingga jika terjadi kerusakan (hang) dapat secepatnya tangani. Kemampuan sarana dan perasarana juga perlu dilakukan pembenahan terutama mengenai toilet yang masih dikeluhkan pemohon mengenai kebersihannya dan juga tempat parkir yang kurang nyaman.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Sejak diberlakukan penerapan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah penyerahan , pelimpahan dan penugasan urusan pemerintah kepada daerah secara nyata dan bertanggung jawab harus diikuti dengan pengaturan pembagian dan pemanfaatan sumberdaya nasional secara adil, termasuk pertimbangan keuangan antara pemerintah dan pemerintah daerah. Sebagai daerah otonom, penyelenggara pemerintah dan pelayanan tersebut dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip transparansi, partisipasi dan akuntabilitas.

Tujuan dari otonomi daerah adalah Kabupaten dan Kota mempunyai kewenangan ,kebebasan untuk membentuk dan melaksanakan kebijakan meneurut prakarsa maupun aspirasi masyarakat setempat kecuali kewenangan-kewenangan yang tetap melekat pada pemerintah Pusat (AdiSubrata, 1999 : 10). Pemberian otonomi daerah bukan hanya soal strategi saja, melainkan mempunyai fungsi yang lebih penting adalah memberikan pelayanan publik. Memberikan pelayanan publik daerah secara baik dan Profesional hanya bisa di lakukan dengan di dukung sistem akuntabilitas kebijakan yang bisa di kontrol oleh segenap masyarakat daerah yang bersangkutan.

Pelayanan publik menurut Ratminto dan Winarsih (2000 : 5) adalah segala bentuk jasa pelayanan , baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat , di Daerah , dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah , dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Moenir (2002 : 196) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang secara langsung dimana pelayanan tersebut memiliki sasaran akhir yaitu kepuasan bagi pihak yang di layani, sehingga pada akhirnya kepuasan publik dapat di capai.

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak bisa di pisahkan, karena adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang di berikan apakah bertambah baik atau bertambah buruk. Hal tersebut sangat di pengaruhi oleh setiap aparat petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang di lakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari jurusan pelayanan itu sendiri.

Apabila dilihat dari sisi pelayanan, diberlakukan Undang-Undang Nomor 32 Taun 2004 tentang Pemerintah Daerah, yang telah memberikan perluasan kewenangan pada tingkat Pemerintah Daerah, dipandang sebagai salah satu upaya untuk memotong hambatan birokrasi yang

acapkali mengakibatkan pemberian pelayanan memakan waktu yang lama dan biaya yang tinggi. Dengan adanya Desentralisasi, pemerintah daerah mau tidak mau harus mampu melaksanakan berbagai kewenangan yang selama ini dilaksanakan oleh pemerintah pusat, seiring dengan pelayanan yang harus disediakan konsekwensinya, Pemerintah Daerah dituntut untuk lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, dan bertanggung jawab. Dengan kata lain pelaksanaan otonomi daerah adalah juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan adalah suatu derajat atau tingkat kesimpulan dari suatu barang atau tingkat kesempurnaan dari suatu barang atau jasa yang diberikan kepada seseorang dalam rangka memenuhi kebutuhan atau melebihi harapannya. Untuk dapat memahami pelayanan yang berkualitas dan dapat meningkatkan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat, maka instansi pemerintahan harus memahami dimensi kualitas pelayanan yang akan memberikan kerangka kerja tentang acuan atau pedoman oleh pengguna jasa atau masyarakat didalam menilai kualitas pelayanan dari penyedia jasa tersebut. Adapun beberapa dimensi kualitas pelayanan diantaranya adalah kehandalan, ketanggapan, kepastian, empati dan wujud fisik dari pelayanan itu sendiri.

Permasalahan utama adalah pelayanan publik pada dasarnya berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan publik sebagai fokus disiplin Ilmu Administrasi Publik / Negara tetap menarik untuk di cermati, hal ini dapat dicermati dari berbagai fenomena

yang ada misalnya, pendapat dari Agus Diyanto, dkk (2003 : 102 ) dalam Governance and Decentralization disingkat GDS 2002 di 20 Provinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (Good Governance) (Pasolong, 1999 : 130).

Setiap instansi pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat termasuk salah satu bentuk instansi pemerintahan adalah kantor Kecamatan Sedati Sidoarjo. Kantor Kecamatan Sedati Sidoarjo merupakan salah satu bentuk organisasi pemerintah yang bertugas dan berkewajiban untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Salah satu contoh adalah pelayanan KTP (Kartu Tanda Penduduk).

Untuk dapat menentukan berhasil atau tidaknya peningkatan pelayanan sangat tergantung pada manusia juga, untuk meningkatkan pelayanan diperlukan pengembangan tugas yang mempunyai disiplin mental dan fisik yang baik. Dengan pengaturan yang harmonis antara manusia, materil dan keuangan, diharapkan dapat mencapai hasil yang optimal dalam pelayanan. Oleh sebab itu kualitas pelayanan perlu ditingkatkan dan diperbaiki, khususnya kemampuan pegawai untuk dapat bekerja dengan optimal dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat agar merasa puas dan keinginannya terpenuhi. Sedangkan kondisi yang berada di kecamatan sedati pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Sedati Sidorjo

harus memperhatikan dari segi mutu dan kualitas, dimana dengan mutu pelayanan yang baik, akan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan tertentu khususnya pada pelayanan pengurusan KTP (Kartu Tanda Penduduk). Dimana berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dimana KTP harus dimiliki oleh setiap warga negara, KTP merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah negara Kesatuan Republik Indonesia. Apabila mutu pelaksanaan yang dilakukan kepada masyarakat itu baik dan sesuai dengan prosedur, serta didalamnya terdapat kemudahan dalam pengurusannya. Maka masyarakat akan merasa puas terhadap hasil kerja pegawai Kantor Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo. Yang telah memberikan pelayanan dengan baik, agar pelayanan tersebut berjalan dengan baik dan efektif serta dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat maka diperlukan adanya sarana dan prasarana yang memadai, efektif dan serasi sesuai dengan kebutuhan yang ada sehingga dapat dicapai sesuai dengan tujuan.

Pelayanan perlu ditingkatkan, karena pada dasarnya peningkatan pelayanan adalah merupakan tugas instansi supaya masyarakat merasa puas dengan pelayanan dari instansi tersebut. Kantor Kecamatan Sedati Sidoarjo telah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan tetapi menurut peneliti awal pada kenyataannya pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Sedati Sidoarjo tersebut belum dapat memuaskan masyarakat

atau wajib KTP (Setyo,Wajib KTP) dan juga dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.  
Jumlah Penduduk Pemilik KTP

Keterangan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
Jumlah Penduduk	51.629	57.629	109.258
Wajib ber KTP	42.499	45.282	87.781
Tidak Wajib ber KTP	9.130	12.347	21.477
Yang Telah Mempunyai KTP	39.922	41.282	81.204
Yang Belum Membuat KTP	2.289	4.288	6.577

Sumber: Kantor Kecamatan Sedati Sidoarjo 2012

Dari tabel diatas dapat diketahui sebanyak 6.577 orang yang belum melaksanakan KTP. Jadi harapan dari Kecamatan Sedati masih belum terealisasi.

Berdasarkan uraian tersebut diatas,maka dipandang perlu untuk mengkaji secara lebih mendalam mengenai masalah kualitas pelayanan,karena dengan mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa secara tidak langsung akan mengetahui pula pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sedati Sidoarjo dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan keinginan pengguna jasa atau masyarakat.Oleh kaena itu,penulis tertarik mengambil topik skripsi ini dengan judul : “Kualitas Pelayanan KTP Di Kantor Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo”.

## 1.2. Perumusan Masalah

Mengingat akan pentingnya layanan dalam suatu organisasi,maka



kiranya setiap organisasi publik ,perlu untuk senantiasa selalu meningkatkan kualitas pelayanannya.

Walaupun Kantor Kecamatan Sedati Sidoarjo telah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya,tetapi kenyataannya masyarakat masih banyak yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterima.Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “Bagaimanakah Kualitas Pelayanan KTP di Kecamatan Sedati Sidoarjo?”.

### 1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan yang telah diuraikan diatas,maka tujuan penelitian ini adalah : “untuk mengetahui kualitas pelayanan KTP di Kantor Kecamatan Sedati Sidoarjo”.

### 1.4. Kegunaan Penelitian

#### 1. Bagi penulis

Untuk menerapkan dan mengembangkan teori yang sudah diperoleh sehingga dapat membandingkan teori dengan kenyataan yang ada di lapangan.

#### 2. Bagi Instansi

Untuk memberikan bahan masukan dan pertimbangan kepada Kantor Kecamatan Sedati Sidoarjo.

#### 3. Bagi Universitas

Sebagai tambahan referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik