

Pelayanan Prima Pembuatan E-KTP Kantor Dinas Kependudukan
Dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial
Bidang Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh:

Nama: Syahrul Romadhon

NIM: 1206015087

Peminatan: Humas



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA, 2018

PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syahrul Romadhon

NIM : 1206015087

Program Studi : Ilmu Komunikasi (HUMAS)

Judul : “Pelayanan Prima Pembuatan E-KTP Kantor Dinas
Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan.”

Demikianlah saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul tersebut adalah benar-benar hasil penelitian saya dan BUKAN PLAGIAT. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi saya ini PLAGIAT maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa dibatalkannya hasil ujian skripsi saya dan atau dicabutnya gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sebenar-benarnya dan dapat di pertanggungjawabkan untuk sebagaimana mestinya.

Jakarta, 29 November 2018

Yang Menyatakan



Syahrul Romadhon

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : *Pelayanan Prima Pembuatan E-KTP Kantor Dinas
Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan*
Nama : Syahrul Romadhon
NIM : 1206015087
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Humas

Telah diperiksa dan disetujui
Untuk mengikuti ujian skripsi oleh:

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

Pembimbing I

Pembimbing II



Said Romadhan, S.Sos., M.Si.

Tanggal:



Farida Hariyati, S.IP., M.IKom

Tanggal:


PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


Judul Skripsi : Pelayanan Prima Pembuatan E-KTP Kantor Dinas Kependudukan
Dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan
Nama : Syahrul Romadon
NIM : 1206015087
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Humas

Telah dipertahankan di hadapan penguji pada sidang skripsi
yang dilaksanakan pada hari Sabtu, tanggal 08 Desember 2018, dan
dinyatakan LULUS.

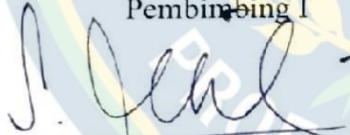
Penguji I


Dr. Maryono Basuki, M.Si
Tanggal : 08 Desember 2018

Penguji II


Nurlina Rahman, S.Pd.,M.Si
Tanggal : 08 Desember 2018


Pembimbing I


Said Romadlan, S.Sos.,M.Si.
Tanggal : 08 Desember 2018

Pembimbing II


Farida Hariyati, S.IP.,M.IKom
Tanggal : 08 Desember 2018

Mengetahui,
Dekan


Said Romadlan, S.Sos.,M.Si.

ABSTRAK

Judul :Pelayanan Prima Pembuatan E-KTP Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Tangerang Selatan.
Nama : Syahrul Romadhon
NIM : 1206015087
Program Studi : IlmuKomunikasi
Peminatan : HubunganMasyarakat
Kata Kunci : Pelayanan Prima Komunikasi Pelayanan Publik Komunikasi Pelayanan Publik
Halaman : 112 + xiii Halaman + 2 Tabel + 3 Gambar.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Tangerang Selatan adalah Instansi Pemerintahan yang bergerak di bidang pencatatan data kependudukan. Dalam melakukan kegiatannya yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam aspek pelayanan publik. Penelitian ini mengkaji upaya peningkatan pelayanan prima di bidang pembuatan E-KTP.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, dengan model Tubbs, teori Informasi Organisasi, serta konsep atau dimensi pelayanan prima dan komunikasi pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif, jenis penelitian deskriptif, dengan menggunakan metode studi kasus. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu dengan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan telah menjalankan tugas pokok humas pemerintahan dengan membuat program-program peningkatan pelayanan prima lewat pelayanan publik. Dalam bidang pembuatan E-KTP pogram-program yang dilakukan oleh Disdukcapil adalah pembuatan E-KTP satu hari jadi, pelayanan jemput bola, pendaftaran sistem online, serta sosialisasi ke berbagai tempat guna menggapai masyarakat agar membuat data kependudukan berupa E-KTP sehingga tujuan dari Disdukcapil yaitu basis data kependudukan yang tertib, valid, dan aktual dapat terwujud.

Kontribusi akademis dalam penelitian ini Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada penelitian selanjutnya, memperdalam kajian ilmu komunikasi yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan prima. Kontribusi metodologis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan pada metode kualitatif. Kontribusi Praktis diharapkan Disdukcapil Kota Tangerang Selatan dapat meningkatkan kembali pelayanan prima lewat program-program pelayanan publik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya bagi kita semua, karena atas Rahman dan Rahim-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PELAYANAN PRIMA PEMBUATAN E-KTP KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA TANGERANG SELATAN”. Tak lupa penulis panjatkan shalawat serta salam kepada junjungan kita yakni baginda Rasulullah SAW sebagai suri tauladan bagi manusia hingga akhir zaman nanti, kita sebagai umat-Nya yang tak luput dari salah dan lupa akan senantiasa mengharapkan syafaat-Nya.

Proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT karena telah memberikan rahmat dan karunianya kepada saya.
2. Kedua orang tua dan seluruh keluarga saya yang selalu mendukung saya dan menjadi *support system* dalam diri saya.
3. Bapak H.Suwito, S.Ag selaku guru spiritual saya.
4. Said Romadlan, S.Sos., M.Si. selaku Dekan FISIP UHAMKA sekaligus dosen pembimbing I skripsi. Penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga.
5. Dr. Sri Mustika, M.Si. selaku Wakil Dekan FISIP UHAMKA.

6. Dini Wahdiyati, S.Sos., M.I.Kom. selaku Ketua Program Studi (Kaprod) Ilmu Komunikasi FISIP UHAMKA.
7. Farida Hariyati, S. IP., M.I. Kom . Selaku pembimbing ke dua, Saya mengucapkan Terimakasih banyak atas bimbingan dan suportnya karena telah membantu saya untuk menyelesaikan SKRIPSI ini.
8. Dosen-dosen FISIP UHAMKA. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama 6 (enam) tahun dalam melaksanakan perkuliahan.
9. Staf FISIP UHAMKA yang telah membantu penulis dalam mengurus administrasi hingga prosedur skripsi.
10. Keluarga besar ES Teler yang selalu menemani dan berjuang bersama dalam dunia perkuliahan.
11. Rahmat, Wawaw, Hafiyd, H.Shokib.S.T., Hambali dan Dita Dwi Fitriya selaku teman diluar perkuliahan yang selalu mendukung dan membantu saya dalam penulisan penelitian ini.
12. Putri Permata Nurmaningsih yang juga selalu menjadi motivasi dalam penulisan penelitian ini.
13. BEM FISIP UHAMKA yang telah memberikan saya ruang dan pengalaman untuk berorganisasi.
14. Semua pihak yang tidak bias saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini mungkin terdapat kekurangan, maka dari itu penulis bersikap terbuka jika terdapat kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini.

Akhir kata, semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Jakarta, 29 November 2018

Syahrul Romadhon



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL (COVER)	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Pembatasan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Kontribusi Penelitian	9
1.6. Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian	10
1.7. Sistematika penulisan.....	10
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN	11
2.1. Paradigma.....	11
2.2. Hakekat Komunikasi	13
2.2.1. Definisi Ilmu Komunikasi.....	13
2.2.2. Elemen Komunikasi.....	14

2.2.3.	Fungsi Komunikasi.....	16
2.2.4.	Konteks Komunikasi.....	17
2.2.5.	Model Komunikasi.....	20
2.3.	Hubungan Masyarakat (<i>Public Relations</i>)	23
2.3.1.	Definisi Hubungan Masyarakat.....	23
2.3.2.	Fungsi Hubungan Masyarakat.....	25
2.3.3.	Tugas Hubungan Masyarakat.....	26
2.3.4.	Bagian Hubungan Masyarakat.....	27
2.3.5.	Humas Profit dan Nonprofit.....	29
2.3.6.	Humas Eksternal dan Internal.....	32
2.3.7.	Humas Pemerintah dan Swasta.....	33
2.4.	Komunikasi Organisasi.....	37
2.4.1.	Definisi Komunikasi organisasi.....	37
2.4.2.	Tujuan Komunikasi Organisasi.....	39
2.4.3.	Elemen Komunikasi Organisasi.....	40
2.4.4.	Fungsi Komunikasi Organisasi.....	43
2.5.	Teori Informasi Organisasi.....	45
2.6.	Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>).....	49
2.6.1.	Kualitas Pelayanan Prima	53
2.6.2.	Tujuan Pelayanan Prima.....	54

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 56

3.1.	Pendekatan, Jenis dan Metode Penelitian.....	56
3.1.1.	Pendekatan Kualitatif	56
3.1.2.	Jenis Penelitian	57
3.1.3.	Metode penelitian.....	60
3.2.	Penentuan Informan	61

3.3.	Metode Pengumpulan Data.....	63
3.3.1.	Wawancara Mendalam	63
3.3.2.	Observasi Non Partisipan	65
3.3.3.	Dokumentasi.....	66
3.4.	Metode Analisis Data.....	66
3.5.	Lokasi dan Jadwal Penelitian	66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Gambaran Umum dan Sejarah DISDUKCAPIL TANGSEL..	69
4.1.1.	Visi dan Misi DISDUKCAPIL TANGSEL.....	71
4.1.2.	Tujuan DISDUKCAPIL TANGSEL.....	71
4.1.3.	Logo DISDUKCAPIL TANGSEL.....	72
4.1.4.	Struktur Organisasi DISDUKCAPIL TANGSEL.....	76
4.2.	Hasil Penelitian	77
4.2.1.	Pelayanan Prima Pembuatan E-KTP Kantor DISDUKCAPIL TANGSEL.....	77
4.3.	Pembahasan.....	91

BAB V PENUTUP

5.1.	Kesimpulamn.....	98
5.2.	Saran-Saran.....	100
5.2.1.	Saran Akademis.....	100
5.2.2.	Saran Metodologis.....	101
5.2.3.	Saran Praktis.....	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

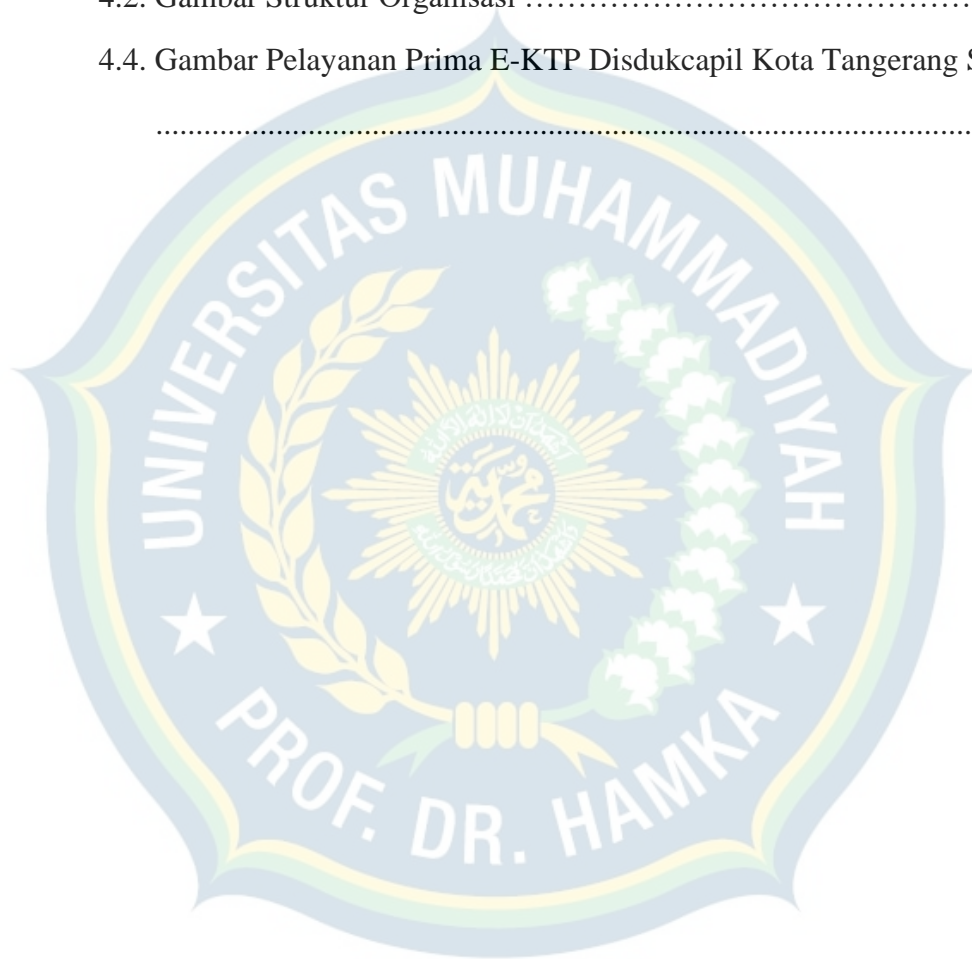
DAFTAR TABEL

3.6.	Tabel Jadwal Penelitian.....	78
4.3	Tabel Fasilitas Disdukcapil Tangsel.....	94



DAFTAR GAMBAR

2.1. Gambar Model Komunikasi Tubs	22
4.1. Gambar Kota Tangerang Selatan	83
4.2. Gambar Struktur Organisasi	87
4.4. Gambar Pelayanan Prima E-KTP Disdukcapil Kota Tangerang Selatan	101



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Komunikasi adalah hal dasar dari kehidupan manusia karena komunikasi merupakan dasar untuk manusia melakukan sosialisasi, Manusia adalah makhluk sosial yang selalu membutuhkan orang lain, manusia tidak bias hidup sendiri untuk memenuhi kebutuhannya, manusia membutuhkan bantuan orang lain dalam segala aspek kehidupan. Seperti kebutuhan akan pangan, sandang, papan, kebutuhan akan informasi dan mengatasi konflik. Maka dari itu komunikasi merupakan hal dasar yang harus dimiliki setiap manusia.

Pengertian komunikasi secara etimologis berasal dari perkataan lain “*communication*” istilah ini bersumber dari perkataan “*communis*” yang berarti sama, pengertian ini maksudnya sama makna atau sama arti. Jadi komunikasi terjadi apabila terdapat kesamaan makna mengenai suatu pesan yang disampaikan oleh komunikator dan diterima oleh komunikan. (Effendy, 2003: 30).

Komunikasi merupakan aktivitas yang sangat penting didalam kehidupan ini. Komunikasi sendiri adalah Proses atau interaksi yang dilakukan antar individu atau lebih guna mencapai kesepakatan, hasil atau tujuan tertentu yang diinginkan bersama. Dengan melakukan komunikasi,

kita akan tahu banyak hal seperti informasi-informasi yang sangat penting yang sangat berguna untuk berbagai keperluan.

Oleh karena itu manusia membutuhkan informasi dalam rangka aktualisasi diri, agar bias mengikuti perkembangan zaman yang ada. Sehingga manusia saling berinteraksi dengan orang lain, untuk melakukan proses pertukaran informasi ataupun dengan satu orang ke orang lain melalui pola-pola dan budaya komunikasi yang didalam pesannya diberikan makna sesuai dengan konteks komunikasinya.

Pada dasarnya, setiap pola komunikasi memiliki konteks-konteksnya sendiri yang nantinya akan mempengaruhi pergerakan dan penyebaran informasi kepada masyarakat. Indikator paling umum untuk mengklasifikasikan komunikasi berdasarkan konteksnya atau tingkatnya adalah jumlah peserta yang terlibat dalam komunikasi, antara lain: komunikasi intrapribadi, komunikasi diadik, komunikasi antarpribadi, komunikasi kelompok (kecil), komunikasi publik, komunikasi organisasi dan komunikasi massa (Mulyana, 2008; 78).

Didalam organisasi modern keberadaan komunikasi demikian pentingnya. Melalui komunikasi sejumlah individu mengadakan interaksi antara satu dengan yang lainnya, untuk memperoleh tujuan bersama (*common purpose*) yang telah ditetapkan. Hal ini merupakan salah satu fungsi dasar komunikasi di dalam organisasi. Persoalan komunikasi yang paling menjadi perhatian adalah bagaimana komunikasi yang dilakukan bisa efektif terhadap orang lain di dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Itu bisa berarti mencari dukungan, membina hubungan, mempengaruhi orang lain agar mau melakukan apa yang diinginkan, menetapkan keputusan, meminta anggota masyarakat untuk melakukan program, dan berbagai hubungan profesional lainnya (Danandjaja, 2011: 43).

Pada sebuah organisasi terdapat suatu bagian yang bertugas menjaga kelancaran arus informasi dan menjalankan fungsi komunikasi didalam organisasi tersebut. Bagian itu dinamakan Hubungan Masyarakat (humas) yang merupakan fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan, dan tata cara seseorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta mencanangkan dan melaksanakan suatu program kegiatan untuk meraih pengertian dan dukungan publik (Effendy, 2003; 75)

Humas memiliki banyak tanggungjawab terkait dengan fungsi komunikasinya didalam sebuah organisasi, humas dituntut untuk menciptakan suasana yang kondusif dan harmonis dalam kelancaran informasi dan komunikasi baik bersifat internal maupun eksternal. Dalam sebuah organisasi yang bergerak dalam bidang penyediaan barang dan jasa memerlukan fungsi humas didalamnya, apalagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang objek utamanya adalah melayani dan memberikan kepuasan untuk konsumen (masyarakat), perusahaan jasa pasti akan selalu berhubungan langsung dengan masyarakat sebagai konsumennya. Perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti jasa pengobatan, jasa

konsultasi, jasa perbankan, jasa transportasi dan perusahaan yang bergerak dibidang jasa lainnya.

Dalam bidang pemerintahan daerah salah satu lembaga yang memiliki peran penting di sektor kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL). Salah satu tugas DISDUKCAPIL adalah bertanggung jawab atas kewenangan dibidang pelayanan publik antara lain registrasi E-KTP dan Kartu Keluarga (KK). Sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2006 pasal 63 ayat 1 yang berbunyi penduduk WNI dan orang asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP. Dalam hal ini DISDUKCAPIL adalah jembatan antara masyarakat dan pemerintah perihal pengurusan E-KTP, sebagaimana mestinya kinerja yang optimal harus diberikan guna mewujudkan pelayan publik yang berkualitas.

Pada akhir tahun 2017 portal berita Online majalah Serpong Update telah merilis berita mengenai masalah terkait E-KTP di Tangerang Selatan. Dari data yang di paparkan dalam berita tersebut terdapat sekitar 93.000 dari 887.000 warga Tangerang Selatan yang belum memiliki E-KTP.¹

Adapun jumlah perbedaan tersebut, kemungkinan disebabkan oleh lambannya aparatur serta berbelit-belitnya proses yang dilalui dalam

¹ <https://serpongupdate.com/diskapil-tangsel> diakses tanggal 24 september 2018

pengurusan KTP tersebut, serta kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat.

Tugas pokok Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Demikian juga dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang professional.

Dari uraian di atas, penulis tertarik untuk mengkaji persepsi masyarakat yang dihubungkan dengan kualitas pelayanan. Hal ini dapat dituangkan dalam bentuk tulisan skripsi yang berjudul Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas maka memfokuskan rumusan masalah penelitian, sebagai berikut : “Pelayanan Prima Pembuatan E-KTP Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan?”.

Sebelum dilakukan penelitian penulis melakukan penelusuran hasil-hasil penelitian tentang kualitas pelayanan yang dapat digunakan sebagai perbandingan yaitu:

1. Dwiratna Sari, 2011. Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

(UHAMKA), dengan judul Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Customer Service Laundry 5' A Sec Pondok Indah Jakarta Selatan. Pendekatan yang digunakan Kuantitatif dengan jenis deskriptif dan menggunakan metode survei. Peneliti menggunakan rumus Taro Yamane dengan populasi Customer Service Laundry 5' A Sec Pondok Indah 892 orang. Menggunakan nilai presisi 0,1, kemudian dijumlahkan menjadi sampel sebanyak 90 orang. Dari hasil penelitian maka Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Customer Service Laundry 5' A Sec Pondok Indah Jakarta Selatan puas karena pelanggan mendapatkan bentuk pelayanan yang masih sesuai dengan harapan (keinginan).

2. Dwi Novita Sari, 2012. Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA), dengan judul Kualitas Pelayanan Rawat Inap Warga Miskin di Rumah Sakit Peln. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dengan jenis deskriptif dan metode survei. Penelitian ini menggunakan rumus total sampling karena dalam penelitian ini yaitu pasien warga miskin yang memiliki kartu dan jaminan kesehatan khusus rawat inap di Rumah Sakit PELNI jumlah populasinya sedikit tidak terlalu banyak, dengan berjumlah 28 pasien. Jadi, dalam penelitian ini seluruh populasi yang ada dijadikan sampel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan kualitas dalam pelayanan rawat inap warga miskin di Rumah Sakit PELNI baik. Hal ini digambarkan dengan

hasil penelitian yang menunjukkan bahwa percaya pada kemampuan Dokter dalam memberikan saran penyembuhan penyakit pasien dan percaya pada sikap yang dimiliki Dokter berpenampilan rapi dan sopan.

3. Nindy Arlita, 2015. Universitas Muhammadiyah Prof. DR HAMKA

(UHAMKA). Dengan judul Persepsi Pengunjung Percetakan kepada Pelayanan Humas Perusahaan Umum Percetakan Uang Republik Indonesia (Survei Kegiatan Kunjungan Pada Bulan September 2015). Pendekatan yang digunakan Kuantitatif, jenis deskriptif dan metode survei. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengunjung percetakan mendapatkan nilai baik dari pengunjung percetakan atas perhatian dan sigapnya humas melayani pengunjungnya.

4. Heriyanto, 2014. Universitas Negeri Yogyakarta. Dengan judul Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunung Kidul DIY. Pendekatan yang digunakan Kuantitatif, jenis Deskriptif dan metode Observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat pengguna layanan menyatakan penyelenggaraan pelayanan masih kurang memuaskan pada beberapa aspek.

5. Muhammad Ardhiansyah, 2017, Universitas Lampung. Dengan Judul

Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa Di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus. Pendekatan yang digunakan Kuantitatif, jenis Deskriptif dan metode Survei. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan public oleh aparatur desa adalah : (a) masyarakat kurang paham terhadap layanan public, (b) tanggapan masyarakat negativ, (c) harapan masyarakat positive.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang sudah dilampirkann sebelumnya adalah terletak dari objek yang diteliti, teori utama yang digunakan, dan metode penelitian.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas maka memfokuskan rumusan masalah penelitian, sebagai berikut “Bagaimana Bentuk Pelayanan Prima Pembuatan E-KTP Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan?”.

1.3. Pembatasan Masalah.

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang diuraikan, maka penulis membatasi masalah sebagai berikut : ..

1. Bentuk-Bentuk Pelayan Publik

2. Fungsi Kehumasan DISDUKCAPIL dalam implementasi pembuatan KTP Elektronik.

1.4. Tujuan Penelitian.

Berdasarkan rumusan masalah yang ditemukan diatas maka tujuan penelitian, sebagai berikut : untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Prima Pembuatan E-KTP Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan

1.5. Kontribusi Penelitian

Terdapat beberapa signifikansi atau manfaat penelitian, diantaranya:

1. Kontribusi Akademis :

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan dapat memberikan pengetahuan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA dan mahasiswa lainnya. Adanya teori dan konsep yang ingin dibahas yaitu teori Komunikasi Organisasi, Teori Sistem, dan Pelayanan Prima yang berkaitan dengan rangsangan atau stimuli eksternal yang diterima orang serta berbagai faktor penguatan lainnya

2. Kontribusi Metodologi :

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam dan dengan menggunakan

metode studi kasus dan jenis penelitian deskriptif untuk melihat bagaimana konstruksi realitas sosial tentang Pelayanan Prima Pembuatan E-KTP Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

3. Kontribusi Praktis :

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat terhadap kantor Kecamatan Pamulang Tangerang Selatan dalam meningkatkan Pelayanan Prima Pembuatan E-KTP Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan

1.6. Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya dibatasi pada Variabel Pelayanan Prima Pembuatan E-KTP Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan sehingga hal-hal yang tidak berkaitan dalam penelitian ini tidak dibahas.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan agar mudah dalam menyampaikan informasi dan pokok-pokok pikiran, penulis menyusun proposal skripsi ini secara sistematis yang dibagi dalam tiga (3) bab dengan susunan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis menerangkan pendahuluan yang akan penulis teliti mulai dari latar belakang masalah, perumusan masalah,

pembatasan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan dijabarkan tentang paradigma konstruktivis, hakikat komunikasi, komunikasi organisasi, Hubungan Masyarakat, Pelayanan Prima & Teori Informasi Organisasi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metodologi penelitian yang digunakan. Mencakup tentang pendekatan penelitian, jenis penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan jadwal penelitian

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil penelitian dan pembahasan terkait dengan teori yang digunakan pada BAB II

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan hasil kesimpulan dari penelitian yang telah kita lakukan dan saran-saran

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Agus, Salim. 2005. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiarawacana

Bungin, Burhan. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Pers.

Cutlip, Scoot M. 2009. *Effective Public relations*. Jakarta: Kencana Pernada Media Group.

Danandjaja. 2011. *Peran Humas Dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Denzin, Norman k & Lincoln ed. 2009. *Handbook of Qualitative*. London.

Durianto, Sugiarto, 2004. *Invasi Pasar dengan Iklan yang Efektif*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Fandy Tjiptono and Gregorious Chandra. 2007. *Service Qualiyy Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Ofset.

Goldhaber, Gerald M. 1993. *Organizational Communication*, Jakarta : Erlangga.

Hendriyansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep Dan Aplikasi*. Yogyakarta : Gava Media

Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta : Kencana.

- Masmuh, Abdullah. 2008. *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori dan Praktek*, Malang : UMM Press.
- McQuail, Denis. 2005. *McQuails. Communication Theory*. London: Sage Publications.
- Morrissan, M.A. 2009. *Teori Komunikasi Organisasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Managemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Rumanti, M.A, 2005 *Dasar-Dasar Public Relations: Teori Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Saputra, Wahidin dan Rully Nasrullah. 2011. *Public Relations: Teori dan Praktik PR di Era Cyber*. Jakarta: Graha Publishing.
- Solihin, Ismail. 2006. *Corporate Social Responsibility: From Charity to Sustainability* Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Wayne Pace, Don F. Faulos. 2006. *Komunikasi Organisasi : Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Sumber Internet

1. <http://kecpamulang.tangerangselatankota.go.id/> di akses pada 19 Maret 2018.
2. <https://news.okezone.com/read/2017/08/21/337/1759729/ternyata-ini-kendala-pembuatan-e-ktp-yang-dirangkum-mendagri> di akses pada 24 Maret 2018.
3. <https://serpongupdate.com/disdukcapil-tangsel-prioritaskan-pencetakan-untuk-yang-belum-pernah-punya-e-ktp/>
4. <https://syariffilsafat.wordpress.com/2016/12/05/arti-lambang-daerah-kota-tangerang-selatan/>
5. <http://disdukcapil.tangerangselatankota.go.id/web/web>

