

IMPLEMENTASI PELAYANAN E-KTP DI KELURAHAN RAMBUTAN

JAKARTA TIMUR

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi

Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh :

Intan Permata Sari

1601085090

BIDANG KEAHLIAN ADMINISTRASI PERKANTORAN

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

JAKARTA 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan E-KTP di Kelurahan Rambutan
Jakarta Timur

Nama : Intan Permata Sari

NIM : 1601085090

Setelah dipertabankan di hadapan Tim Penguji Skripsi dan direvisi sesuai saran
penguji

Program Studi : Pendidikan Ekonomi/ Bidang Keahlian Administrasi
Perkantoran

Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas : Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

Hari : Jum'at

Tanggal : 28 Agustus 2020

Tim Penguji

Nama Jelas

Ketua : Drs. H. M. Jamil Latief, MM, M.Pd

Sekretaris : Dr. Hj. Onny Fitriana Sitorus, M.Pd

Pembimbing : Dra. Hj. Sri Giyanti, MM

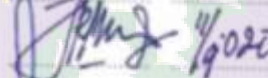
Penguji I : Dr. H. Syuaiban Muhamad M.Si

Penguji II : Dr. Hj. Ihsana El Khuluqo, M.Pd

Tanda Tangan Tanggal

 28/8/20

 28/8/20

 28/8/20

 28/8/20

 28/8/20



Dr. Deswian Bandarsyah, M.Pd
NIDN 03.1712.6903

ABSTRAK

Intan Permata Sari: 1601085090. *"Implementasi Pelayanan E-KTP Di Kelurahan Rambutan Jakarta Timur"*. Skripsi. Jakarta: Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Pelayanan E-KTP Di Kelurahan Rambutan Jakarta Timur. Jumlah Informan penelitian ini sebanyak 3 orang terdiri dari *Kepala Unit Pengelola PMPTSP, Kasapel Dukcapil* dan *Dukcapil*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif bersifat deskriptif. Teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data penelitian meliputi Observasi Terlibat, Wawancara Semi-struktur dan Dokumentasi. Berdasarkan hasil temuan peneliti menyimpulkan, bahwa Pelayanan E-KTP yang di terapkan di Kelurahan Rambutan Jakarta Timur meliputi (1) Prosedur Pelayanan (2) Kualitas Pelayanan dan (3) Sarana dan Prasarana Pelayanan. Prosedur Pelayanan terdiri dari Prosedur Primer, Prosedur Sekunder dan Proses Pelayanan. Selanjutnya Kualitas Pelayanan terdiri dari Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Bukti Fisik (*Tangible*), Empati (*Empaty*), dan Keandalan (*Reability*). Lalu Sarana dan Prasarana terdiri dari Sarana Berupa Alat, Sarana Berupa Informasi dan Prasarana Perabot. Adapun saran untuk Pelayanan Kelurahan Rambutan Jakarta Timur yaitu agar dapat mengembangkan lagi Prosedur, Kualitas dan Sarana Prasarana pelayanan agar pelayanan semakin meningkat, dapat mempertahankan pelayanan yang lebih berkualitas dan dapat menjaga eksistensi kantor.

Kata Kunci : Prosedur Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Sarana dan Prasarana Pelayanan

ABSTRACT

Intan Permata Sari: 1601085090. "Implementation of Service E-KTP at Kelurahan Rambutan Jakarta Timur". Paper. Jakarta: Economic Education Study Program Faculty of Teacher Training and Education, Prof. Muhammadiyah University DR. HAMKA, 2020.

This study aims to determine how the implementation of Service E-KTP at Kelurahan Rambutan Jakarta Timur. The number of informants in this study were 3 (three) people consisting head of the PMPTSP management unit, Kasapel Dukcapil, and Dukcapil. The research method used is descriptive qualitative method. The research sampling technique used purposive sampling. Research data collection techniques include Involved Observation, Semi-structured Interviews and Documentation. Based on the findings of the researchers concluded, that Service E-KTP applied at Kelurahan Rambutan Jakarta Timur includes (1) Service Procedure (2) Service Quality and (3) service facilities and infrastructure. Service Procedure consist of primary procedure, secondary procedure, and service process. Furthermore the quality of service consists of Responsiveness, Assurance, Tangible, Empaty and Reability. Then Facilities And Facilities Consist Of Equipment Tool, Means Of Information and furniture infrastructure.

The suggestion for Service Kelurahan Rambutan Jakarta Timur Develop more procedures, develop quality and infrastructure services so that services can increase, can maintain higher quality services and can maintain the existence of the office.

Keywords: *Service Procedure, Service Quality, service facilities and infrastructure.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus dan Subfokus Penelitian	5
C. Pertanyaan Penelitian	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Sub Fokus Penelitian	9
1. Deskripsi Teori <i>Pelayanan</i>	9
2. Prosedur Pelayanan	16
3. Kualitas Pelayanan	22
4. Sarana dan Prasarana Pelayanan	26
B. Hasil Penelitian yang Relevan	29

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	32
	A. Alur Penelitian	32
	B. Tempat dan Waktu Penelitian	34
	C. Latar Penelitian	36
	D. Metode dan Prosedur Penelitian	38
	E. Peran Peneliti	41
	F. Data dan Sumber Data	42
	G. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	45
	H. Teknik Analisis Data	49
	I. Pemeriksaan Keabsahan Data	52
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
	A. Deskripsi Wilayah Penelitian	55
	1. Sejarah PTSP Kelurahan Rambutan	55
	2. Logo dan Visi Misi PTSP Kelurahan Rambutan	55
	3. Struktur Organisasi PTSP Kelurahan Rambutan	58
	B. Prosedur Memasuki <i>Setting</i> Penelitian	59
	C. Temuan Penelitian	62
	1. Prosedur Pelayanan	64
	2. Kualitas Pelayanan	77
	3. Sarana dan Prasarana Pelayanan	99
	D. Pembahasan	112
	1. Prosedur Pelayanan	121
	2. Kualitas Pelayanan	121
	3. Sarana dan Prasarana Pelayanan	136
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	145
	A. Simpulan	145
	B. Saran	146

DAFTAR PUSTAKA	149
LAMPIRAN-LAMPIRAN	151



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan masyarakat yang semakin maju, maka kebutuhan pelayanan juga semakin meningkat. Dalam hal ini masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat, ekonomis dan terjamin adanya kepastian, sehingga pelayanan publik yang ada di Indonesia masih jauh dengan yang di harapkan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih di harapkan pada sistem pemerintah yang belum efektif dan efisien, serta berbagai hal seperti sulitnya akses, prosedur dan biaya yang membuat pelayanan publik tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media masa dapat menunjukkan bahwa pelayanan yang buruk masih dirasakan masyarakat dan menjadi citra yang melekat pada instansi publik. Hal tersebut dapat dilihat dengan meningkatnya laporan pengaduan masyarakat terkait dengan pelayanan publik oleh lembaga bertugas mengawasi pelayanan publik.

System desentralisasi mengharuskan pemerintah daerah untuk menjalankan reformasi pemerintah bidang pelayanan publik. Saat ini reformasi pemerintah lebih lencer dilaksanakan dengan dukungan teknologi yang sangat pesat, khususnya teknologi informasi. Dukungan teknologi dalam

penerapan reformasi pemerintah telah dirancang oleh pemerintah melalui penerapan teknologi yang disebut '*Smart City*' yang menjadi program wajib setiap pemerintah daerah Indonesia.

Penerapan Smart City yang digunakan oleh pemerintah sangat berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan birokrasi untuk masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang dibutuhkan masyarakat seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau E-KTP diharapkan juga memanfaatkan Teknologi sebagai alat bantu maupun prosedur dalam pelayanannya. Pelayanan dalam pembuatan E-KTP merupakan tugas umum pemerintah sebagai kegiatan penyelenggaraan system administrasi kependudukan dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata bagi penduduk atau masyarakat secara luas.

E-KTP adalah program yang diselenggarakan oleh pemerintah yang diselenggarakan oleh pemerintah sejak tahun 2011 dan belum juga terselesaikan hingga tahun 2016. Panjangnya proses penyelesaian pencatatan E-KTP bagi masyarakat Indonesia akhirnya membuat pemerintah harus melakukan langkah-langkah khusus untuk mempercepat tugasnya tersebut. Hal ini dilakukan dengan dikeluarkannya peraturan menteri dalam negeri nomor 471/1768/SJ tanggal 12 Mei 2016 tentang percepatan penerbitan E-KTP dan akta kelahiran.

Pembuatan E-KTP memiliki banyak manfaat dibandingkan dengan KTP biasa karena mencegah identitas ganda produk, mencegah daftar pemilihan tetap yang palsu pada pemilu, pelacakan pada teroris, pencegahan

perdagangan orang dan sebagainya. Awalnya, pembuatan E-KTP ditargetkan selama masa beberapa bulan dan akan selesai seluruhnya di tahun 2013. Kenyataannya hingga pada Agustus 2016, pembuatan E-KTP belum juga dapat diselesaikan seluruhnya. Hal ini membuktikan banyaknya kendala dalam upaya menyelesaikan target kepemilikan E-KTP bagi masyarakat.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Data Geografi dan Data Demografi keadaan wilayah Kelurahan Rambutan Kota Administrasi Jakarta Timur dengan Jumlah RW (6), Jumlah RT (87) dan Jumlah KK (11.774). Dengan luas lahan 209,00 Ha atau 2.090 KM² dengan batas-batas wilayah sebelah Utara Jl. Raya Pondok Gede/ Kali Cipinang, sebelah Timur Jl. Tol Jagorawi, sebelah Selatan Jl. Penganten Ali/ Kelurahan Ciracas, sebelah Barat Jl. Raya Bogor/ Kali Baru. (Sumber: Data Geografi dan Data Demografi Kelurahan Rambutan Kota Administrasi Jakarta Timur).

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia dibawah Kecamatan. Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus sebagai pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintah terkecil setingkat dengan desa. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Dalam perkembangannya, sebuah desa dapat diubah statusnya menjadi kelurahan, atau sebaliknya.

Kartu Tanda Penduduk sebagai identitas diri sangat penting bagi pemerintah untuk pengurusan administrasi kependudukan dan pengolahan data penduduk. Pada saat masih sering banyak kasus pemalsuan Kartu Tanda

Penduduk yang dapat berakibatkan menjadi suatu tindak kriminal. Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai identitas penting dapat berubah-ubah karena setiap berbeda-beda. Proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dilakukan secara manual membutuhkan proses yang lama dan terkadang tidak efektif, proses yang seperti ini kadang membuat masyarakat enggan untuk melakukan pengurusan Kartu Tanda Penduduk.

Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kabupaten atau kota dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa atau kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Sejalan dengan arah penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai sub-sub system pilar dari administrasi kependudukan perlu ditata dengan sebaik-baiknya agar dapat memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintah.

Kemajuan teknologi yang sangat cepat mengharuskan instansi mengikuti perkembangan teknologi, demikian pula dalam hal pembuatan E-KTP sesuai yang sudah di Implementasikan di Kelurahan Rambutan Jakarta Timur.

E-KTP adalah singkatan dari KTP Elektronik, merupakan program pemerintah untuk menggantikan KTP konvensional. Fungsi E-KTP adalah agar pendataan penduduk Indonesia menjadi lebih seragam. Dalam pelaksanaannya, penduduk hanya boleh memiliki 1 buah E-KTP saja. E-KTP

elektronik ini berlaku untuk seumur hidup, dan hanya perlu 1 kali membuatnya. Dalam proses implementasi pelayanan e-KTP yang sampai saat ini berjalan masih dijumpai beberapa permasalahan.

Didalam pelaksanaan program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kelurahan Rambutan Jakarta Timur masih terdapat masalah-masalah yang terjadi, seperti keterlambatan pemunculan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), Blanko terbatas (habis) sistem lemot/ ngehang, hasil foto tidak bagus, tidak menghubungi seluruh pemohon/ masyarakat ketika E-KTP langsung tercetak.

Berdasarkan Latar Belakang Masalah diatas, peneliti tertarik untuk meneliti Implementasi Pelayanan E-KTP di Kelurahan Rambutan Jakarta Timur, dengan judul ***“Implementasi Pelayanan E-KTP di Kelurahan Rambutan Jakarta Timur”***

B. Fokus dan Subfokus Penelitian

1. Fokus

Berdasarkan Latar Belakang Masalah penelitian, peneliti memfokuskan penelitian ini pada ***Implementasi Pelayanan E-KTP di Kelurahan Rambutan Jakarta Timur.***

2. Subfokus

Adapun yang menjadi subfokus pada penelitian ini adalah :

- a. Prosedur Pelayanan E-KTP pada kantor Kelurahan Rambutan Jakarta Timur

- b. Kualitas Pelayanan E-KTP pada kantor Kelurahan Rambutan Jakarta Timur
- c. Sarana dan Prasarana Pelayanan E-KTP pada kantor Kelurahan Rambutan Jakarta Timur

C. Pertanyaan penelitian

Berdasarkan subfokus pada penelitian ini, maka pertanyaan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Prosedur Pelayanan E-KTP yang dilakukan pada kantor Kelurahan Rambutan Jakarta Timur?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan E-KTP pada kantor Kelurahan Rambutan Jakarta Timur?
3. Apa saja Sarana dan Prasarana Pelayanan E-KTP yang ada pada kantor Kelurahan Rambutan Jakarta Timur?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan diadakannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur Pelayanan E-KTP yang ada pada kantor Kelurahan Rambutan Jakarta Timur
2. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan E-KTP apa saja yang dilakukan pada kantor Kelurahan Rambutan Jakarta Timur
3. Untuk mengetahui apa saja Sarana dan Prasarana Pelayanan E-KTP yang ada pada kantor Kelurahan Rambutan Jakarta Timur

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang penulis harapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Manfaat praktis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai pengembangan studi keilmuan khususnya dalam bidang Pelayanan dan dapat memperkaya khasanah pengetahuan Ilmu Pelayanan
2. Manfaat praktis dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) dalam meningkatkan pelayanan bagi Penduduk
 - a. Bagi Peneliti
Dapat dijadikan sebagai wawasan serta tambahan pengetahuan sehingga dapat menerapkan perpaduan antara praktik dan teoritis yang didapat dibangku kuliah
 - b. Bagi jurusan Administrasi Perkantoran di Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka
Hasil penelitian ini diharapkan menambah informasi keilmuan didalam Manajemen Perkantoran yang merupakan salah satu bidang geraan pendidikan, khususnya mengenai Administrasi Perkantoran dalam suatu perusahaan dan organisasi kelembagaan
 - c. Bagi Kartu Tanda Penduduk Elektronik
Sebagai bahan pertimbangan mengambil langkah pada yang akan datang untuk lebih memperhatikan pengelolaan kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Deddy, dkk (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Di, K., & Kependudukan, D. (2014). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN e -KTP DALAM MEWUJUDKAN TERTIB ADMINISTRASI PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUTAI BARAT*. 2(3), 1967–1979.
- Donni dan Agus. (2015). *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Alfabeta.
- Jayadinata, Johara. (1992). *Pembangunan Desa Dalam Perencanaan*. Bandung: ITB
- Kasmir. (2018). *Customer Services Exellent*. Depok: Rajawali Pers.
- Loindong, S., & Moha, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 575–584.
- Meleong, J. Lexy. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. (2015). *Akuntansi Biaya*. Yogyakarta: BPFE.
- Noor, Juliansyah. (2011). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenada Media Group
- Rangkuti, Freddy. (2013). *Customer Service Satisfaction dan Call Center berdasarkan Iso 9001*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rasto. (2015). *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Adm Publik, Reformasi Birokrasi dan*

kepemimpinan masa depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang baik). Bandung: PT. Refika Aditama.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tahadju, M. (n.d.). *Kantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu*. 64–71.

Tangkilisan, Hesel N.S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.

Widayani, D., & Fathoni, A. (2017). Analisis Prosedur Pelayanan Administrasi Pendaftaran Veteran Dan Kompetensi Managerial Pengelolaan Staff Di Kantor Kanminvetcad Salatiga. *Journal of Management*, 3(3), 57–66. Retrieved from file:///C:/Users/hp/Downloads/729-1435-1-SM.pdf

Woosnam, J. (2018). PENGARUH PROSEDUR PELAYANAN DAN KEMAMPUAN PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I SEMARANG. *Artikel*. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/19202>

Sumber Internet :

<https://timur.jakarta.go.id/v11/?p=kecamatan>

https://id.wikipedia.org/wiki/Pasar_Rebo,_Jakarta_Timur

<https://www.google.com/maps/place/Rambutan,+Kec.+Ciracas,+Kota+Jakarta+Timur>.