

**PELAYANAN SEKTOR PUBLIK PEMBUATAN ELEKTRONIK KARTU
TANDA PENDUDUK (E-KTP) DIMASA PANDEMI COVID-19
(Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

OLEH:

AFRIZAL FIRQIN TAUFIQI

(1610511025)

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDY ILMU PEMERINTAHAN**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

PELAYANAN SEKTOR PUBLIK PEMBUATAN ELEKTRONIK KARTU
TANDA PENDUDUK (E-KTP) DIMASA PANDEMI COVID-19
(Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo)

Oleh:

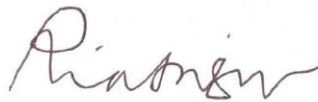
AFRIZAL FIRQIN TAUFIQI

NIM: 1610511025

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian sarjana
pada tanggal 13 Januari 2022

Menyetujui:

Pembimbing



Dr. Ria Angin M.Si.

NIDN: 0717026202

Penguji I



Putri Robiatul Adawiyah, S.Sos., M.Si.

NIDN: 07261085082

Penguji II

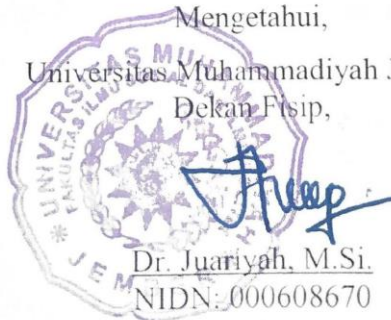


Drs. Itok Wicaksono, M.Si.

NIDN: 0716106501

Mengetahui,

Universitas Muhammadiyah Jember
Dekan Ftsip,



Dr. Juariyah, M.Si.

NIDN: 000608670

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : AFRIZAL FIRQIN TAUFIQI

NIM : 1610511025

Prodi : Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi : “PELAYANAN SEKTOR PUBLIK PEMBUATAN ELEKTRONIK KARTU TANDA PENDUDUK (E-KTP) DIMASA PANDEMI COVID-19 (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo)”

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil *plagiat* atau menjiplak dari karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan hukum yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan penuh tanggungjawab.

Situbondo, 30 Januari 2022

Yang menyatakan:



AFRIZAL FIRQIN TAUFIQI

NIM: 1610511025

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmatnya dan hidayah-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul **“Pelayanan Sektor Publik Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo)”**. Laporan Proposal Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember.

Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, secara moril maupun materiil. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Dr. Ria Angin M.Si. selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran, motivasi dan pengarahan kepada penulis.
2. Segenap Dosen jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
3. Orang tua yang telah memberikan banyak doa dan dukungan yang sangat berarti bagi penulis.
4. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa selama proses penelitian sampai pada penyusunan skripsi ini, banyak kesulitan dan hambatan yang dihadapi. Namun, penulis banyak belajar mengenai hal tersebut. Namun, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Situbondo, 30 Januari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Masalah.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Pelayanan Sektor Publik	16
2.2.1 Teori Pelayanan Sektor Publik.....	16
2.2.2 Faktor-faktor Pelayanan Sektor Publik.....	22
2.2.3 Standar Pelayanan Sektor Publik	23
2.2.4 Manfaat Standar Pelayanan Sektor Publik.....	25
2.2.5 Langkah Penyusunan Standar Pelayanan Sektor Publik.....	26
2.2.6 Unsur-unsur Pelayanan Sektor Publik	26
2.2.7 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dispenduk Capil Situbondo	29
2.3 Kartu Tanda Penduduk.....	32
2.3.1 Pengertian Elektronik Kartu Tanda Penduduk.....	32

2.3.2 Proses Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk	33
2.4 Masa Pandemi Covid-19	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Pendekatan Penelitian	37
3.3 Tempat/Daerah Penelitian	37
3.4 Sumber Data.....	38
3.5 Metode Pengumpulan Data	38
3.6 Metode Pengolahan Data	39

BAB IV LAPORAN PENELITIAN

4.1 Temuan Penelitian.....	40
4.1.1 Sejarah dan Gambaran Umum Dispendukcapil Kab. Situbondo Dimasa Pandemi Covid-19.....	40
4.1.2 Tugas Pokok Dispendukcapil Kab. Situbondo.....	42
4.1.3 Motto, Maklumat, dan Kode Etik Pelayanan	42
4.1.4 Fungsi Dispendukcapil Kab. Situbondo.....	43
4.1.5 Visi dan Misi Dispendukcapil Kab. Situbondo.....	44
4.1.6 Struktur Organisasi Dispendukcapil Kab. Situbondo.....	45
4.2 Analisa dan Pembahasan Penelitian	50
4.2.1 Perbedaan Pelayanan E-KTP sebelum dan sesudah adanya pandemi Covid-19 di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	50
4.2.2 Pelayanan Yang diterapkan saat pandemi Covid-19 di Dispenduk Capil Situbondo.....	55
4.2.3 Perbedaan prosedur pelayanan publik bagian E-KTP di Dispenduk dan Capil Kabupaten Situbondo sebelum pandemi dan saat terjadi Pandemi Covid-19.....	58
4.2.4 Faktor-faktor penghambat dalam Pelayanan Publik E-KTP Dispenduk Capil Kabupaten Situbondo	60
4.2.5 Faktor-Faktor pendukung dalam Pelayanan Publik E-KTP Dispenduk Capil Situbondo.....	62

BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	64
Daftar Pustaka.....	65
Lampiran	67



DAFTAR TABEL / GAMBAR

A. TABEL

1. Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan penelitian yang sedang dikerjakan..... 12
2. Tabel 4.2.3 perbedaan sistem tatap muka dan sistem online sebelum pandemi dan setelah pandemi 58
3. Tabel 4.2.3.1 (sumber data : Aplikasi pusat data Dispenduk Capil Situbondo)..... 60

B. GAMBAR

1. Gambar 4.1.6 Struktur Organisasi..... 45

