



**PERSEPSI MASYARAKAT PADA PELAYANAN E KTP DI
KECAMATAN SUKOWONO**

SKRIPSI



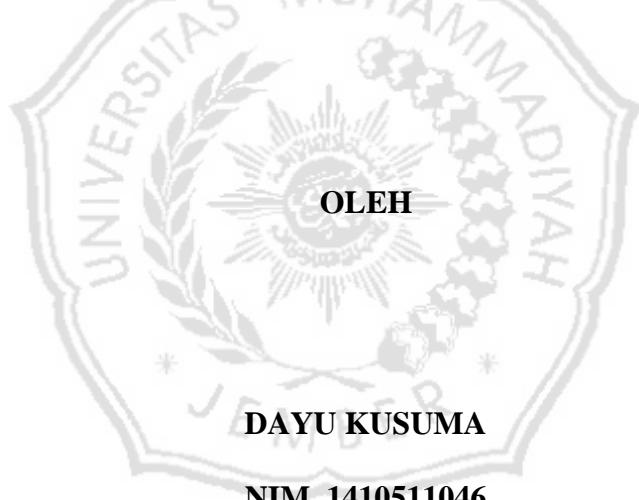
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
2019**



PERSEPSI MASYARAKAT PADA PELAYANAN E-KTP DI KECAMATAN SUKOWONO

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana Ilmu Politik (S.I.P.) pada Program Studi
Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jember**



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

2019



PERSEPSI MASYARAKAT PADA PELAYANAN E-KTP DI KECAMATAN SUKOWONO

SKRIPSI

Oleh:

Dayu Kusuma
NIM. 1410511018

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing

Dosen Pembimbing

Edhi Siswanto, S.I.P.,M.Si
NIDN: 0718036902

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “ Persepsi Masyarakat Pada Pelayanan E KTP di Kecamatan Sukowonno ” ini telah diuji dan disahkan pada :

Hari, Tanggal : Jumat, 25 Januari 2019

Tempat : Ruang Sidang FISIP Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji :
Ketua,

Drs. Kahar Haerah, M.Si
NIDN: 19660104199101001

Sekretaris,

Anggota,

Edhi Siswanto, S.IP.,M.Si
NIDN: 0718036902

Drs. Itok Wicaksono, M.Si
NIDN: 0716106501

Mengetahui/Menyetujui
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan,

Drs. Itok Wicaksono, M.Si
NIDN: 0716106501

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Dr. Emy Kholifah R, M.Si
NIDN: 0725036702

KATA PENGANTAR

Dengan memanjangkan puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh arena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Edhi Siswanto,S.IP.,M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
2. Kepala Seksi Pelayanan Umum beserta staf Pelayanan Terpadu Kecamatan Sukowono, yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
3. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
4. Sahabat saya Dwi Rahma, M Hendra, Rini T yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman saya angkatan 2014 kelas B Ilmu Pemerintahan yang selalu memberi dukungan selama dibangku perkuliahan;

Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala berkenan membala segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jember, 25 Januari 2019

Dayu Kusuma

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN MOTTO	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Peneliti.....	4
1.4 Manfaat Peneliti.....	4
1.4.1 Manfaat Praktis	5
1.4.2 Manfaat Teoritis	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Persepsi Masyarakat	8
2.2.1Persepsi	8
2.2.2 Masyarakat.....	9
2.2.2.1 Proses Terjadinya Masyarakat	11
2.2.2.2 Ciri-ciri Masyarakat	13
2.2.2.3 Golongan Masyarakat.....	14
2.3 Pelayanan Publik.....	14
2.3.1 Pengertian Pelayanan	14

2.3.2 Pengertian Publik	16
2.3.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2.3.4 Asas Pelayanan Publik.....	18
2.3.5 Standar Pelayanan Publik	19
2.3.6 Jenis Pelayanan	21
2.3.7 Paktor Pendukung Pelayanan.....	22
2.3.8 Penyelenggara Pelayanan Publik	24
2.3.9 Prinsip penyelenggara Pelayanan Publik	26
2.4 Kartu Tanda Penduduk Elektronik.....	29
2.4.1 Pengertian E KTP	29
2.4.2 Dasar Hukum	30
2.4.3 Syarat dan Prosedur Pengurusan E KTP.....	31
2.5 Kerangka Pikir	32
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	35
3.3 Sumber Data.....	35
3.4 Teknik Penentuan Sumber Data.....	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5.1 Observasi.....	36
3.5.2 Wawancara.....	36
3.5.3 Dokumentasi	37
3.6 Teknik Analisis Data.....	37
3.7 Keabsahan Data	40
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Wilayah Kecamatan Sukowono	41
4.1.1 Kondisi Geografis Kecamatan Sukowono	42
4.1.2 Kondisi Demografis Kecamatan Sukowono	43
4.1.3 Sosial Budaya Kecamatan Sukowono	43
4.1.4 Tugas,Fungsi dan Struktur Organisasi Kecamatan Sukowono.....	44
4.1.5 Susunan Kepegawaian SKPD Kecamatan Sukowono	47
4.1.6 Sarana Prasarana Kecamatan Sukowono	49

4.1.7 Kinerja Pelayanan Kecamatan Sukowono	54
4.2. Gambaran Persepsi Masyarakat Pada Pelayanan E KTP	51
4.2.1 Prinsip Pelayanan.....	52
4.2.2 Persepsi Masyarakat Mengenai Kesederhanaan Prosedur.....	53
4.2.3 Persepsi Masyarakat Mengenai Ketepatan Waktu Penyelesaian.....	55
4.2.4Persepsi Masyarakat Mengenai Sarana Prasarana	56
4.2.5Persepsi Masyarakat Mengenai Keramahan dan Kesopanan Pegawai.....	57
4.2.6 Persepsi Masyarakat Mengenai Kenyamanan	58
BAB 5. PENUTUP	66
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	64



DAFTAR PUSTAKA

- Walrito, Bimo. *Pengantar Psikologi Umum*. Andi Offset: Yogyakarta, 2002.
- Leavitt, Harold. *Psikologi Manajemen*. Penerbit Erlangga: Jakarta, 1986.
- Rakhmat, Jalaluddin. *Psikologi Komunikasi*. Rosdakarya Offset: Bandung, 2012.
- Ghony, M.Djunaidi Dan Fuzan Almanshur. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Ar Ruzz Media: Yogyakarta, 2017.
- Mulyadi, Dedy. Study Kebijakan Publik dan Pelayanan. Alfabeta: Bandung, 2016.
- Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*. Rohendi Rohidi: Jakarta, 1992.
- A.S., Moenir. *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*. Bina Aksara: Jakarta, 2008.
- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press : Yogyakarta, 2005.
- Tangkilisan Dan Hassel Nogi. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia: Jakarta, 2005.

Peraturan-peraturan

Undang undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Undang undang Republik Indonesia No 23 Tahun2006 Tentang
Administrasi Kependudukan

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Perbub Kabupaten Jember No 24 Tahun 2011 Tentang Pedoman
Penerbitan E KTP Kabupaten Jember

Website

http://hartatyfatshaf.blogspot.com/2013/09/triangulasi-dalam-penelitian-kualitatif_21.html
<http://seputarpengertian.blogspot.com/2018/05/pengertian-pelayanan-publik-serta-prinsip.html>
<http://abstraksiekonomi.blogspot.com/2015/02/persepsi-masyarakat.html>
https://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik

