



**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN E-KTP DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

OLEH

**SYAMSUL ARIFIN DAHLAN
NIM. 1210511034**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
2017**



**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN E-KTP DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

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

OLEH

SYAMSUL ARIFIN DAHLAN
NIM. 1210511034

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
2017

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN E-KTP DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

**SYAMSUL ARIFIN DAHLAN
NIM. 1210511034**

Dosen Pembimbing,

**Drs. Kahar Haerah, M.Si
NIDN: 0004016601**

PENGESAHAN

Implementasi kebijakan pelayanan *E-KTP* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember.

Hari, Tanggal : :

Tempat : Ruang Sidang FISIP Universtas Muhammadiyah Jember

Tim Pengaji :
Ketua,

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

Sekretaris,

Anggota,

Drs. Kahar Haerah, M.Si
NIDN: 0004016601

Baktiawan Nusanto, S.IP.,M.Si
NIDN: 0708067601

Mengetahui/Menyetujui
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan,

Drs. Itok Wicaksono, M.Si
NIDN: 0716106501

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan serta daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Jember, 16 Maret 2017
Mahasiswa

Syamsul Arifin Dahlan
NIM. 1210511034

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syamsul Arifin Dahlan
NIM : 1210511034

Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Muhammadiyah Jember

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Jember **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **"Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Jember"** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Jember berhak menyimpan, mengalihmediakan, memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala (bagi yang beragama non muslim: Tuhan Yang Maha Esa), atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Salam dan shalawat selalu tercurah kepada junjungan kita baginda Rasulullah SAW, yang telah membawa manusia dari alam jahiliyah menuju alam yang berilmu seperti sekarang 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. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan, pelayanan, dan bimbingan kepada penulis;
2. Drs. Kahar Haerah, M.Si yang dengan sabar telah memberikan bimbingan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
3. Para Dewan penguji Edhi Siswanto, S.IP.,M.Si dan Baktiwan Nusanto, S.IP.,M.Si yang telah memberikan masukan pada saat ujian, untuk kesempurnaan karya ini.
4. (Alm) Bapak dan Ibu yang tiada henti-hentinya memberikan dukungan semangat dan doa;
5. Kakakku yang dengan penuh perhatian telah banyak memberikan dukungan lahir dan batin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini bukanlah karya yang tidak mempunyai kelemahan, oleh sebab itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak akan penulis terima dengan senang hati.

Jember, 16 Maret 2017

Penulis

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Kedua orang tua saya, (Alm) Bapak dan Ibu yang tak pernah lelah memberi

semangat, motivasi, doa dan kasih sayang.

Kepada kakakku yang selalu memberikan *support* selama ini.

Terakhir, teman-teman Program Studi Ilmu Pemerintahan angkatan tahun 2012,

kalian luar biasa.

MOTTO

"Harga kebaikan manusia adalah di ukur menurut apa yang telah di laksanakan/di perbuatnya"

(Ali bin Abi Thalib)

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL	i
SAMPUL DALAM.....	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Teori dan Konsep	6
2.1.1 Konsep Kebijakan	6
2.2.2 Konsep Pelayanan	11
2.2.3 Konsep Implementasi Kebijakan	26
2.2.4 Kebijakan Dalam Pelayanan Publik	32
2.2.5 Kerangka Pikir	36
BAB 3. METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian	39
3.2 Lokasi Penelitian	39

3.3 Informan Penelitian	40
3.4 Sumber Data	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.6 Teknik Analisa Data	43
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	44
4.1.1 Kondisi Geografis Kab.Jember	44
4.2 Implementasi Kebijakan Pelayanan KTP Elektronik	59
4.2.1 Prinsip Kesederhanaan Peleyanan.....	61
4.2.2 Prinsip Kejelasan Pelayanan	62
4.2.3 Prinsip Kepastian Waktu Pelayanan.....	63
4.2.4 Prinsip Keamanan Pelayanan	64
4.2.5 Prinsip Tanggung Jawab Pelayanan.....	65
4.2.6 Kualitas Pelayanan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	68
4.2.7 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan KTP Elektronik.....	70
4.2.8 Kepekaan Personil.....	73
BAB 5. KESIMPULAN	75
5.1. Kesimpulan	75
5.2. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal, (2006), *Kebijakan Publik*, Jakarta Suara Bebas
- Arikunto, Suharsimi, (1998), *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Renika Cipta, Jakarta
- Edwards III, George, C. (1980), *Implementing Public Policy*, Texas A & M University, Congressional Quaterly Press, Washington DC.
- Found, C. William, (1999), *Techniques of Project Planning and Implementation: Ten Steps to Succes 1999*, Toronto, Institute For leadership Development.
- Gaspersz, Vincent, (1994), *Total Quality Management*, Next Foundatin, MisouryGrindle, Merilee S., (1980), *Politics and Policy Implementation in The Third Wolrd*, New Jersey: Princeton University Press.
- James E. Anderson, (1979) *Public Policy Making*. Phonetics Mark Press. Misoury. Jones, (1991), *pengantar kebijakan Publik*, Jakarta, Rajawali Press.
- Kieron Walsh, 1991*, (1982), *An Article on Bureaucracy and its products*, Business Policy Monthly Magazine, New York
- Lester, James O.et.al (1987), “*Public Policy Implementation: Evolution of the Field and Agenda for Future research*” Polity Studies Review, Autum 1987, 7, (1), 200-216.
- Masmanian, D.A., dan Satier, P.A., (1983), *Implementation and Publik Policy*, Illinois, Sctt Foresman and Company.
- Moleong, Lexy, (2001), *Metode Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya. Bandung,
- Mustopadidjaja, (1983). *Paradigma-Paradigma Pembangunan*, Lembaga Administrasi Negara.
- _____, (1986), *Analisis Kebijakan Publik*, Jakarta, Pusata Jaya.
- _____, (2003), *Manajemen Proses kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja*, Jakarta, LAN.
- Nakamura dan Small Wood, (1980), *The Politics of Policy Implementation*, New York, Martin Press.
- Osborne & Gaebler (1993), *Hubungan Birokrasi Dan Pasar*, Addison Wesley Publishing
- Osborne & Plastric, (1996), *Reinventing Government*, Pustaka Binama Pressindo, Jakarta

- Roland, C. Christensen, (1982) *Business Policy*. Phonetics Marks Press. Missouri.
- Salusu, J., (1996), *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*, Jakarta, Garamedia Widiasarana indonesia.
- Suharto, Edi, (2008). *Analisisis Kebijakan Publik: Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*. Alfabeta Print. Jakarta
- Tjiptono, Fandy, (1991). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Warsito Utomo, (1997) *Keseimbangan Dalam Kualitas Pelayanan*, Jambatan, Jogja
- Widodo, (2001) *Konsep Etika Pelayanan Publik*, Alexindo, Jakarta
- Zeithaml, Valarie, A, (1996), *Delivering Quality Services*, Penguin Intl' Publishing, London.

Dokumen:

Dokumen SESPANAS LAN Tahun 1998