



Judul Tugas Akhir Skripsi :

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK (STUDI KASUS RELASI KEKUASAAN PEJABAT KECAMATAN BEKASI SELATAN)

Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik S.1

Nama : Resifa Nurlaily Soim

NIM : 1810413027



PROGRAM STUDI ILMU POLITIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK
(STUDI KASUS RELASI KEKUASAAN PEJABAT KECAMATAN
BEKASI SELATAN)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Resifa Nurlaily Soim

1810413027

PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2023

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK (STUDI
KASUS RELASI KEKUASAAN PEJABAT KECAMATAN BEKASI
SELATAN)**

***QUALITY OF SERVICE FOR MAKING ELECTRONIC KTP (CASE STUDY
OF POWER RELATIONS OF SOUTH BEKASI SUB-DISTRICT OFFICIALS)***

Oleh:
Resifa Nurlaily Soim
1810413027

SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
Guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Politik

Telah disetujui oleh Tim Pembimbing pada
tanggal seperti tertera di bawah ini

Jakarta, 15 Desember 2022

Pembimbing Utama

Dr. Ridwan, S.Sos, M.Si

Pembimbing Pendamping

Ir. Iswahvuni, MM



Program Studi Ilmu Hubungan Internasional
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
Tahun 2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Resifa Nurlaily Soim
NRP : 1810413027
Program Studi : Ilmu Politik

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Jakarta, 15 Desember 2022

Yang menyatakan,

Resifa Nurlaily Soim

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Resifa Nurlaily Soim

NIM : 1810413027

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Politik

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK (STUDI KASUS RELASI KEKUASAAN PEJABAT KECAMATAN BEKASI SELATAN)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Jakarta, 07 Februari 2023

Yang menyetujui



Resifa Nurlaily Soim

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh,

Nama : Resifa Nurhaily Scim

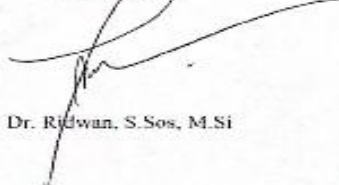
NIM : 1810413027

Program Studi : Ilmu Politik

Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP
ELEKTRONIK (STUDI KASUS RELASI KEKUASAAN
PEJABAT KECAMATAN BEKASI SELATAN)

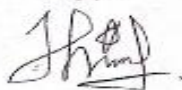
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing I



Dr. Ridwan, S.Sos, M.Si

Penguji I



Dr. Ardli Johan, M.HI

Penguji II



Ir. Iswahyuni, MM

Ketua Program Studi



Restu Rahmawati, S.Sos., MA.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 03 Januari 2023

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK
(STUDI KASUS RELASI KEKUASAAN PEJABAT KECAMATAN
BEKASI SELATAN)**

RESIFA NURLAILY SOIM

ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya dibangun melalui kebijakan-kebijakan, tetapi melalui peningkatan kemampuan aparat dalam memberikan berbagai pengetahuan mengenai aturan pelayanan melalui pelatihan struktural pada berbagai tingkatan. Penilaian kinerja pelayanan publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang terkait pada pengguna jasa seperti kepuasan para pengguna layanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan KTP Elektronik yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Bekasi Selatan yang diukur melalui beberapa indikator kualitas pelayanan, yaitu: jaminan, bukti langsung, empati, daya tanggap, dan kehandalan, serta faktor relasi kekuasaan dan hak warga negara yang menjadi tolak ukur penilaian kualitas pelayanan. Penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui faktor kendala dari kualitas pelayanan yang dapat dilihat dari sarana dan prasarana, prosedur pelayanan, dan kemampuan pegawai. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Bekasi Selatan masih belum maksimal yang dapat dilihat dari jaminan penyelesaian yang belum pasti, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai, daya tanggap pegawai yang kurang serta kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan. Peneliti menyarankan agar Pemerintah Kecamatan Bekasi Selatan meningkatkan kinerja pegawai dengan melakukan pelatihan terhadap pegawai, menambah sarana dan prasarana, mengawasi tindakan praktik-praktik ilegal yang masih melekat dan juga memperjelas informasi mengenai prosedur pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, KTP elektronik, Relasi Kekuasaan, Hak Warga Negara, Kecamatan Bekasi Selatan

**QUALITY OF ELECTRONIC KTP MAKING SERVICES (CASE
STUDY OF POWER RELATIONS OF BEKASI SELATAN DISTRICT
OFFICIALS)**

RESIFA NURLAILY SOIM

ABSTRACT

Improving the quality of service is not only built through policies, but through increasing the ability of officials to provide various knowledge regarding service regulations through structural training at various levels. It is not enough to evaluate the performance of public services using indicators related to service users, such as service user satisfaction. This research was conducted to determine the quality of service for making electronic ID cards provided by the South Bekasi District Government as measured by several service quality indicators, namely: guarantees, direct evidence, empathy, responsiveness, and reliability, as well as factors of power relations and the rights of citizens who become benchmarks for assessing service quality. This research was also conducted to determine the constraining factors of service quality which can be seen from the facilities and infrastructure, service procedures, and employee capabilities. This study used a qualitative descriptive approach by collecting data obtained from observation and interviews. The results of this research indicate that the quality of service for making Electronic KTPs in South Bekasi District is still not optimal, which can be seen from the uncertain settlement guarantee, inadequate facilities and infrastructure, lack of attention and good response from employees, lack of employee responsiveness and lack of information provided to the public regarding service procedures. The researcher suggests that the South Bekasi District Government improve employee performance by conducting training for employees, adding facilities and infrastructure, overseeing illegal practices that are still inherent and also clarifying information about service procedures.

Keywords: *Service Quality, Electronic KTP, Power Relations, Citizens' Rights, South Bekasi District*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yg Maha Esa. karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tulisan yg berjudul **“Kualitas Pelayanan Pembuatan Ktp Elektronik (Studi Kasus Relasi Kekuasaan Pejabat Kecamatan Bekasi Selatan)”** ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Sebagai manusia yang tak luput dari kekhilafan, penulis menyadari tulisan ini masih perlu untuk disempurnakan. Sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yg membangun dari berbagai pihak untuk penyempurnaan dimasa yg akan datang. Penulis juga menyadari bahwa tanpa bekal ilmu pengetahuan, dorongan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, baik itu moril maupun materi, tulisan ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu dengan segala hormat penulis mengucapkan terima kasih dan bersyukur kepada Allah SWT dan terima kasih yang tak terhingga kepada orang tua tercinta, Alm. Abel Casman dan Ibu Ani Nuraeni Rohaniah yang selalu mendoakan, memotivasi, membimbing, dan mendengarkan keluh kesah penulis untuk merahi kesuksesan, dan kelima saudara penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu juga untuk seluruh keluarga besar penulis yang senantiasa berdoa dan mendukung untuk kesuksesan penulis. Oleh karena itu dengan segala hormat penulismengucapkan terima kasih dan bersyukur kepada :

1. Bersyukur kepada Allah SWT yang selalu memberikan pertolongan dan kelancaran penulis yang dapat membuat penulis menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ridwan, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, masukan dan arahan selama proses penyusunan Skripsi.
3. Ibu Ir. Iswahyuni, MM. Selaku Dosen Pembimbing II yang sangat perhatian dan selalu memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
4. Bapak Dr. Ardli Johan Kusuma, S.IP, M.H.I Selaku Dosen Penguji yang sangat memberikan ilmu yang bermanfaat dalam penulisan Skripsi ini.
5. Devi Mustafa Putri, Yoke Listiara, Wilda Lu’Lu’Anmalika, Rizky Anandya Baehaqie, Tengku Apriyana, Widya Findi Maika, Eka Sukma Dinarti, Adinda Putri Kirana Luthfi, Imam Juanda, Wildan Maulana, Avif Fauzi dan Muhammad Zidane Zarkasi selaku sahabat penulis yang selalu mendukung penuh penulis dalam mengerjakan proposal skripsi hingga sekarang yang

selalu memotivasi, membantu dan memberi semangat penulis dalam penyusunan skripsi ini.

6. Khususnya kakak perempuan tercinta penulis Ruri Hudyati selaku kakak kandung perempuan yang selalu memberi dukungan motivasi dan semangat kepada penulis.
7. Seluruh teman-teman angkatan 2018 Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta atas kebersamaan dan pengalamannya.

Bekasi, Desember 2022

Resifa Nurlaily Soim

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II.....	16
TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Teori dan Konsep Penelitian	16
2.1.1 Kualitas Pelayanan	16
2.1.2 Relasi Kekuasaan Michael Foucault	19
2.1.3 Hak Warga Negara	20
2.2 Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III	23
METODE PENELITIAN	23
3.1 Objek Penelitian	23
3.2 Jenis Penelitian.....	23
3.3 Teknik Pengumpulan Data	23
3.4 Sumber Data.....	24
3.5 Teknik Analisis Data.....	24
3.6 Tabel Rencana Waktu	26
BAB IV.....	27
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Gambaran Umum Kecamatan Bekasi Selatan	27
4.2 Penyajian Data (Display Data)	44

Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Bekasi Selatan.....	44
1. Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>).....	44
2. Keandalan (Reliability)	54
3. Daya Tanggap (Responsiveness).....	59
4. Jaminan (Assurance)	62
5. Empati (Empaty)	69
6. Relasi Kekuasaan Michele Foucalt	72
7. Hak Warga Negara	76
BAB V	81
KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 SARAN.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85

DAFTAR TABEL

Table 1: Penelitian Terdahulu	6
Table 2: Tabel Rencana Waktu	26
Table 3: Jumlah Penduduk, Luas Kelurahan dan Kepadatannya di Kecamatan Bekasi Selatan Semester 2 Tahun 2019	37
Table 4: Jumlah Penduduk DKB Semester 2 Berdasarkan Jenis Kelamin dan Jumlah KK Perwilayah di Kecamatan Bekasi Selatan Tahun 2021	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Tampak Depan Kecamatan Bekasi Selatan.....	32
Gambar 2: Peta Wilayah Kecamatan Bekasi Selatan.....	36
Gambar 3: Komposisi Pembagian Wilayah Kelurahan Di Kecamatan Bekasi Selatan.....	38
Gambar 4: Komposisi Data Penduduk DKB Semester 2 Kecamatan Bekasi Selatan Berdasarkan Jenis Kelamin 2021	40
Gambar 5: Visi dan Misi Kecamatan Bekasi Selatan	41
Gambar 6: Struktur Organisasi Kecamatan Bekasi Selatan.....	42
Gambar 7: Tampilan Fisik Ruang Tunggu Kecamatan Bekasi Selatan.....	45
Gambar 8: Tampilan Fisik Ruang Perekaman dan Penginputan Data Kecamatan Bekasi Selatan	46
Gambar 9: Tampilan Fisik Tempat Pelayanan Administrasi Kecamatan Bekasi Selatan.....	47
Gambar 10: Tampilan Fisik Tempat Parkir Kecamatan Bekasi Selatan	47
Gambar 11: Tampilan Alat Perekaman Kecamatan Bekasi Selatan	50
Gambar 12: Prosedur Pelayanan Kecamatan Bekasi Selatan	55
Gambar 14: Front Office Kecamatan Bekasi Selatan	59
Gambar 15: Potret Keramahan Pegawai	70
Gambar 16: Animasi KTP elektronik	77