

SKRIPSI

**PENGARUH KINERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KTP
ELEKTRONIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

*Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar
Sarjana(S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan*

Oleh:

AHMAD FAUJY

NIM : 1610413310002



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET, DAN
TEKNOLOGI**

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

BANJARMASIN

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KINERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KTP
ELEKTRONIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

- A. Nama Mahasiswa : Ahmad Faujy NIM : 1610413310002
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 03 Januari 2023

C. Tim Penguji :

a. Ketua

Husein Abdurrahman, S.Sos., M.Si

NIP. 19711103 199903 1 002

b. Sekretaris

Arif Rahman Hakim, S.Sos., M.IP

NIP. 19900125 201903 1 012

c. Anggota

Safa Muzdalifah, S.IP., M.Hub.Int

NIP. 19891127 201903 2 014

Banjarmasin, 23 September 2024

Ketua Pembimbing

Husein Abdurrahman, S.Sos., M.Si

NIP. 19711103 199903 1 002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Lambung Mangkurat

Prof. Dr. H. Badi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 19730122 199802 1 001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal 03 bulan Januari tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 0004/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 02 Januari 2023 untuk menguji Skripsi :

Nama : Ahmad Faujy
NIM : 1610413310002
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan KTP Elektronik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur

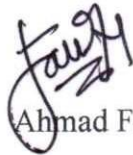
Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi 1 Gedung Lama Fisip ULM
Waktu Ujian : 11.00 Wita – Selesai
Nilai : A (83)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

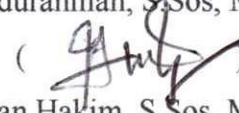
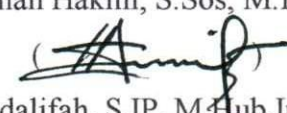
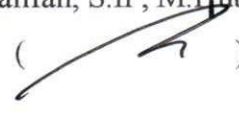
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 03 Januari 2023


Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Ahmad Faujy

1. Ketua : Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si
()
2. Sekretaris : Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.IP
()
3. Anggota : Safa Muzdalifah, S.IP, M.Hub.Int
()

Mengetahui/membenarkan :
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan


Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si
NIP 197111031999031002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Faujy
Nim : 1610413310002
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan KTP elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur” benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan pengambilan alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil duplikasi, maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknik penulisan, telah sesuai dengan pedoman karya tulis ilmiah program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 03 Januari 2023

Yang membuat pernyataan



Ahmad Faujy

NIM. 1610413310002

ABSTRAK

Ahmad Faujy, 1610413310002, 2024: “*Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan KTP Elektronik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur*”. Di Bawah Bimbingan Husein Abdurrahman.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan KTP elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kinerja menurut Dwiyanto yang meliputi Produktivitas; Kualitas pelayanan; Responsivitas; Responsibilitas Dan Akuntabilitas. teori kualitas pelayanan Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry. yang meliputi: *Tangibel* (Berwujud); *Reliability* (Kehandalan); *Responsiveness* (Ketanggapan); *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan adalah 50 masyarakat yang telah menerima pelayanan ktp. Teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Teknik analisa data menggunakan teknik regresi linier sederhana melalui bantuan *SPSS versi 21 for Windows*.

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana didapatkan nilai t_{hitung} pada Uji T (parsial) sebesar 7,500 dengan signifikansi sebesar 0,00. Sedangkan nilai f_{hitung} pada Uji F (simultan) sebesar 56,243 dengan signifikansi sebesar 0,00. Hal tersebut kemudian menjadi tolak ukur penentuan hipotesis dengan hasil H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya kinerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pelayanan KTP elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur. Besarnya pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan tersebut yaitu sebesar 54% dan sisanya 46% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci: Kinerja, Kualitas Pelayanan, KTP elektronik

ABSTRACT

Ahmad Faujy, 1610413310002, 2024: "*The effect of performance on the quality of electronic ID card services at the Population and Civil Registration Service of East Kotawaringin Regency*". Under the guidance of Husein Abdurrahman.

This study aims to determine and analyze how much influence performance has on the quality of electronic ID card services at the Population and Civil Registration Service of East Kotawaringin Regency. The theory used in this study is Performance according to Dwiyanto which includes Productivity; Service quality; Responsiveness; Responsibility and Accountability. service quality theory according to Zeithaml, Parasuraman & Berry. which includes: Tangible (Tangible); Reliability (Reliability); Responsiveness (Responsiveness); Assurance (Guarantee) and Empathy (Empathy).

This study uses a quantitative research method. The sample used was 50 people who had received ID card services. The data collection technique was a questionnaire. The data analysis technique uses a simple linear regression technique with the help of SPSS version 21 for Windows.

Based on the results of the simple linear regression test, the t-value in the T Test (partial) was 7.500 with a significance of 0.00. While the f-value in the F Test (simultaneous) was 56.243 with a significance of 0.00. This then became the benchmark for determining the hypothesis with the results H_0 rejected and H_a accepted, which means that performance affects the quality of electronic ID card services at the Population and Civil Registration Service of East Kotawaringin Regency. The magnitude of the influence of performance on the quality of service is 54% and the remaining 46% is influenced by other factors outside this study.

Keywords: Performance, Service Quality, Electronic ID Card

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb.

Puji Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat petunjuk dan hidayatNya laporan penelitian dalam bentuk skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul “Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan KTP Elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur” ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai gelar (S1) pada jurusan/program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Proses penyusunan skripsi ini tentu tidak terlepas dari dorongan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Bapak Husein Abdurrahman, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Juga selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah berkenan memberikan bimbingan, mengarahkan, dan memotivasi dalam penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Arif Rahman Hakim, S.Sos., M.IP selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan arahan, masukan, kritik, dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Safa Muzdalifah, S.IP., M.Hub.Int selaku Dosen Penguji II saya yang telah memberikan arahan, masukan, kritik, dan saran kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, khususnya Dosen Pengajar Program Studi Ilmu Pemerintahan.
7. Seluruh informan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil beserta masyarakat yang ada di Kabupaten Kotawaringin Timur yang telah meluangkan waktunya untuk membantu menyelesaikan skripsi ini.
8. Orang tua yang tercinta yang telah memberikan dukungan, doa, motivasi dan bantuan baik moril dan material dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini, masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Wassalamu'alaikum, wr.wb

Banjarmasin, Januari 2024

Ahmad Faujy

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Hipotesis Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II KERANGKA TEORI.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Kinerja.....	13
2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	15
2.4 Penilaian dan Indikator Kinerja	16
2.5 Pelayanan	19
2.6 Indikator Kualitas Pelayanan	21
2.7 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)	23
2.8 Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan.....	25
2.9 Bagan Kerangka Teori	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Pendekatan Penelitian	27
3.2 Tipe Penelitian	27

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.4 Populasi dan Sampel	28
3.5 Definisi dan Operasional Variabel	29
3.6 Skala Pengukuran.....	33
3.7 Jenis Data	34
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.9 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian.....	35
3.10 Uji Normalitas Data	35
3.11 Uji Linieritas	36
3.12 Analisis Regresi Linier Sederhana	39
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	44
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Kotawaringin Timur.....	44
4.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur	45
4.3 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur.....	47
4.4 Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi	47
4.5 Keadaan Pegawai	55
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
5.1 Hasil Penelitian	58
5.1.1 Identitas Responden	58
5.1.2 Deskripsi Data.....	60
5.1.2.1 Deskripsi Data Kinerja(X)	61
5.1.2.2 Deskripsi Data Kualitas Pelayanan(Y).....	67
5.1.2.3 Uji Validitas Dan Reliabilitas	73
5.1.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	77
5.1.2.5 Analisis Regresi Linier Sederhana	83
5.1.2.6 Pengujian Hipotesis.....	84
5.2 Pembahasan.....	88

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
3.1 Kesimpulan	90
3.2 Saran.....	91
 DAFTAR PUSTAKA	 93

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variable.....	32
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	33
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Menurut Kecamatan di Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2020.....	45
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Menurut Status Kepegawaian	55
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai berdasarkan jabatan dan pangkat/gol	56
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
Tabel 5.4 Distribusi jawaban responden atas Variabel Kinerja Indikator Produktivitas	62
Tabel 5.5 Distribusi jawaban responden atas Variabel Kinerja Indikator Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 5.6 Distribusi jawaban responden atas Variabel Kinerja Indikator Responsivitas	64
Tabel 5.7 Distribusi jawaban responden atas Variabel Kinerja Indikator Responsibilitas	65
Tabel 5.8 Distribusi jawaban responden atas Variabel Kinerja Indikator Akuntabilitas	66
Tabel 5.9 Distribusi jawaban responden atas Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Tangible (berwujud).....	68
Tabel 5.10 Distribusi jawaban responden atas Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Reliability (kehandalan)	69
Tabel 5.11 Distribusi jawaban responden atas Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Responsiveness (ketanggapan).....	70
Tabel 5.12 Distribusi jawaban responden atas Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Assurance(jaminan).....	71
Tabel 5.13 Distribusi jawaban responden atas Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Empathy(empati).....	72
Tabel 5.14 Hasil Uji Validitas Data Kinerja(X).....	75
Tabel 5.15 Hasil Uji Validitas Data Kualitas Pelayanan(Y).....	75
Tabel 5.16 Hasil Uji Reliabilitas	77

Tabel 5.17 Hasil Uji Linieritas	80
Tabel 5.18 Hasil Uji Normalitas	82
Tabel 5.19 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	83
Tabel 5.20 Hasil Uji T Hipotesis	85
Tabel 5.21 Hasil Uji F Hipotesis.....	86
Tabel 5.22 Hasil Regresi Model Summary	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Teori	26
Gambar 4.1 Bagan Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur.....	49
Gambar 5.1 Grafik Normalitas Data Variabel X dan Variabel Y	82
Gambar 5.2 Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 Secara Simultan antara Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan	87

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Surat Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian Dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
- Lampiran 3 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 5 Uji Validitas Variabel Kinerja (X)
- Lampiran 6 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)
- Lampiran 7 Uji Reliabilitas Variabel Kinerja (X)
- Lampiran 8 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)
- Lampiran 9 Uji Normalitas Data
- Lampiran 10 Uji Linearitas Data
- Lampiran 11 Uji F
- Lampiran 12 Uji T
- Lampiran 13 Analisis Regresi Linier Sederhana
- Lampiran 14 Tabel r, Tabel t, dan Tabel f
- Lampiran 15 Dokumentasi Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur