

**PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK GUNA
MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA PADA PELAYANAN E-
KTP DI KABUPATEN PATI**

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi tugas

Dalam menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1) Hukum Dengan Kekhususan

HAN/HTN



Oleh:

RIZKA AMALIA UTAMI

201820163

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM**

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

2024

HALAMAN PENGESAHAN

**PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK GUNA
MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA PADA PELAYANAN E-KTP DI
KABUPATEN PATI**

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi tugas
Dalam menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1) Hukum
Dengan Kekhususan
HUKUM TATA NEGARA

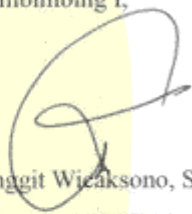
Oleh :

Rizka Amalia Utami

201820163

Kudus, 12 Agustus 2024

Disetujui :
Pembimbing I,


Anggit Wicaksono, SH., MH.
NIDN 0627077803

Pembimbing II,


Adissya Mega Christia, SH.MH.
NIDN. 0625029701

Mengetahui :
Dekan Fakultas Hukum




Dr. Hidayatullah, S.H., M.Hum.
NIDN . 0613046101

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizka Amalia Utami

Nim : 201820163

Alamat : Gondosari Rt 004 Rw 006 Gebog Kudus

Judul Skripsi : PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK GUNA
MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA PADA PELAYANAN E
KTP DI KABUPATEN PATI.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini madalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Dosen Pembimbing.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas aslinya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Kudus, 12 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,


Rizka Amalia Utami

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

“Jika kamu berbuat baik kepada orang lain, berarti kamu berbuat baik pada dirimu sendiri...”

(QS.AL-isra’:7-)

Dan tidak ada kemudahan tanpa doa”

(Ridwan Kamil)

“And, when you want something, all the universe conspires in helping you to achieve it.

Dan ketika kamu menginginkan sesuatu, seluruh alam semesta bersekongkol dalam membantumu untuk mencapainya.”

(Paulo Coelho)

Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Alhamdulillahirobbil’alamin, dengan mengucap syukur atas Rahmat Allah SWT dan sebagai ucapan terimakasih skripsi ini Penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi.
2. Kedua orang tua Penulis yang senantiasa sabar, mendampingi, membimbing dan mendoakan Penulis dalam setiap prosesnya.
3. Bapak Dr. Hidayatullah, S.H., M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.
4. Bapak Anggit Wicaksono, S.H.,M.H. selaku dosen Pembimbing I, yang selalu memberikan bimbingan, arahan serta dukungan kepada Penulis untuk menyelesaikan skripsi.
5. Ibu Adissya Mega Christia, S.H.,M.H. selaku dosen Pembimbing II, yang selalu memberikan bimbingan, arahan serta dukungan kepada Penulis untuk menyelesaikan skripsi.
6. Semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materiil.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan rasa syukur kepada Allah SWT, Alhamdulillah saya mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Guna Mewujudkan Pelayanan Prima Pada Pelayanan e-KTP di Kabupaten Pati”.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi persyaratan guna menyelesaikan studi Program Strata Satu (S1) Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini melibatkan berbagai ilmu, maka untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Suyatnu, seseorang yang biasa Penulis sebut bapak. Beliau tidak pernah merasakan bangku kuliah, tapi beliau selalu memberi semangat pada Penulis supaya selesai menempuh bangku kuliah. Terima kasih sudah bekerja keras dan menjadi tulang punggung keluarga hingga akhirnya Penulis bisa tumbuh dewasa dan Penulis bisa berada di posisi ini. Sehat selalu bapak.
2. Mamah Erna, bentuk fisik dari Tuhan yang biasa Penulis sebut mamah. Beliau juga tidak pernah merasakan bangku kuliah. Namun beliau mampu mendidik Penulis. Beliau tidak pernah lupa untuk selalu mendoakan Penulis di sepertiga malamnya. Terima kasih sudah melahirkan, merawat dan membesarkan Penulis dengan penuh cinta, selalu berjuang untuk kehidupan Penulis. Sehat selalu mamah.
3. Rizqi Baskoro Putro, S.Pd (Mas Kiko). Kakak tercinta sekaligus panutan Penulis yang selalu kebersamaan dan saling memberikan energi positif, juga memberikan dorongan dan motivasi hingga bisa ke tahap saat ini. Semoga diberikan umur Panjang dan selalu diberkahi serta diberikan kesehatan.
4. Bapak Anggit Wicaksono, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing I Penulis yang selalu membimbing dan memberikan support serta memberi nasehat-nasehat yang membangun bagi Penulis.

5. Ibu Adissya Mega Christia S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing II Penulis yang selalu membimbing dan memberikan support serta memberi nasehat-nasehat yang membangun bagi Penulis.
6. Ibu Lidya Christina W., S.H., M.H., M.Kn., selaku Dosen Wali Penulis yang selalu memberikan arahan dan bimbingan dalam studi Penulis selama menjadi Mahasiswa di Universitas Muria Kudus.
7. Sulthan Ammar Akram Firdaus. Seseorang yang tidak kalah pentingnya. Terimakasih telah menjadi bagian dalam perjalanan hidup Penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, baik tenaga, waktu maupun materi kepada Penulis. Telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat untuk pantang menyerah. Sehat dan sukses selalu Ammar.
8. Miki, Cikul, Cimol, Lizzie, Unyil dan Zella. Kucingku di rumah yang selalu menemani Penulis mengerjakan revisian hingga larut malam.
9. Ferdi dan Mas Luthfi. Saudara sepupu di Kudus yang selalu memberikan semangat dan juga setia mendengarkan keluh kesah. Kita bertiga sering ada di posisi yang selalu sama, maka dari itu kita selalu memberikan energi positif satu sama lain. Terima kasih Ferdi dan Mas Luthfi.
10. Alsa dan Amel. Saudara sepupu di Karawang yang selalu memberikan support walaupun melalui celotehannya, tetapi Penulis yakin dan percaya itu adalah sebuah bentuk dukungan dan motivasi.
11. Teman-teman penulis: Nindi, Hasna, Venni, Rosyida, Vava, Putri, Fivy, Milen, Vetha, Rina, Bagas, Ambon, Praspa.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.
13. Terakhir kepada diri Penulis sendiri. Rizka Amalia Utami. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Tidak pernah lelah untuk selalu mencoba dan berusaha. Terima kasih untuk tidak menyerah sesulit apapun dalam proses penyusunan skripsi ini dan telah berhasil menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan

untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimana pun berada, Rizka. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Mengingat skripsi ini masih banyak kekurangan-kekurangan dan jauh dari sempurna, maka segala kritik dan saran yang positif Penulis akan terima dengan senang hati.

Akhirnya, semoga skripsi ini dapat berguna bagi Penulis dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, 12 Agustus 2024

Rizka Amalia Utami

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Guna Mewujudkan Pelayanan Prima Pada Pelayanan E-Ktp Di Kabupaten Pati” ini secara umum untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan standar pelayanan publik guna mencapai pelayanan prima di Kabupaten Pati dan hambatan yang dihadapi pada pelayanan e-KTP guna mencapai pelayanan prima di Kabupaten Pati.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Dalam hal teknik pengumpulan data, penulis menggunakan data primer dan data sekunder. Setelah data diperoleh, maka disusun secara sistematis dan selanjutnya dianalisa secara kualitatif, sehingga diperoleh kejelasan mengenai permasalahan yang dibahas dan selanjutnya disusun sebagai skripsi yang bersifat ilmiah.

Pelaksanaan standar pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan prima pada pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati sudah memenuhi beberapa indikator yang tercantum dalam Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik, namun masih banyak keluhan terkait pelayanan e-KTP yang kurang maksimal. Hambatan utama pada pelayanan e-KTP yaitu terkait dengan sarana prasarana, sistem informasi pelayanan publik, dan profesionalisme SDM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menyebabkan pelayanan prima belum dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat. Gangguan jaringan pada sistem online dan alat perekaman serta cetak berupa dropping yang digunakan sejak 2012 hingga sekarang sudah mengalami banyak kerusakan juga berdampak pada kualitas pelayanan.

KATA KUNCI : *Standar Pelayanan Publik, Pelayanan Prima, E-KTP, Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil.*

ABSTRACT

The thesis entitled Implementation of Public Service Standards to Achieve Excellent Service in E-KTP Services in Pati Regency is generally to find out and analyze the implementation of public service standards to achieve excellent service in Pati Regency and the obstacles faced in e-KTP services in order to achieve excellent service in Pati Regency.

The approach method used in this research is empirical juridical. In terms of data collection techniques, the author uses primary data and secondary data. After the data is obtained, it is compiled systematically and then analyzed qualitatively, so that clarity is obtained regarding the problems discussed and then prepared as a scientific thesis.

Implementation of public service standards to realize excellent service in e-KTP services at the Population and Civil Registration Service of Pati Regency has met several indicators listed in the Guidelines of the Minister for Empowerment of State Apparatus and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 1 of 2022 concerning Performance Monitoring and Evaluation Instruments and Mechanisms Implementation of Public Services, but there are still many complaints regarding e-KTP services which are less than optimal. The main obstacles to e-KTP services are related to infrastructure, public service information systems, and the professionalism of human resources at the Population and Civil Registration Service, which causes excellent service to not be fully felt by the public. Network disruptions in the online system and recording and printing equipment in the form of dropping which have been used since 2012 until now have experienced a lot of damage and have also had an impact on the quality of service.

KEYWORDS: *Public Service Standards, Excellent Service, E-KTP, Civil Registration Popouation Service.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK SKRIPSI	viii
THESIS ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	10
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Tinjauan Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik	13
1. Tinjauan Pelaksanaan	13
2. Pengertian Pelayanan Publik	13
3. Standar Pelayanan Publik	14
B. Tinjauan Umum Pelayanan Prima Pada E-KTP di Kabupaten Pati	17
1. Pengertian Pelayanan Prima	17
2. Dasar Hukum Pelayanan Prima	20
3. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima	26
4. Pengertian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pati	27
5. Pengertian Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)	29
6. Landasan Hukum Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)	32
7. Gambaran Umum Kabupaten Pati	35
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Metode Pendekatan	38

B. Spesifikasi Penelitian	38
C. Metode Penentuan Sampel	39
D. Metode Pengumpulan Data	40
E. Metode Pengolahan dan Penyajian Data	42
F. Metode Analisis Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Guna Mewujudkan Pelayanan Prima Pada Pelayanan e-KTP di Kabupaten Pati.....	44
B. Hambatan Pada Pelayanan E-KTP Guna Mewujudkan Pelayanan Prima di Kabupaten Pati.....	66
BAB V PENUTUP	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83