

**EVALUASI PELAYANAN PROGRAM KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK (KTP-el) “TEKOLANGSUNG CETAK (TLC)” DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
PONOROGO**



Oleh :

RIAN ANGGANA FIRDAUS HOFFNUNG

NIM. 14221357

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

PONOROGO

2018

**EVALUASI PELAYANAN PROGRAM KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK (KTP-el) “TEKO LANGSUNG CETAK (TLC)” DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
PONOROGO**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat-syarat mencapai
gelar sarjana dalam fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Program Studi Ilmu

Pemerintahan



RIAN ANGGANA FIRDAUS HOFFNUNG

NIM : 14221357

**PROGAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PONOROGO**

2018

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi :EVALUASI PELAYANAN PROGRAM KARTU
TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el) "TEKO
LANGSUNG CETAK (TLC)" DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATANSIPIL
KABUPATEN PONOROGO


Nama : RIAN ANGGANA FIRDAUS HOFFNUNG
NIM : 14221357
Prodi/Semester : ILMU PEMERINTAHAN / VIII
Fakultas : FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Universitas : MUHAMMADYAH PONOROGO

Pada : 12 Juni 2018

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.


Mengetahui

Pembimbing I



Robby Darwis Nasution, S.IP, MA
NIDN: 0728028603

Pembimbing II



Dra. Ekapti Wahjuni DJ, M.Si
NIDN: 0722126101

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : **EVALUASI PELAYANAN PROGRAM KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el) “TEKO LANGSUNG
CETAK (TLC)” DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PONOROGO**

Disusun oleh : **RIAN ANGGANA FIRDAUS HOFFNUNG**

Telah dipertahankan di depan penguji pada,

Hari : Rabu

Tanggal : 11 Juli 2018

Pukul : 09.00-10.00 WIB

DEWAN PENGUJI

Penguji I


Dra. Ekapti Wahjuni DJ, M.Si
NIDN: 0722126101

Penguji II


Khofurrosyidin S.IP, M.Si
NIDN: 0705057501

Penguji III


Robby Darwis Nasution S.IP, M.A
NIDN:0728028603

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Drs. Jusuf Harsono, M.Si
NIK. 19620113-198909 12

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT dengan rahmatnya dan do'a orang-orang terkasih, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Rasa bangga dan bahagia saya haturkan rasa syukur dan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, hanya karena izin dan karunianya sehingga skripsi ini dapat selesai pada waktunya.
2. Bapak dan Ibu saya, yang telah mencurahkan Do'a dan memberikan dukungan moril dan meteril yang tak henti untuk kesuksesan saya. Segala curahan terimakasih dan apapun seisi dunia tidak cukup untuk mebalas kebaikan dan pengorbanan bapak dan ibu saya, karena itu terimalah persembahan bakti dan cinta ku untuk kalian bapak dan ibu ku.
3. Bapak dan ibu dosen pembimbing, penguji dan pengajar yang selama ini menuntun dan mengarahkan saya, terimakasih untuk jasa kalian selama ini.
4. Sehabat satu angkatan 2014 selamat bagi kalian yang wisuda pada tahun 2018 dan bagi teman-teman yang belum wisuda semoga cepat menyusul wisuda di tahun kedepannya.
5. Konco UMROH yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi

Terimakasih yang sebesar – besarnya untuk kalian semua, akhir kata persembahan skripsi ini untuk kalian semua. Semoga sekripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan dimasa depan.

MOTTO

**“Kenyamanan Adalah Penjara Kebebasan Dan
Hambatan Untuk Berkembang”**

Jhon F. Kennedy



ABSTRAK

Dalam penelitian ini hendak meneliti tentang Evaluasi Kebijakan Pelayanan Publik dalam Program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) “Teko Langsung Cetak (TLC)” di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. KTP-el merupakan sebuah program pemerintah sebagai bentuk pemanfaatan *e-government* sebagai bentuk integritas sistem database kependudukan yang mumpuni, akan tetapi dalam pelaksanaan program KTP-el terjadi beberapa kendala di berbagai daerah seperti kehabisan Blangko KTP dan adanya Praktik KKN. Berbeda dengan kasus tersebut Dinas DUKCAPIL membuat Program “Teko Langsung Cetak (TLC)” merupakan suatu motto yang di buat sebagai bentuk tindak lanjut surat dari DIRJEN DUKCAPIL terkait percepatan KTP-el. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berfokus pada evaluasi implementasi pelaksanaan program “Teko Langsung Cetak (TLC)” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini menggunakan cara wawancara, Studi Pustaka, dokumentasi dan Observasi secara langsung di Dinas DUKCAPIL. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan publik dalam Program “Teko Langsung Cetak (TLC)” di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Ponorogo. pelayanan publik dalam program ini seperti prosedur pelayanan , lama waktu penyelesaian, biaya pelayan ,sarana dan prasarana serta indikator lainnya sudah berjalan dengan baik. Respon dari program ini cukup baik bagaimana antusias masyarakat cukup tinggi yang mengakibatkan terjadi antrian di setiap harinya dalam SOP yang ada hanya 5 menit penyelesain ternyata lebih dari itu bila di hitung dari awal pemohon datang ke Dinas DUKCAPIL. Jaringan internet juga sering troubel yang berakibat pelayanan harus di hentiakan kaerana pelayanan berbasis internet. Dari keseluruhan implementasi Program “Teko Langsung Cetak (TLC)” sudah berjalan dengan baik di luar kendala yang ada pelayanan dalam program teko langsung cetak sudah berjalan dengan baik serata target dalam program initerkait percepatan KTP-el sudah terwujud bagaimana program ini melebihi dari setengah Target dalam SOP 2017 dan respon masyarakat terhadap program ini juga baik maka dapat disimpulkan secara keseluruhan kebijakan pelayanan publik dalam Program Teko Langsung Cetak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo sudah berhasil.

Kata Kunci : *Teko Langsung Cetak (TLC), , KTP-el, Pelayanan Pablik*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr, wb

Segala puji bagi Allah yang menciptakan bumi dan isinya, melalui pertanda- pertandanya, manusia diberikan pengetahuan dimana proses tersebut dilakukan melalui proses belajar mengajar, kemudian manusia diciptakan menjadi makhluk yang sempurna di antara ciptaan-nya yang lain. Dalam proses pembelajaran ini, kemudian menghasilkan skripsi, berupa laporan, dalam proses penyelesaian laporan skripsi, penulis merasa banyak terbantu oleh pihak – pihak yang mendukung tanpa lelah, baik secara moril maupun materil, sehingga kiranya ucapan terimakasih bisa kami sematkan dalam skripsi ini, ucapan terimakasih ini kami sampaikan kepada:

- 1) Drs. Jusuf Harsono, M.Si Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- 2) Robby Darwis Nasution, S.IP.,M.A Ketua Studi Ilmu Pemerintahan sekaligus dosen pembimbing yang telah berkenan memberikan bimbingan, pengarahan, dukungan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini

Demikianlah ucapan terimakasih ini kami haturkan, apabila ada salah – salah kata kami mohon maaf sebesar – besarnya.

Wassalamualaikan, Wr, Wb

Ponorogo, 12 Juni 2018

Peneliti,

RIAN ANGGANA F.H.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : RIAN ANGGANA FIRDAUS HOFFNUNG
NIM : 14221357
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

Skripsi dengan judul **“EVALUASI PELAYANAN PROGRAM KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el) “TEKO LANGSUNG CETAK (TLC)” DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PONOROGO”**

1. Adalah hasil karya saya dan naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk mendapat memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan.
2. Apabila dalam skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta di proses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTI NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 12 Juni 2018

Yang menyatakan



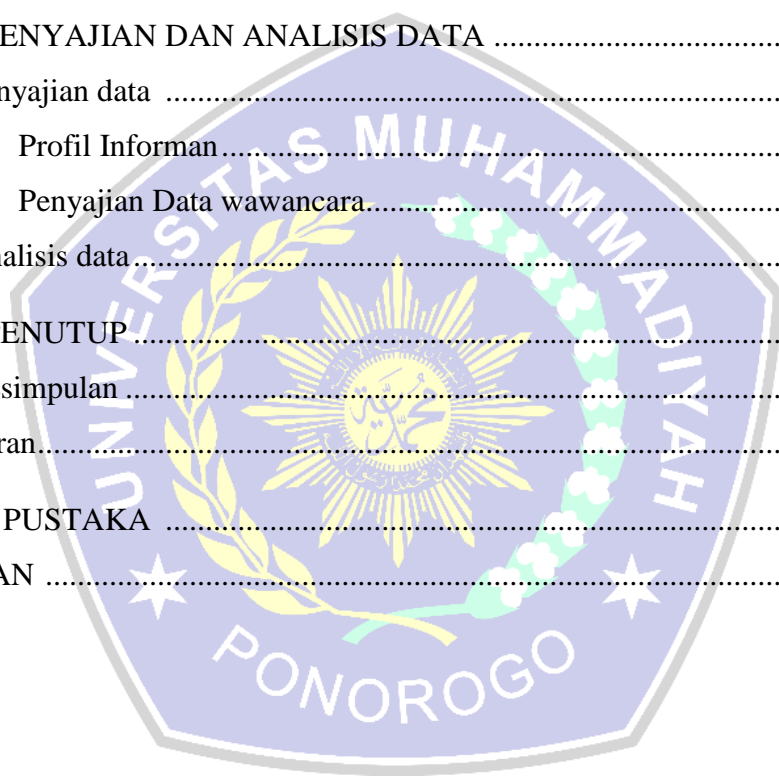
RIAN ANGGANA FH

NIM 14221357

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTARI.....	viii
PERYATAAN KEASLIAN KARYA	xi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah.....	4
C. Tujuan penelitian.....	4
D. Manfaat penelitian.....	4
E. Penegasan istilah	5
F. Landasan teori	5
1. Pelayanan publik.....	6
2. Kebijakan pablik	10
G. Definisi oprasional	12
H. Metode penelitian.....	16
1. Lokasi penelitian	16
2. Jenis penelitian	16
3. Sumber data.....	17
4. Teknik pengumpulan data	17
5. Instrumen penelitian	19
6. Teknik penentuan informan	19
7. Analisis data	20
BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	23
A. Kondisi geografis obyek penelitian.....	23

B. Kondisi demografis obyek penelitian.....	23
1. Keadaan penduduk Kab. Ponorogo.....	23
2. Sumber daya manusia di Dinas DUKCAPIL.....	24
3. Daftar inventaris.....	24
4. Standart Oprasional.....	25
5. Susunan Organisasi Dinas DUKCAPIL.....	31
C. Data teknis obyek Penelitian.....	41
1. Visi dan Misi Dinas DUKCAPIL.....	41
2. Tugas dan Fungsi Dinas DUKCAPIL.....	42
BAB III PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	57
A. Penyajian data	57
1. Profil Informan.....	57
2. Penyajian Data wawancara.....	58
B. Analisis data.....	71
BAB IV PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	80



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Alat Pendukung.....	24
Tabel 2.2	Bahan Pendukung.....	25
Tabel 2.3	Daftar Nama Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Ponorogo.....	32
Tabel 2.4	Daftar Nama Pegawai Bidang Pendaftaran Penduduk.....	33
Tabel 2.5	Daftar Nama Pegawai Bidang Pelayanan Sipil.....	33
Tabel 2.6	Daftar Nama Pegawai Bidang Pelayanan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK).....	34
Tabel 2.7	Daftar Nama Pegawai Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan.....	35
Tabel 2.8	Daftar Nama Pegawai UPTD.....	35
Tabel 2.9	Daftar Nama Non PNS Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Ponorogo.....	39
Tabel 2.10	Jumlah Rata-Rata Cetak KTP-El Perbulan Di Dinas Dukcapil.....	56
Tabel 2.11	Daftar jumlah penduduk yang belum memiliki KTP-el.....	56
Tabel 3.1	Daftar Nama Informan.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar I	Kebijakan Sebagai Suatu Proses.....	9
Gambar II	Miles Dan Huberman.....	17
Gambar III	Wawancara Dengan Bapak Bambang, S.Sos.Mm Selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.....	81
Gambar IV	Wawancara Dengan Bapak Meru Selaku Kasi Pindah Datang Dan Pendaftaran Penduduk.....	82
Gambar V	Pelayanan Pencetakan Ktp-El “Teko Langsung Cetak” (TLC).....	82
Gambar VI	Gedung Dinas DUKCAPIL Kab. Ponorogo.....	83
Gambar VII	Gambar Informasi Saat Terjadi Gangguan Jaringan.....	83
Gambar VIII	Surat Penelitian.....	84
Gambar IX	Susunan Organisasi Dukcapil.....	86



