

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK *E-KTP*
DISPENDUKCAPIL KOTA SURABAYA:
(*FRAMING GOOD GOVERNANCE*)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Akuntansi



Oleh :

Aprilia Tisanie Yasmin

2015310526

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2019

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK E-KTP
DISPENDUKCAPIL KOTA SURABAYA:
(FRAMING GOOD GOVERNANCE)**

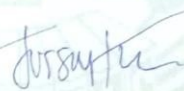
Diajukan oleh :

APRILIA TISANIE YASMIN

NIM : 2015310526

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing
Tanggal : 20 September 2019


Dr. Drs. Agus Samekto, Ak., M.Si
NIDN. 0716086302

SKRIPSI

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK E-KTP DISPENDUKCAPIL KOTA SURABAYA: (FRAMING GOOD GOVERNANCE)

Disusun oleh

APRILIA TISANIE YASMIN

NIM : 2015310526

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada Tanggal 15 Agustus 2019

Tim Penguji

Ketua : Dr. Dra. Diah Ekaningtias, Ak., MM., CA., AAP-B

Sekretaris : Dr. Drs Agus Samekto, Ak., M.Si

Anggota : Dr. Nanang Shonhadji, S.E., Ak., M.Si., CA., CIBA., CMA

PENGESAHAN SKRIPSI

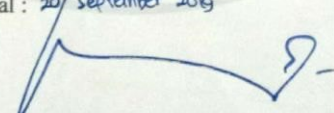
Nama : Aprilia Tisanie Yasmin
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 28 April 1997
N.I.M : 2015310526
Program Studi : Akuntansi
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Keuangan
J u d u l : Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Publik
E-KTP Dispendukcapil Kota Surabaya:
(Framing Good Governance)

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing
Tanggal : 20 September 2019


Dr. Drs. Agus Samekto, Ak., M. Si
NIDN : 0716086302

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi
Tanggal : 20 September 2019


Dr. Nanang Shonhadji, SE., Ak., M.Si., CA., CIBA., CMA

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Kesuksesan bukan tentang seberapa banyak uang yang kamu hasilkan, tapi seberapa besar kamu bisa membawa perubahan untuk hidup orang lain”. -Michelle Obama-

“Kunci kesuksesan adalah Berdoa, Berusaha, kerja keras, yakin, dan berbuat baik kesesama yang membutuhkan, percayalah maka hal baik pun akan datang menghampiri”. -Aprilia Tisanie Yasmin-



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji syukur atas segala nikmat dan karunia yang telah diberikan Allah SWT dengan segala keterbatasan yang saya miliki, saya dapat menyelesaikan studi, skripsi, hingga gelar sarjana yang saya peroleh. Terima kasih kepada Allah SWT, yang selalu memberikan kemudahan dan kelancaran kepada saya selama proses mengerjakan skripsi.

Karya tulis pertama saya ini dengan bangga saya persembahkan kepada:

- ❖ Untuk orang tua saya yang tercinta mama dan ayah. Terima kasih yang selalu mendukung saya untuk berjuang menghadapi tugas akhir dan mendoakan agar semua usaha saya bisa berjalan dengan lancar dan tercapai. Terima kasih telah memotivasi saya terus menerus hingga tugas akhir saya selesai. Saya tidak akan berjanji untuk membanggakan kalian, tapi saya akan membuat kalian bahagia dan bangga dengan apa yang telah saya lakukan dengan kerja keras saya.
- ❖ Untuk Dosen Pembimbing saya Bapak Dr. Drs. Agus Samekto, Ak., M.Si. Terima kasih atas bimbingannya selama ini dan selalu memberi semangat terhadap semua anak-anak bimbingannya agar segera menyelesaikan tugas akhirnya dengan tepat waktu.
- ❖ Untuk adikku tersayang Aissyah Adelia Yasmin dan Khanza Adelisya Yasmin terima kasih telah menjadi penyemangatku dan selalu menghiburku. Semoga kalian juga dapat meraih cita – cita yang kalian inginkan. Aamiin.

- ❖ Untuk sahabat saya Nurina Kartika sari, Nurfadila, Rexyta Dwi Cahyani, terima kasih banyak telah membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir saya sehingga saya dapat menyelesaikan dengan tepat waktu, terima kasih telah mendengarkan keluh kesah saya, terima kasih banyak telah menjadi teman, sahabat, bahkan saudara bagi saya. Semoga pertemanan kita bisa Till Jannah yaa. Semoga tahun ini kita bisa meraih cita – cita dan harapan kita dapat tercapai semua. Aamiin. Terima kasih juga untuk teman - teman grup Hijabers yang sudah memberikan semangat untuk saya.
- ❖ Untuk sahabat saya semasa kuliah Khalimatus Sa'diyah, Ganis Kartika Dwi Handayani, Nor Fauziah, terima kasih telah saling memberikan semangat, saling membantu selama kuliah dan semoga apa yang kita cita – cita kan juga dapat tercapai. Aamiin.
- ❖ Untuk teman-teman grup tayomania, terima kasih telah menjadi teman sharing, semoga kalian semua sukses. Aamiin.
- ❖ Untuk sahabat saya Ayu Sisca Anjarsari, terima kasih telah memberikan saya semangat. Semangat juga yaa dalam menyelesaikan skripsinya, aku yakin kamu bisa. Semangat terus ya sist, semoga sukses.
- ❖ Untuk tim skripsi Pak Agus yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih sudah berjuang bersama selama mengerjakan skripsi. Saya ucapkan terima kasih banyak dan semoga kalian sukses.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan untuk Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Publik E-KTP Dispendukcapil Kota Surabaya: (*Framing Good Governance*)”** dengan baik dan lancar.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa dukungan dan bantuan dalam berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si. selaku ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Bapak Dr. Nanang Shonhadji, S.gE.,Ak.,M.Si., CA., CIBA., CMA. selaku Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Dr. Drs. Agus Samekto, Ak., M.Si. selaku Dosen Pembimbing, yang telah membimbing dan memberikan saran, masukan, serta arahan selama proses penyelesaian skripsi.
4. Ibu Dra. Nur Suci I. Mei Murni, Ak., M. M.CA. selaku dosen wali.
5. Ibu Dr. Dra. Diah Ekaningtias, Ak., MM., CA., AAP-B dan Bapak Dr. Nanang Shonhadji, S.E.,Ak., M.Si., CA., CIBA., CMA. selaku dosen penguji skripsi.
6. Bapak dan Ibu dosen beserta Civitas Akademika STIE Perbanas Surabaya.
7. Serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, sekali lagi saya ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf apabila masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman.

Akhirnya dengan rasa rendah hati, penulis harapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Kritik dan saran sangat diharapkan penulis untuk kesempurnaan penelitian selanjutnya.

Surabaya, 23 September 2019

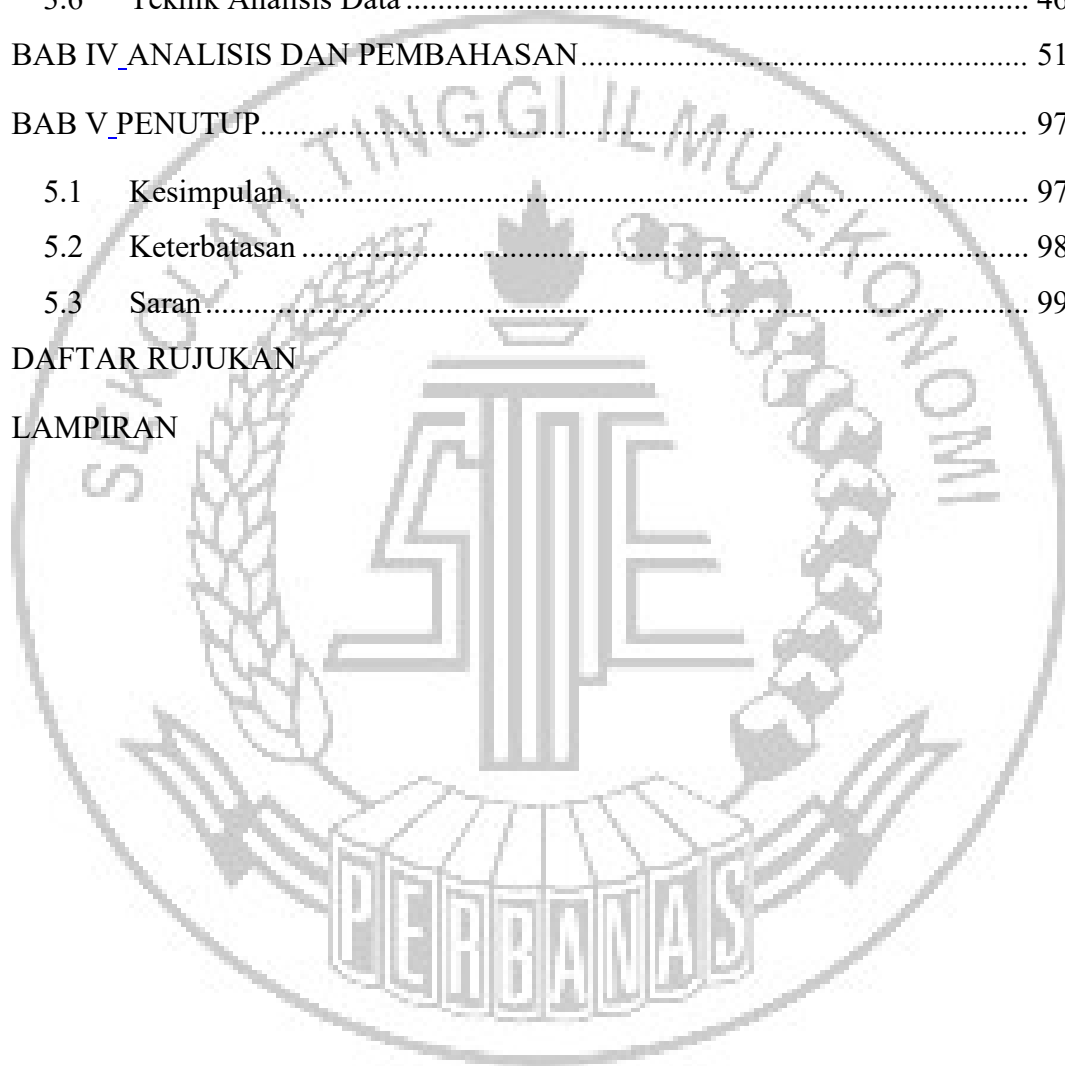
Penulis



DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN LULUS UJI..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI..... | iv |
| HALAMAN MOTTO..... | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| ABSTRACT..... | xvi |
| ABSTRAK..... | xvii |
| BAB I <u>P</u> ENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 15 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 16 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 16 |
| 1.4 Sistematika Penulisan Skripsi..... | 17 |
| BAB II <u>T</u> INJAUAN PUSTAKA..... | 19 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 19 |
| 2.2 Landasan Teori..... | 28 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran..... | 39 |
| BAB III <u>M</u> ETODE PENELITIAN..... | 41 |

| | | |
|---|---------------------------------------|----|
| 3.1 | Rancangan Penelitian | 41 |
| 3.2 | Batasan Penelitian | 41 |
| 3.3 | Unit Analisis..... | 42 |
| 3.4 | Definisi Operasional..... | 42 |
| 3.5 | Data dan Metode Pengumpulan Data..... | 44 |
| 3.6 | Teknik Analisis Data | 46 |
| BAB IV <u>A</u> NALISIS DAN PEMBAHASAN..... | | 51 |
| BAB V <u>P</u> ENUTUP..... | | 97 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 97 |
| 5.2 | Keterbatasan | 98 |
| 5.3 | Saran..... | 99 |
| DAFTAR RUJUKAN | | |
| LAMPIRAN | | |



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 5 Indikator prinsip Good Governance Pada Instansi Pemeerintahan
Pengertian Tata Pemerintahan yang Baik untuk Pelaksanaan Pelayanan E-KTP 47



DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 1.1 Informasi Gedung pelayanan dan Informasi Jam Operasional | 4 |
| Gambar 1.2 Struktur Organisasi Dpendukcapil Kota Surabaya | 5 |
| Gambar 1.3 Informasi Persyaratan di Website Dpendukcapil kota Surabaya | 11 |
| Gambar 1.4 Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan yang ada di Brosur Dpendukcapil Kota Surabaya | 12 |
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran | 40 |
| Gambar 3.1 Teknik Triangulasi | 47 |
| Gambar 3.2 Tahap Penelitian | 48 |
| Gambar 4.1 Visi dan Misi yang ada di Ruang Pelayanan dan di website Dpendukcapil kota Surabaya | 53 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dpendukcapil Kota Surabaya | 54 |
| Gambar 4.3 Informasi terkait Persyaratan di Website Dpendukcapil kota Surabaya dan di Ruang Pelayanan | 77 |
| Gambar 4.4 Motto Pelayanan yang ada di Website Dpendukcapil kota Surabaya | 80 |
| Gambar 4.5 Ruang Tunggu yang tersedia di Dpendukcapil Kota Surabaya | 87 |
| Gambar 4.6 Toilet yang ada di Dpendukcapil Kota Surabaya | 88 |
| Gambar 4.7 Loker atau Meja Pelayanan yang ada di Dpendukcapil Kota Surabaya | 88 |
| Gambar 4.8 Ruang Laktasi yang ada di Dpendukcapil Kota Surabaya | 89 |
| Gambar 4.9 Kursi Roda bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus yang ada di Dpendukcapil Kota Surabaya | 89 |

| | |
|---|----|
| Gambar 4.10 Toilet bagi Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus yang ada di Dispendukcapil Kota Surabaya | 89 |
| Gambar 4.11 Pelayanan Khusus Sistem Jemput Bola kepada Pengguna Layanan Berkebutuhan Khusus oleh Dispendukcapil Kota Surabaya | 91 |
| Gambar 4.12 Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan yang ada di Brosur Dispendukcapil Kota Surabaya | 94 |



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1_Pedoman Wawancara

LAMPIRAN 2_DOKUMENTASI



**PUBLIC PERCEPTION OF PUBLIC SERVICE E-KTP
DISPENDUKCAPIL SURABAYA CITY:
(FRAMING GOOD GOVERNANCE)**

Aprilia Tisanie Yasmin

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2015310526@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the public perception of public services Dispendukcapil Surabaya (Framing Good Governance), which has not been known to be associated principles of transparency, accountability, responsibility, fairness / equality, efficient and effective. This research is a qualitative descriptive study respondents people of Surabaya. Respondent with incidental sampling. The data analysis technique used is the analysis of qualitative data. Data was collected by observation, interview, and documentation. The validity of the data used is the technique of triangulation method.

These results indicate that the public perception of service users E-KTP card in Surabaya city Dispendukcapil states that service providers still unsatisfactory on several principles. Some of the principles that affect public services in Dispendukcapil city of Surabaya, the principle of transparency (ease of access to information and the procedure is easy), accountability (responsibility to employees on performance, behavior, and ethics), principles of fairness / equality (not discriminate in providing services and facilities infrastructure). Increased Dispendukcapil service providers in the city of Surabaya can be more responsive manner and respond to the public when many visitors and increase the number of blank E-KTP card to be timely in providing services.

Keywords: public perception, public services, good governance

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK *E-KTP*
DISPENDUKCAPIL KOTA SURABAYA:
(*FRAMING GOOD GOVERNANCE*)**

Aprilia Tisanie Yasmin

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2015310526@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap layanan publik Dpendukcapil kota Surabaya: (*Framing Good Governance*), yang selama ini belum diketahui terkait prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, keadilan/kesetaraan, efisien & efektivitas. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan responden masyarakat kota Surabaya. Penentuan responden dengan *insidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi metode.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat pengguna layanan *E-KTP* di Dpendukcapil kota Surabaya menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan masih kurang memuaskan pada beberapa prinsip. Beberapa prinsip yang mempengaruhi layanan publik di Dpendukcapil kota Surabaya yaitu prinsip transparansi (kemudahan akses informasi dan prosedurnya mudah), prinsip akuntabilitas (tanggungjawab pegawai atas kinerja, perilaku, dan etika yang baik), prinsip keadilan/kesetaraan (tidak membedakan dalam memberi layanan dan sarana prasarana). Peningkatan penyelenggara layanan di Dpendukcapil kota Surabaya dapat dilakukan dengan cara lebih tanggap dan merespon masyarakat ketika ramai pengunjung dan menambah jumlah blanko *E-KTP* agar tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci: persepsi masyarakat, pelayanan publik, good governance