

ABSTRAK

Farhan Dani Saputra (105720539415) Efektivitas Sistem Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Ditinjau Dari Kualitas Sumber Daya Manusia dan Fasilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Hj. Naidah dan Pembimbing II Irwan Abdullah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas sistem pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) ditinjau dari kualitas sumber daya manusia dan fasilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

Metode penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, yaitu peneliti tidak menggunakan metode matematik, statistik atau komputer akan tetapi aturan berfikir yang diterapkan sistematis dalam pengumpulan dan pengolahan data untuk memberikan data dan argumentasi. Deskriptif menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari lokasi baik data primer maupun data sekunder, disusun dan disajikan serta dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif berupa pemaparan yang kemudian dianalisis dan dinarasikan sesuai masalah penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum efektivitas sistem pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) ditinjau dari kualitas sumber daya manusia dan fasilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep yang diukur menggunakan pendekatan proses yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis dengan indikator prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja, dimana dalam pendekatan ini dihubungkan dengan indikator kualitas sumber daya manusia menurut M.Dawan Rahardjo yaitu kualitas intelektual dan pendidikan sudah cukup efektif.

Kata Kunci : Efektivitas, Sistem Pelayanan, e-KTP

ABSTRACT

Farhan Dani Saputra (105720539415) *The Effectiveness of Electronic Resident Identity Card (e-KTP) Recording Service System in Terms of Quality of Human Resources and Facilities at the Department of Population and Civil Registration in Pangkep Regency, Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by Supervisor I Hj. Naidah and Advisor II Irwan Abdullah.*

This study aims to determine the effectiveness of the Electronic Resident Identity Card (e-KTP) recording service system in terms of the quality of human resources and facilities at the Department of Population and Civil Registration in Pangkep Regency.

This research method is a descriptive qualitative research method, the researcher does not use mathematical, statistical or computer methods but the rules of thinking that are applied systematically in the collection and processing of data to provide data and arguments. Descriptive focuses on observation and natural atmosphere. Data collection is done by interview, observation, and documentation. Researchers use source triangulation to check the validity of research data. Analysis of the data in this study is data obtained from the location of both primary and secondary data, compiled and presented and analyzed using qualitative descriptive form of exposure which is then analyzed and narrated according to the research problem.

The results showed that in general the effectiveness of the electronic resident identification card (e-KTP) recording system in terms of the quality of human resources and facilities at the Pangkep Regency Population and Civil Registry Service measured using the process approach proposed by Martani and Lubis with service procedure indicators, facilities and infrastructure, the spirit of cooperation and work group loyalty, which in this approach is associated with indicators of the quality of human resources according to M. Dawan Rahardjo namely intellectual quality and education are quite effective.

Keywords: *Effectiveness, Service System, e-KTP*