

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP
DI UPT DISDUKCAPIL KECAMATAN BANJARMASIN UTARA
KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Guna Mencapai Derajat S-1

SITI NUR RAHIMATULLAH

2010413120005



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
BANJARMASIN
2024**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP
DI UPT DISDUKCAPIL KECAMATAN BANJARMASIN UTARA
KOTA BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa : Siti Nur Rahimatullah NIM : 2010413120005
- 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 : 06 Maret 2024
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua
Drs. Saifudin, M.Hum
NIP. 19640910 198903 1 005 (.....)
 - b. Sekretaris
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 19730122 199802 1 001 (.....)
 - c. Anggota
Siti Hamidah, S.Sos, M.Si
NIP. 19750914 200212 2 001 (.....)

Banjarmasin, 20 Maret 2024
Ketua Pembimbing

Drs. Saifudin, M.Hum
NIP. 19640910 198903 1 005

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat

Prof. Dr. H. Budi 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 Rabu tanggal 06 bulan Maret tahun 2024, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 0951/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 01 Maret 2024 untuk menguji Skripsi :

Nama : Siti Nur Rahimatullah
NIM : 2010413120005
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Kulaitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP UPT Disdukcapil di Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Rapat Lt. 3 Gedung Baru Fisip ULM
Waktu Ujian : 13.30 Wita – Selesai
Nilai : 81,3 (A)
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 : 06 Maret 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Siti Nur Rahimatullah

1. Ketua : Drs. H. Saifudin, M.Hum
2. Sekretaris : Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos,
M.Si
3. Anggota : Siti Hamidah, S.Sos, M.Si

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 : Siti Nur Rahimatullah
NIM : 2010413120005
Tempat/Tanggal Lahir : Kuaro, 23 November 2001
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Di UPT Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin”** benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan pikiran 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.

Yang membuat pernyataan
Banjarmasin, 20 Maret 2024



Siti Nur Rahimatullah
NIM.2010413120005

ABSTRAK

Siti Nur Rahimatullah, 2010413120005, 2024, *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Di UPT Disdukcapil Kecamatan Banjarrmasin Utara Kota Banjarmasin*, Dibimbing oleh Saifudin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP di UPT Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin. Metode penelitian yang digunakan ialah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dari Zeithaml, Parasuraman & Berry (2011) mengenai kualitas pelayanan yaitu : *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Di UPT Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin dinilai memuaskan. Hal ini dilihat dari masyarakat yang menyatakan kepuasannya terhadap 4 (empat) indikator yaitu *Reliability* (kehandalan), Pegawai mampu menggunakan alat-alat dalam proses pembuatan E-KTP. *Responsiveness* (daya tanggap), pegawai sigap menanggapi setiap keluhan masyarakat. *Assurance* (jaminan), jaminan waktu sudah sesuai dengan harapan masyarakat terhitung sejak bulan September proses pencetakan E-KTP dapat diselesaikan selama 1 hari karena ketersediaan blanko dan alat yang sudah memadai. Pelayanan yang diberikan pun tidak dipungut biaya. *Emphaty* (empati), sikap pegawai telah memberikan kepuasan pada masyarakat dalam hal keramahan. Namun pada indikator *Tangible* (berwujud), belum memenuhi kepuasan masyarakat pada aspek kenyamanan lingkungan seperti fasilitas kursi yang terbatas, tidak ada pendingin ruangan, serta kurangnya kebersihan dan kerapian lingkungan.

UPT Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Utara perlu menambah fasilitas seperti kursi ruang tunggu sebanyak 2 buah dan pendingin ruangan seperti Kipas atau AC sebanyak 1 buah. Kebersihan dan kerapian lingkungan juga harus diperhatikan. Selain itu, perlu menyediakan kotak saran atau pengaduan di tempat pelayanan untuk masyarakat menyampaikan aspirasi dan pengaduannya atas pelayanan yang diterima.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, E-KTP

ABSTRACT

Siti Nur Rahimatullah, 2010413120005, 2024, *Quality of Public Services in Making E-KTP UPT Disdukcapil in North Banjarmasin District, Banjarmasin City*, Supervised by Saifudin.

This research aims to determine the description of the quality of public services in making e-KTP UPT Disdukcapil in North Banjarmasin District, Banjarmasin City. The research method used is a qualitative approach with descriptive research type. Data collection techniques are observation, interviews and documentation. The theory used from Zeithaml, Parasuraman & Berry (2011) regarding service quality is: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty.

The research results show that the quality of public services in making e-KTPs at the UPT Disdukcapil, North Banjarmasin District, Banjarmasin City is considered satisfactory. This can be seen from the public who express their satisfaction with 4 (four) indicators, namely Reliability, Employees are able to use the tools in the process of making E-KTP. Responsiveness (responsiveness), employees are ready to respond to every public complaint. Assurance (guarantee), guaranteed time is in line with people's expectations, starting from September the E-KTP printing process can be completed in 1 day due to the availability of adequate blanks and tools. The services provided are free of charge. Emphaty (empathy), the attitude of employees has provided satisfaction to the community in terms of friendliness. However, the Tangible (tangible) indicator has not met community satisfaction in aspects of environmental comfort such as limited seating facilities, no air conditioning, and lack of cleanliness and tidiness of the environment.

UPT Disdukcapil North Banjarmasin District needs to add facilities such as 2 waiting room chairs and 1 air conditioner such as a fan or AC. Cleanliness and tidiness of the environment must also be considered. Apart from that, it is necessary to provide a suggestion or complaint box at the service location for the public to convey their aspirations and complaints about the services they receive.

Keywords: Service Quality, E-KTP

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP UPT Disdukcapil di Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang ditujukan kepada Orang Tua tercinta yang telah menemani setiap proses penulis dan Bapak/Ibu sebagai berikut:

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc, Sc. selaku wakil Dekan I.
4. Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.
5. Drs. H. Saifudin, M.Hum selaku Dosen yang telah mendidik dan memberikan bimbingan dalam penulisan penelitian skripsi ini.
6. Siti Hamidah, S.Sos, M.Si selaku Dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan.
6. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, yang memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama melaksanakan pendidikan.

7. UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Banjarmasin, yang telah memberikan data dan informasi dalam penelitian.
8. Staf Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara, yang bersedia memberikan data berupa gambaran umum Kecamatan Banjarmasin Utara.
9. Masyarakat Banjarmasin Utara selaku informan yang terbuka dan komunikatif dalam memberikan data atau informasi dalam penelitian.

Penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak untuk penyempurnaan penelitian ini.

Banjarmasin, 20 Maret 2024

Siti Nur Rahimatullah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR BAGAN	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Konsep Pelayanan Publik	7
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	7
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	8
2.2.3 Prinsip-Prinsip dan Standar Pelayanan Publik	11
2.3 Kualitas Pelayanan	16
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.3.3 Manfaat Kualitas Pelayanan	19
2.4 Administrasi Kependudukan	20
2.4.1 Latar Belakang	20
2.4.2 Pengertian	21
2.4.3 Dasar Hukum	23

2.4.4 Jenis-Jenis Pelayanan Administrasi dan Dokumen	
Kependudukan	24
2.5 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)	26
2.5.1 Pengertian	26
2.5.2 Fungsi dan Kegunaan E-KTP	28
2.5.3 Syarat Pembuatan E-KTP	29
2.5.4 Proses Pembuatan E-KTP	30
2.6 Kerangka Pemikiran	32

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian	33
3.2 Lokasi Penelitian	33
3.3 Instrumen Penelitian	34
3.4 Fokus Penelitian	34
3.5 Informan Penelitian	35
3.6 Teknik Pengumpulan Data	35
3.7 Jenis dan Sumber Data	36
3.7.1 Data Primer	36
3.7.2 Data Skunder	36
3.8 Analisis Data	37

BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1 Kecamatan Banjarmasin Utara	39
4.1.1 Latar Belakang	39
4.1.2 Letak Geografis	40
4.1.3 Demografi.....	41
4.1.4 Sosial Budaya	42
4.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	43
4.2.1 Latar Belakang.....	43
4.2.2 Visi dan Misi Disdukcapil Kota Banjarmasin	44
4.2.3 Unit Pelaksana Teknis (UPT).....	46

4.2.4 Struktur Organisasi UPT Disdukcapil Kecamatan Banjarماسin Utara	47
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Hasil Penelitian	48
5.1.1 Tangible (Berwujud)	48
5.1.2 Reliability (Kehandalan)	58
5.1.3 Responsiveness (Daya Tanggap)	62
5.1.4 Assurance (Jaminan)	64
5.1.5 Emphaty (Empati)	68
5.2 Pembahasan	69
5.2.1 Tangible (Berwujud)	69
5.2.2 Reliability (Kehandalan)	73
5.2.3 Responsiveness (Daya Tanggap)	74
5.2.4 Assurance (Jaminan)	75
5.2.5 Emphaty (Empati)	76
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan	77
6.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

No.	Judul	Hal
1.	Kerangka Pikir.....	32
2.	Analisis Data Kualitatif.....	38
3.	Struktur Organisasi UPT Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Utara.....	47

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
1.	Informasi Layanan KTP Elektronik	50
2.	Alat Bantu Pembuatan E-KTP	52
3.	Prasarana di Tempat Pelayanan.....	53
4.	Kenyamanan dan Keamanan Lingkungan Pelayanan.....	55
5.	Penampilan Pegawai.....	57
6.	Kemampuan Pegawai Menggunakan Alat Bantu.....	60
7.	Interaksi Pegawai Dengan Masyarakat	64
8.	Pelayanan Gratis	67

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
1.	Luas Wilayah	41
2.	Jumlah Penduduk	42

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Hal
1.	Surat Penelitian Dari Fakultas Untuk Disdukcapil Kota Banjarmasin.....	xii
2.	Surat Penelitian Dari Fakultas Untuk Kecamatan Banjarmasin Utara	xiii
3.	Surat Balasan Penelitian Dari Disdukcapil Kota Banjarmasin.....	xiv
4.	Surat Balasan Penelitian Dari Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara.....	xv
5.	Pedoman Wawancara.....	xvi