

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN E-KTP
MELALUI *WEBSITE* PARAK ACIL *ONLINE* PADA UPTD
PELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KECAMATAN BANJARMASIN UTARA**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik**

Oleh :

Nita Amelia

1910411120013



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN E-KTP MELALUI
WEBSITE PARAK ACIL ONLINE PADA UPTD PELAYANAN
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN
BANJARMASIN UTARA**

A. Nama Mahasiswa : Nita Amelia Nim : 1910411120013

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi
Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 5 Juni 2023

C. Tim Penguji

a. Ketua

(Trisyvana Azwari, S.Sos, M.AP)

NIP. 198804112019032010

b. Sekretaris

(Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc)

NIP. 198210022005012002

c. Anggota

(H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si)

NIP. 197706012002121001

Mengetahui

Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001

Banjarmasin, 20 Juni 2023

Koordinator Program Studi
Administrasi Publik

Avela Dewi, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nita Amelia
NIM : 1910411120013
Tempat/Tanggal Lahir : Palangkaraya, 17 November 2001
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul "*Efektivitas Pelayanan Penerbitan e-KTP Melalui Website Parak Acil Online Pada UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Utara*" merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknis penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan karya tulis ilmiah Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 11 Juni 2023
Yang Membuat Pernyataan



Nita Amelia
NIM. 1910411120013

ABSTRAK

Nita Amelia, (1910411120013), 2023. “Efektivitas Pelayanan Penerbitan e-KTP Melalui *Website* Parak Acil *Online* Pada UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Utara”. Dibimbing Oleh Trisyvana Azwari

Penelitian ini untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis tentang Efektivitas Pelayanan Penerbitan e-KTP Melalui *Website* Parak Acil *Online* Pada UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Utara, untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana efektivitas pelayanan penerbitan e-KTP, menganalisis faktor penghambat dalam pelayanan penerbitan e-KTP itu sendiri.

Penelitian yang digunakan adalah metode pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data terdiri dari data primer dan sekunder. Melalui teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya data yang sudah berhasil diperoleh akan diolah dengan tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Kemudian hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hal yang menentukan apakah sebuah pelayanan dianggap efektif menurut teori Sondang P. Siagian adalah: Faktor waktu, faktor kecermatan & faktor gaya pemberian pelayanan dan hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Penerbitan e-KTP Melalui *Website* Parak Acil *Online* Pada UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Utara sudah cukup efektif

Hanya saja ada yang harus ditingkatkan lagi dari beberapa hal yang memengaruhi efektivitas pelayanan e-KTP adalah faktor penghambatnya yaitu (1) Kurang Informatif, (2) Kurang sumber daya manusia. Saran dari peneliti ialah : (1) Diharapkan UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Utara dapat memberikan sosialisasi kepada masyarakat secara langsung mengenai proses penerbitan e-KTP berbasis *Online* melalui *Website*, (2) Diharapkan adanya petugas tambahan pada bagian khususnya petugas untuk menjelaskan tentang penerbitan e-KTP berbasis *Online* melalui *Website*, (3) Diharapkan adanya informasi jelas mengenai waktu pengajuan berkas penerbitan e-KTP berbasis *Online* melalui *Website* Parak Acil *Online*.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, e-KTP, Masyarakat

ABSTRACT

Nita Amelia, (1910411120013), 2023. "The Effectiveness of the e-KTP Issuance Service Through the Online Parak Acil Website at UPTD Population and Civil Registration Services in North Banjarmasin District". Supervised by Trisylyvana Azwari

This research is to find out, describe and analyze the effectiveness of the e-KTP issuance service at the UPTD of Population and Civil Registration Services in North Banjarmasin District, to find out and describe how the effectiveness of the e-KTP issuance service is, to analyze the inhibiting factors in the e-KTP issuance service itself.

The research used is a qualitative approach method with a qualitative descriptive research type. Source of data consists of primary and secondary data. Through data collection techniques, namely observation, interviews and documentation. Furthermore, the data that has been successfully obtained will be processed with three streams of activities that occur simultaneously, namely: data reduction, data presentation, and drawing conclusions/verification.

Then the results of this study indicate that the things that determine whether a service is considered effective according to Sondang P. Siagian's theory are: the time factor, the accuracy factor & the service delivery style factor and the results of the research show that the Effectiveness of the e-KTP Issuance Service at UPTD Population and Registration Services The civil service of North Banjarmasin Subdistrict is quite effective, it's just that there are things that need to be improved.

Several things that affect the effectiveness of e-KTP services are the inhibiting factors, namely (1) Less informative, (2) Lack of human resources. Suggestions from researchers are: (1) It is hoped that the UPTD of Population and Civil Registration Services in North Banjarmasin District can provide socialization to the public directly regarding the Online-based e-KTP issuance process through the Website, (2) It is expected that there will be additional officers in the section, especially officers to explain about issuance of Online-based e-KTP through the Website, (3) It is hoped that there will be clear information regarding the time for submitting files for Online-based e-KTP issuance through the Parak Acil Online Website.

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan kesehatan dan segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat melaksanakan penelitian dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penelitian skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Penerbitan e-KTP Melalui *Website* Parak Acil *Online* Pada UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Utara” ini merupakan suatu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Selain itu, penelitian skripsi ini juga untuk menambah wawasan dilingkup kebijakan publik. Saya menyadari bahwa selesainya penulisan skripsi ini berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat (ULM)
2. Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Avela Dewi, S.Sos, M,Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Trisyvana Azwari, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, memberikan motivasi, kritik dan saran berkaitan dengan penelitian skripsi ini.

5. Dosen Penguji Ujian Sidang Skripsi Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc dan H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si yang telah memberikan kritik, saran dan masukan dalam memperbaiki dan menyusun skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu pengetahuan melalui pengajaran, dukungan dan masukan selama kuliah sampai dengan penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Aparatur Pejabat dilingkungan UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Utara dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banjarmasin yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
8. Teristimewa untuk orang tua saya Ayahanda tercinta Tajidin Albar dan Ibunda tercinta Wardaniah yang telah memberikan segalanya selama saya menempuh pendidikan di perguruan tinggi baik dukungan finansial, dukungan moral dan dukungan terhadap setiap keputusan yang saya pilih. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Terkhusus untuk saudara dan saudari saya tercinta Alya Rahimah, Ahmad Zaidy Naufal dan Rizki Reyhandika yang juga selalu memberikan dukungan terhadap penulis.
10. Keluarga Besar dan Kawan-Kawan seperjuangan Mahasiswa Pecinta Alam Fisipioneer (MPAF) dan Program Studi Ilmu Administrasi Publik 2019.
11. Kepada teman-teman tersayang ku : Pio, Arepe, Hairun, Adis, Baday, Lenzun, Emel, Cupa, Lela, Alby, Hamda, Ara, dan yang tak bisa disebutkan satu persatu yang juga selalu memberikan dukungan moral.

12. Juga kepada pacar tersayang, **M. Ilham Rusi, S.AP**, yang selalu menjadi support sistem terbaik dan selalu menemani dalam setiap proses pengerjaan skripsi ini.
13. Serta pihak–pihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya.

Besar harapan saya semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi saya dan juga pembaca, dan saya akui skripsi ini masih banyak kekurangannya jauh dari kata sempurna. Dan saya berharap pembaca dapat memakluminya.

Banjarmasin, 22 Mei 2023

Nita Amelia

DAFTAR ISI

ABSTRAK	2
KATA PENGANTAR.....	6
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL	12
DAFTAR GAMBAR.....	13
DAFTAR LAMPIRAN	14
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Tinjauan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Konsep Efektivitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Konsep Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Bentuk Bentuk Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Standar Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kualitas Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik...	Error!
	Bookmark not defined.

2.4.2	Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.5	Konsep <i>E-Government</i>	Error! Bookmark not defined.
2.5.1	Pengertian <i>E-Government</i>	Error! Bookmark not defined.
2.5.2	Manfaat <i>E-Government</i>	Error! Bookmark not defined.
2.6	Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Tipe Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4	Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.5	Informan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7	Teknik Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN ..		Error! Bookmark not defined.
4.1	UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Utara	Error! Bookmark not defined.
4.2	Profil UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Utara	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Visi dan Misi UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Utara	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Struktur Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Utara	Error! Bookmark not defined.
4.3	Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Utara	Error! Bookmark not defined.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... Error! Bookmark not defined.

5.1 Hasil Penelitian Error! Bookmark not defined.

5.1.1 Efektivitas Pelayanan Penerbitan e-KTP Melalui *Website* Parak Acil *Online* Pada UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Utara..... **Error! Bookmark not defined.**

5.1.2 Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Penerbitan e-KTP Melalui *Website* Parak Acil *Online* Pada UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Utara **Error! Bookmark not defined.**

5.2 Pembahasan Error! Bookmark not defined.

5.2.1 Efektivitas Pelayanan Penerbitan e-KTP Melalui *Website* Parak Acil *Online* Pada UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Utara..... **Error! Bookmark not defined.**

5.2.2 Waktu..... **Error! Bookmark not defined.**

5.2.3 Kecermatan **Error! Bookmark not defined.**

5.2.4 Gaya Pemberian Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**

5.2.5 Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Penerbitan e-KTP Melalui *Website* Parak Acil *Online* Pada UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Utara **Error! Bookmark not defined.**

BAB VI PENUTUP..... Error! Bookmark not defined.

6.1 Kesimpulan **Error! Bookmark not defined.**

6.2 Saran **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA..... Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN..... Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk di Kecamatan Banjarmasin Utara .**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1. 2 Jumlah Kepemilikan e-KTP di Banjarmasin Utara....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1. 3 Rekap Permohonan e-KTP Pada Aplikasi “Parak Acil *Online*” ... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 1 Batas-Batas Wilayah**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 2 Tabel Data Wilayah Administrasi.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 3 Tabel Jumlah Penduduk**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 4 Pejabat Struktural UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kecamatan Banjarmasin Utara.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 1 Matriks Hasil Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 2 Matriks Tabel Pembahasan.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Tampilan *Website* Parak Acil *Online* **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 2 Antrian menumpuk **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 3 Halaman *Website* Parak Acil *Online* dan *barcode* .**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1 Gambar Metode Penelitian Miles dan Huberman (1994) dalam Sugiyono (2011).....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Peta Banjarmasin Utara Bertanda Hijau Tua**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Potret UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banjarmasin Utara**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 Potret Visi & Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 4 Struktur Organisasi UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Utara ..**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Izin Penelitian dari Fakultas **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2. Surat Rekomendasi Penelitian dari BAKESBANGPOL **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3. Pedoman Wawancara **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4. Dokumentasi **Error! Bookmark not defined.**