

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PEMBUATAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARMASIN

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Mencapai Derajat S-1
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan

**KEVIN SETIAWAN
(1910413210047)**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
BANJARMASIN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PEMBUATAN E-KTP
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa : Kevin Setiawan NIM : 1910413210047
- 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 : 27 September 2023

C. Tim Penguji:

- a. Ketua
Dr. Jamaluddin, M.Si
NIP. 19590705 198903 1 001
- b. Sekretaris
Drs. H. Saifudin, M.Hum
NIP. 19640910 198903 1 005
- c. Anggota
Dr. H. Samahuddin Muharram, M.Si
NIP. 19721227 200604 1 003

Banjarmasin, 27 September 2023
Ketua Pembimbing

Dr. Jamaluddin, M.Si
NIP. 19590705 198903 1 001

Mengetahui
Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. H. Bach Suryadi, S.Sos., M.Si.
NIP. 197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBURUNG 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 Kamis tanggal 14 bulan September tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 5535/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 13 September 2023 untuk menguji Skripsi :

Nama	: Kevin Setiawan
NIM	: 1910413210047
Jurusan/Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi	: Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin
Tempat Ujian	: Ruang Sidang Skripsi 1 Gedung Baru Fisip ULM
Waktu Ujian	: 11.00 Wita – Selesai
Nilai	: 82,7 (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 : 14 September 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Kevin Setiawan

1. Ketua : Dr. Jama'uddin, M.Si
2. Sekretaris : Drs. H. Saifudin, M.Hum
3. Anggota : Dr. H. Samahuddin Muharram, M.Si

Mengetahui/membenarkan :
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan

Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si
NIP 197111031999031002

ABSTRAK

Kevin Setiawan, 1910413210047, *Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin*. Di bimbing oleh Jamaluddin.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Informan dalam penelitian ini berjumlah 7 orang terdiri dari 2 Informan ahli atau pegawai dan 5 informan masyarakat yang melakukan administrasi pelayanan E-KTP.

Hasil penelitian ini menggunakan 5 indikator untuk mengetahui kualitas pelayanan publik terhadap pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Indikator tersebut antara lain, yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Dari kelima indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik terhadap pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin sudah cukup baik, namun juga masih terdapat banyak kekurangan yang harus dibenahi oleh Disdukcapil Kota Banjarmasin sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin yaitu perlu menambah atau memperbanyak sarana dan prasarana seperti kursi tunggu sekitar 25 Buah, memperluas ruang tunggu agar tidak terasa sempit, juga memperluas lahan tempat parkir agar kendaraan atau mobil yang datang tersusun dengan rapi.

Kata Kunci: Pelayanan, E-KTP

ABSTRACT

Kevin Setiawan, 1910413210047, *Quality of Public Services for Making E-KTP at the Department of Population and Civil Registration of the City of Banjarmasin*. Supervised by Jamaluddin.

This research was conducted with the aim of knowing the quality of public services in making E-KTP at the Department of Population and Civil Registration of the City of Banjarmasin. This study used a qualitative method with a descriptive research type. There were 7 informants in this study consisting of 2 expert or employee informants and 5 community informants who administered the E-KTP service.

The results of this study used 5 indicators to determine the quality of public services for making E-KTP at the Office of the Office of Population and Civil Registration of the City of Banjarmasin. These indicators include Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. From these five indicators it can be concluded that the quality of public services for making E-KTPs at the Banjarmasin City Population and Civil Registration Service is quite good, but there are still many deficiencies that must be addressed by the Banjarmasin City Disdukcapil as a public service provider.

Suggestions that can be given to the Banjarmasin City Population and Civil Registration Service include adding or increasing facilities and infrastructure such as around 25 waiting chairs, expanding the waiting room so that it doesn't feel cramped, and also expanding the parking area so that incoming vehicles or cars are neatly arranged.

Keywords : Service, E-KTP

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis Panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini, dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin”** Sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal skripsi ini terselesaikan adanya bantuan baik secara moril materil dari berbagai pihak, oleh karena itulah pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada 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 Banjarmasin.
3. Husein Abdurrahman, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik serta para dosen dan staff Ilmu Pemerintahan FISIP ULM.
4. M. Najeri Al Syahrin, S.I.P., MA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah memberi masukan dan bimbingan serta nasehat kepada penulis selama menimba ilmu.

5. Dr. Jamaluddin, M.Si selaku Dosen Pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan sampai selesainya skripsi ini.
6. Drs. H. Saifudin, M.Hum selaku Dosen Penguji saya yang telah memberikan masukan dan arahan sampai selesainya skripsi ini.
7. Dr. H. Samahuddin Muharram, M.Si selaku Dosen penguji saya yang telah memberikan masukan dan arahan sampai selesainya skripsi ini.
8. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan kasih sayang, dukungan secara materi dan dukungan secara moral.
9. Y. Yoyong Dwi W, S.Sos selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kota Banjarmasin yang bersedia memberikan informasi kepada peneliti.
10. Lukita, Rofiq, Abang Buyung, sahabat-sahabat kuliah dan sahabat-sahabat Kardus saya lainnya yang telah membantu saya dalam menulis skripsi ini.
11. Seluruh informan yang sudah meluangkan waktu guna membantu peneliti mengumpulkan data informasi selama proses penelitian.

Semoga Allah SWT memberikan imbalan atas bantuan yang telah diberikan. Proposal skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik sangat diperlukan guna menunjang semangat penulis.

Banjarmasin,

Kevin Setiawan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	9
2.2.1 Pengertian Kualitas	9
2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik	11
2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	14
2.2.4 Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik	16
2.2.5 Faktor – Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan ..	18
2.3 Administrasi Kependudukan	21
2.4 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)	22
2.5 Dasar Hukum	24
2.6 Model Kualitas Pelayanan	25
2.6.1 Model Zeithaml (1990)	25
2.7 Kerangka Berpikir	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian	30
3.2 Lokasi Penelitian	31
3.3 Informan Penelitian	31
3.4 Sumber Data	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Instrumen Penelitian	34
3.7 Analisis Data	34
BAB IV GAMBARAN UMUM	37
4.1 Kondisi Umum Kota Banjarmasin	37
4.1.1 Keadaan Penduduk	38
4.1.2 Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik	40
4.2 Gambaran Umum Disdukcapil Kota Banjarmasin	42

	4.2.1 Maklumat Pelayanan	42
	4.2.2 Tugas Pokok Dan Fungsi	42
	4.2.3 Visi dan Misi	45
	4.2.4 Struktur Organisasi	46
	4.2.5 Uraian Tugas	48
	4.2.6 Sarana Dan Prasarana Dalam Pembuatan E-KTP	58
	4.2.6 Pelayanan Umum	59
	4.2.7 Pelayanan E-KTP	60
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
	5.1 Hasil Penelitian	62
	5.1.1 <i>Tangible</i> (Berwujud)	62
	5.1.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan)	68
	5.1.3 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	71
	5.1.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	76
	5.1.5 <i>Empathy</i> (Empati)	80
	5.2 Pembahasan	83
	5.2.1 <i>Tangible</i> (Berwujud)	83
	5.2.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan)	84
	5.2.3 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	85
	5.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	87
	5.2.5 <i>Empathy</i> (Empati)	87
BAB VI	PENUTUP	89
	6.1 Kesimpulan	89
	6.2 Saran	90
	DAFTAR PUSTAKA	xi
	LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
Gambar 1	Kantor Disdukcapil Kota Banjarmasin	63
Gambar 2	Ruang Tunggu Pelayanan.....	65
Gambar 3	Tempat Parkir.....	66
Gambar 4	Bilik Informasi Pelayanan.....	73
Gambar 5	Jaminan Biaya Gratis.....	77

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 1	Pembagian Wilayah Kota Banjarmasin.....	38
Tabel 2	Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin.....	39
Tabel 3	Jumlah Kepemilikan E-KTP di Kota Banjarmasin.....	40
Tabel 4	Struktur Organisasi.....	48
Tabel 5	Sarana dan Prasarana.....	58

DAFTAR BAGAN

No	Judul	Halaman
Bagan 1	Model Zeithaml.....	28
Bagan 2	Kerangka Berpikir.....	29
Bagan 3	Analisis Data Menurut Miles dan Huberman.....	36
Bagan 4	Struktur Organisasi.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
Lampiran 1	Surat Penelitian dari Fakultas.....	xiii
Lampiran 2	Surat Penelitian dari Kesbangpol	xiv
Lampiran 3	Surat Penelitian dari Disdukcapil Kota Banjarmasin	xv
Lampiran 4	Pedoman Wawancara.....	xvi
Lampiran 5	Peraturan Daerah Kota Banjarmasin.....	xviii

