

SKRIPSI

**“KUALITAS PELAYANAN MELALUI APLIKASI
DISDUKCAPIL BANJARBARU *MOBILE* DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANJARBARU”**

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



Fiola Riauna

NIM. 2010411220035

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

2023

LEMBAR PENGESAHAN

**KUALITAS PELAYANAN MELALUI APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU
MOBILE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANJARBARU**

- A. Nama Mahasiswa : **Fiola Riauna** NIM : 2010411220035
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 13 Desember 2023.
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua
Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
NIP. 198210022005012002 (.....)
 - b. Sekretaris
Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si
NIP. 197303132003121001 (.....)
 - c. Anggota
Trisylvana Azwari, S.Sos, M.AP
NIP. 198804112019032010 (.....)

Banjarmasin, 13 Desember 2023

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Adm. Publik



Dekan FISIP ULM

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

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP. 197506161999032002

LEMBAR BERITA ACARA



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

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 13 bulan Desember tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2134 /UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 4 Desember untuk menguji skripsi :

Nama : Fiola Riauna
NIM : 2010411220035
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Melalui Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Mobile Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 10.00 Wita s/d selesai
Nilai : 82 / 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 : 13 Desember 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Fiola Riauna

1. ketua : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
()
2. Sekretaris : Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si
()
3. Anggota : Trisylvana Azwari, S.Sos, M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :
à.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fiola Riauna
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 11 Desember 2002
NIM : 2010411220035
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Karang So 1, No. D/45, Loktabat Utara, Kota Banjarbaru

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/ pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 05 Januari 2024
Mahasiswa yang bersangkutan,



Fiola Riauna
NIM. 2010411220035

ABSTRAK

Fiola Riauna, 2010411220035. 2023. “Kualitas pelayanan melalui Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru *Mobile* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru”. Dibawah bimbingan Erma Ariyani.

Penelitian ini berangkat dari permasalahan tentang kualitas pelayanan yang ada pada Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru *Mobile* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru. Masalah yang ditemukan dari hadirnya aplikasi ini masih banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang layanan pembuatan Akta Kelahiran, KIA, dan KTP-*el* yang lambat diproses, waktu penyelesaian yang tidak pasti serta sering ditemukan permasalahan ketidaksamaan antar salah satu dokumen dengan dokumen lainnya dan tidak dipungkiri juga faktor masalah masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini dibuat untuk mengetahui kualitas pelayanan melalui aplikasi Disdukcapil Banjarbaru *Mobile* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru serta untuk mengetahui faktor kendala yang terjadi selama penerapan aplikasi Disdukcapil Banjarbaru *Mobile*.

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara semi-struktur, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil dari hasil wawancara dengan informan kunci dan dokumentasi sesuai objek penelitian dan pengolahan data dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran, KIA dan KTP-*el* melalui aplikasi Disdukcapil Banjarbaru *Mobile* yang dianalisis menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman et al. (1985) sudah cukup baik namun belum optimal. Hal ini dikarenakan dari dimensi *Tangible*, *Reliability*, dan *Empathy* sudah memiliki hasil yang baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat, namun jika dilihat dari dimensi *Responsiveness* dan *Assurance* pelayanan ini masih belum berjalan dengan baik karena kurangnya ketanggapan operator dalam memberikan layanan masyarakat, keterbatasan layanan yang diberikan dan masih kurang transparansi ketepatan waktu yang dijanjikan oleh pihak kantor capil kepada masyarakat dalam menangani pembuatan akta kelahiran, KIA, dan KTP-*el* yang ternyata memerlukan waktu yang lebih lama dari waktu yang telah ditentukan. Terdapat tiga faktor kendala dalam kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran, KIA dan KTP-*el* melalui aplikasi Disdukcapil Banjarbaru *Mobile* yaitu kurangnya sosialisasi, keterbatasan layanan dan pengiriman berkas yang terlambat.

Saran dari penelitian menunjukkan bahwa terwujudnya pelayanan publik berbasis aplikasi dari pihak capil Banjarbaru ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan yang ada pada aplikasi Disdukcapil Banjarbaru *Mobile* agar layanan yang diberikan dapat memudahkan masyarakat dalam hal kepengurusan dokumen kependudukan khususnya pembuatan akta kelahiran, KIA dan KTP-*el*.

Kata kunci : *Kualitas, Pelayanan publik, Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Mobile*

ABSTRACT

Fiola Riauna, 2010411220035. 2023. "Quality through Banjarbaru Mobile Disdukcapil Application services at the Banjarbaru City Population and Civil Registration Service." Under the guidance of Erma Ariyani.

This research departs from the problem of the quality of services available on the Mobile Banjarbaru Population and Civil Registration Application at the Banjarbaru City Population and Civil Registration Service. The problems found from the presence of this application are that many people still complain about the services for making Birth Certificates, KIA, and e-KTP which are slow to process, the completion time is uncertain and there are often problems of discrepancies between one document and other factors and this cannot be denied. problems of society itself. Therefore, the aim of this research was to determine the quality of service through the Banjarbaru Mobile Disdukcapil Application at the Banjarbaru City Population and Civil Registration Service and to determine the obstacle factors that occurred during the implementation of the Banjarbaru Mobile Disdukcapil application.

The research method used is a qualitative method with descriptive research type. Data collection techniques through semi-structured interviews, observation and documentation. Data sources were taken from interviews with key informants and documentation according to the research object and data processing by means of data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results of the research show that the quality of services for making birth certificates, KIA and e-KTPs through the Banjarbaru Mobile Disdukcapil application were analyzed using 5 dimensions of service quality according to Parasuraman et al. (1985) is quite good but not optimal. This is because from the Tangible, Reliability and Empathy dimensions, we have had good results in providing services to the community, but if we look at the dimensions of Responsiveness and Assurance, this service is still not running well due to the lack of responsiveness of operators in providing community services, the limitations of the services provided and there is still a lack of transparency regarding the timeliness promised by the capil office to the public in handling birth certificates, KIA and e-KTP, which apparently takes longer than the time specified. There are three constraining factors in the quality of services for making birth certificates, KIA and e-KTPs through the Banjarbaru Mobile Disdukcapil application, namely lack of socialization, service limitations and late delivery of files.

Suggestions from the research show that the realization of application-based public services from the Banjarbaru civil servants is expected to improve the quality of services available on the Banjarbaru Mobile civil dukcapil application so that the services provided can make it easier for the public in managing population documents, especially making birth certificates, KIA and e-KTP.

Keywords: Quality, public services, Banjarbaru Mobile Disdukcapil Application

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyusun skripsi yang berjudul “Kualitas pelayanan melalui Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru *Mobile* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru”. Adapun penyusunan skripsi ini dibuat oleh peneliti untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan semaksimal mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

5. Bapak Dr. H. Nurul Azkar, M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik FISIP ULM yang terus memberi dukungan kepada penulis.
6. Ibu Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang penuh kesabaran dalam membimbing dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si selaku Penguji 1 penulis yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta saran yang membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Ibu Trisylvana Azwari, S.Sos, M.AP selaku Penguji 2 penulis yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta saran yang membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Administrasi Publik FISIP ULM yang selama di bangku perkuliahan telah memberikan ilmu dibidang Administrasi Publik.
10. Ibu Dr. Sri Fatma Karmailita, MM selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru yang telah memberikan izin penelitian dan seluruh jajaran pimpinan dan staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru telah banyak membantu selama proses penelitian dilakukan.
11. Kedua orang tua tersayang saya Bapak Anshari dan Ibu Hj. Hidayati serta adik saya yang tercinta Adelta Putri Riauna dan Adelin Anshari Riauna, rasanya tiada kata yang mampu membalas segala pengorbanan selain terima kasih karena telah ikhlas memberikan doa, kasih sayang, perhatian,

pengorbanan baik dari segi spiritual dan materiil yang tiada terhingga sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dan perkuliahan dengan tepat waktu.

12. Seluruh teman-teman Administrasi publik angkatan 2020 yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
13. Sahabat-sahabat peneliti yang selalu memberikan dukungan dan semangat atas penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
14. Terakhir, terima kasih banyak kepada diri saya sendiri Fiola Riauna yang telah mau dan mampu menyelesaikan proses kali ini dengan sangat baik, tentu dengan doa yang terus terucap dan kerja keras untuk tidak menyerah hingga sampai di titik yang membanggakan ini.

Rasa hormat dan terimakasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu semoga Allah SWT memberikan nikmat yang tiada hentinya atas kebaikan yang telah mereka berikan kepada penulis. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu penulis terima guna memperbaiki skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya dalam pengembangan ilmu Administrasi Publik.

Banjarmasin, 18 Maret 2023

Fiola Riauna

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR BERITA ACARA	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Konsep Pelayanan Publik	17
2.2.1 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	18
2.2.2 Asas-asas Pelayanan Publik	20
2.2.3 Standar Pelayanan Publik	22
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	23
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	23
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	24
2.4 Administrasi Kependudukan	30
2.4.1 Akta Kelahiran	31
2.4.2 Kartu Indonesia Anak (KIA)	32
2.4.3 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP- <i>el</i>)	33
2.5 Konsep <i>E-Government</i>	33
2.6 Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru <i>Mobile</i>	36
2.6 Kerangka Pemikiran	51
BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1 Pendekatan Penelitian	52
3.2 Tipe Penelitian	52
3.3 Lokasi Penelitian	53
3.4 Sumber Data dan Instrumen	53
3.5 Teknik Pengumpulan Data	55
3.6 Pengolahan Data	57

BAB IV HASIL PENELITIAN	59
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	59
4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru	59
4.1.2. Visi dan Misi	61
4.1.3. Maklumat Pelayanan.....	62
4.1.4. Motto Pelayanan.....	62
4.1.5. Tugas Pokok dan Fungsi	62
4.1.6. Struktur Organisasi	63
4.1.7 Jenis Pelayanan	64
4.2. Uraian Temuan Penelitian	64
4.2.1 Alur pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi Disdukcapil Banjarbaru <i>Mobile</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru.....	70
4.2.2 Faktor kendala yang terjadi pada aplikasi Disdukcapil Banjarbaru <i>Mobile</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru	99
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	106
5.1 Analisis Temuan Penelitian	106
5.1.1 Kualitas Pelayanan melalui aplikasi Disdukcapil Banjarbaru <i>Mobile</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru	106
5.2 Faktor kendala yang terjadi pada Kualitas melalui aplikasi Disdukcapil Banjarbaru <i>Mobile</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru.....	135
BAB VI PENUTUP	140
6.1 Kesimpulan.....	140
6.2 Saran	141
DAFTAR PUSTAKA	142
LAMPIRAN	145

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data jumlah penduduk Kota Banjarbaru dari periode 2021-2023	4
Tabel 2.1	Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti.....	15
Lanjutan Tabel 2.1	Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti	16
Tabel 4.1	Daftar kecamatan dan kelurahan di Kota Banjarbaru	61
Tabel 4.2	Tampilan lama dan sekarang aplikasi Disdukcapil Banjarbaru <i>Mobile</i>	66
Tabel 5.1	Matriks Pembahasan Hasil Penelitian kualitas pelayanan melalui aplikasi Disdukcapil Banjarbaru <i>Mobile</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru	132
Tabel 5.2	Matriks Pembahasan Hasil Penelitian mengenai faktor kendala yang terjadi pada kualitas pelayanan melalui aplikasi Disdukcapil Banjarbaru <i>Mobile</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru	138

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.5.1 Tampilan Depan aplikasi Disdukcapil Banjarbaru <i>Mobile</i>	38
Gambar 2.5.2 Fitur yang ada dalam aplikasi Disdukcapil Banjarbaru <i>Mobile</i>	39
Gambar 2.5.3 Fitur menu persyaratan pengurusan dokumen yang ada di aplikasi Disdukcapil Banjarbaru <i>Mobile</i>	39
Gambar 2.5.4 Jenis menu permohonan layanan Akta Kelahiran pada aplikasi Disdukcapil Banjarbaru <i>Mobile</i>	40
Gambar 2.5.5 Formulir permohonan layanan untuk Akta Kelahiran pada aplikasi Disdukcapil Banjarbaru <i>Mobile</i>	41
Gambar 2.5.6 Jenis menu permohonan layanan Pencetakan KIA (Kartu Indonesia Anak) pada aplikasi Disdukcapil Banjarbaru <i>Mobile</i>	43
Gambar 2.5.7 Formulir permohonan layanan untuk pencetakan KIA pada aplikasi Disdukcapil Banjarbaru <i>Mobile</i>	44
Gambar 2.5.8 Jenis menu permohonan layanan Pencetakan KTP- <i>el</i> pada aplikasi Disdukcapil Banjarbaru <i>Mobile</i>	45
Gambar 2.5.9 Formulir permohonan layanan untuk Pencetakan KTP- <i>el</i> pada aplikasi Disdukcapil Banjarbaru <i>Mobile</i>	46
Gambar 2.5.10 Tata cara penggunaan aplikasi Disdukcapil Banjarbaru <i>Mobile</i>	47
Gambar 2.5.11 Tata cara pengajuan Pencetakan KTP- <i>el</i> di aplikasi Disdukcapil Banjarbaru <i>Mobile</i>	48
Gambar 2.5.12 Tata cara pengajuan pembuatan Akta Kelahiran di aplikasi Disdukcapil Banjarbaru <i>Mobile</i>	49
Gambar 2.5.13 Tata cara pengajuan Pencetakan KIA di aplikasi Disdukcapil Banjarbaru <i>Mobile</i>	50
Gambar 2.6.1 Kerangka Pemikiran.....	51
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru	63
Gambar 4.2 Rating pelayanan yang ada pada aplikasi Disdukcapil Banjarbaru <i>Mobile</i>	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara	146
Lampiran 2 : Surat izin penelitian	155
Lampiran 3 : SK izin penelitian	156
Lampiran 4 : Dokumentasi peneliti bersama informan.....	157
Lampiran 5 : Sertifikat Plagiasi.....	161