

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN  
ELEKTRONIK-KARTU TANDA PENDUDUK (E-KTP) DI KECAMATAN  
BANJARMASIN TIMUR KOTA BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada  
Program Studi Ilmu Pemerintahan

ISNA NATARA HARAHAHAP

2010413220007



**Program Studi Ilmu Pemerintahan**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
BANJARMASIN**

**2023**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

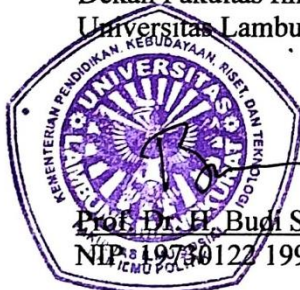
### KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN ELEKTRONIK-KARTU TANDA PENDUDUK (E-KTP) DI KECAMATAN BANJARMASIN TIMUR KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Isna Natara Harahap NIM: 2010413220007
- 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 : 12 Desember 2023
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua  
Dr. Jamaluddin, M.Si  
NIP. 19590705 198903 1 001
  - b. Sekertaris  
Safa Muzdalifah, S.IP, M.Hub.Int  
NIP. 19891127 201903 2 014
  - c. Anggota  
Dr. Samahuddin Muharram, M.Si  
NIP. 19721227 200604 1 003

Banjarmasin, 22 Desember 2023  
Ketua Pembimbing

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

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 Selasa tanggal 12 bulan Desember tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 7073/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 12 Desember 2023 untuk menguji Skripsi :

Nama : Isna Natara Harahap  
NIM : 2010413220007  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi 1 Gedung Lama Fisip ULM  
Waktu Ujian : 13.00 Wita – Selesai  
Nilai : 82,3  
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 : 12 Desember 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Isna Natara Harahap

1. Ketua : Dr. Jamaluddin, M.Si
2. Sekretaris : Safa Muzdalifah, S.IP, M.Hub.Int
3. Anggota : Dr. H. Samahuddin Muharram, 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 : Isna Natara Harahap  
NIM : 2010413220007  
Tempat/Tanggal Lahir : Kandangan, 13 Januari 2002  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Kecamatan Banjarmasin Timur 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, 27 Desember 2023



Isna Natara Harahap  
NIM.2010413220007

## ABSTRAK

**Isna Natara Harahap, 2010413220007, 2023**, Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin, dibimbing oleh Jamaluddin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin. Metode yang dipakai kualitatif tipe deskriptif. Teori pada penelitian ini memakai teori kualitas pelayanan dari Zeithaml *et. al* yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Sumber informan yaitu Kepala Seksi Pelayanan Kependudukan Staf bidang pelayanan pembuatan E-KTP, Masyarakat. Data yang dihasilkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin dilihat dari Dimensi *Tangible* (bentuk fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati) yang diterapkan dalam memberikan pelayanan sudah berjalan dengan cukup baik.

Berdasarkan hasil kesimpulan mengenai hasil temuan, saran yang dapat diajukan peneliti adalah peningkatan dan penambahan sarana prasarana pada tempat pelayanan seperti perbaikan AC, menambah jumlah kursi tunggu, pemasangan papan informasi mengenai syarat dan prosedur pembuatan, peningkatan jaringan server melalui kerjasama dengan provider jaringan untuk menghindari kendala proses pelayanan, penambahan jumlah tenaga kerja agar sebanding dengan banyaknya pemohon yang datang setiap harinya, peningkatan sikap empati dari petugas ketika melayani seperti memberi senyum salam sapa kepada masyarakat yang datang serta peningkatan kesadaran petugas untuk bersikap adil dan profesional dalam melayani pengguna layanan.

**Kata Kunci:** *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*

## ABSTRACT

*Isna Natara Harahap, 2010413220007, 2023, Quality of Public Services in Making Electronic Identity Cards (E-KTP) in East Banjarmasin District, Banjarmasin City, supervised by Jamaluddin.*

*This research aims to determine the quality of public services in making electronic identity cards (E-KTP) in East Banjarmasin District, Banjarmasin City. The method used is descriptive qualitative type. The theory in this research uses the service quality theory from Zeithaml et. al namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty. The source of the informant was the Head of the Population Services Section, Staff for E-KTP making services, the Community. Data generated through observation, interviews and documentation.*

*The results of the research show that the quality of public services in making electronic identity cards (E-KTP) in East Banjarmasin District, Banjarmasin City is seen from the dimensions of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty which are applied in providing services have been implemented quite well.*

*Based on the conclusions regarding the findings, suggestions that researchers can put forward are improving and adding infrastructure at service locations such as repairing air conditioning, increasing the number of waiting chairs, installing information boards regarding manufacturing requirements and procedures, improving server networks through collaboration with network providers to avoid problems. service process, increasing the number of workers so that it is proportional to the number of applicants who come every day, increasing the empathetic attitude of officers when serving, such as giving a smile in greeting to people who come and increasing awareness of officers to be fair and professional in serving service users.*

***Keywords: Tangible, Reliablity, Responsiviness, Assurance and Emphaty***

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT tuhan yang maha esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sebagai pembawa cahaya serta petunjuk kepada seluruh umat manusia hingga akhir zaman. Adapun judul skripsi saya adalah **“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin”**.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini jika tanpa bimbingan, dukungan dan arahan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materiil maka akan sangat sulit untuk diselesaikan. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang sudah memberikan nikmat hidup, nikmat sehat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat karena tidak terlepas dari pertolongan-Nya dan kehendak-Nya atas ikhtiar yang sudah penulis usahakan dan perjuangkan.
2. Orang tua penulis Bapak Insan Harahap dan Ibu Kusuma Dewi serta Adik penulis yaitu Tari dan Armadan yang paling berharga bagi hidup penulis, selalu memberikan cinta kasih yang luar biasa, memberikan semangat, dukungan dalam segala bentuk, dan selalu memberikan doa dan motivasi kepada penulis.
3. Prof. Dr. H. Ahmad. SE, M.Si. Selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.

4. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos. M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
5. Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.
6. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos. M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dan mengarahkan penulis dari awal perkuliahan hingga sekarang.
7. Dr. Jamaluddin M.Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran sehingga skripsi ini dapat selesai.
8. Safa Muzdalifah, S.IP, M.Hub. Int selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa mencurahkan segenap ilmu, waktu, tenaga, serta pelajaran sehingga skripsi ini dapat selesai.
9. Dr. H. Samahuddin Muharram, M.Si. selaku Dosen Penguji Skripsi yang juga senantiasa mencurahkan segenap ilmu dan pelajaran sehingga skripsi ini dapat selesai.
10. Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan dan Staf Pengajar di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
11. Keluarga besar penulis yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini dan selalu berdoa agar penulis kelak sukses di masa depan.
12. Pemilik NIM 1910413310034 sebagai pihak yang sudah membantu penulis dalam menyusun skripsi, mendengarkan keluhan yang dialami penulis serta yang telah memberikan masukan dan saran selama proses penyelesaian skripsi ini.



13. Sahabat penulis yaitu Firda, Awe, Isti, Maya, Vida, Aulia, Desie, Fina, Memel juga teman-teman penulis selama diperkuliahan yang telah membersamai dan membantu penulis hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
14. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
15. Terakhir, untuk diri sendiri. Terimakasih kepada Isna Natara Harahap karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena sudah kuat dan tidak menyerah dalam melewati segala proses yang ada. Terimakasih sudah bertahan, kamu hebat!

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Banjarmasin, 27 Desember 2023  
Penulis,

Isna Natara Harahap  
NIM. 2010413220007

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Relevansi Penelitian dengan Ilmu Pemerintahan.....	12
2.3 Pelayanan Publik.....	14
2.3.1 Pengertian Pelayanan .....	14
2.3.2 Pengertian Publik .....	15
2.3.3 Pelayanan Publik.....	16
2.4 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	18
2.5 Standar Pelayanan Publik.....	21
2.6 Azas Pelayanan Publik.....	23
2.7 Kualitas Pelayanan Publik .....	24
2.8 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik .....	26
2.9 Definisi E-KTP .....	31
2.9.1 Pengertian E-KTP .....	31
2.9.2 Fungsi dan Kegunaan E-KTP .....	32
2.9.3 Proses Pelayanan E-KTP.....	33

2.10 Kerangka Berpikir .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	36
3.2 Tipe Penelitian .....	36
3.3 Lokasi Penelitian .....	37
3.4 Sumber Data Penelitian .....	37
3.4.1 Data Primer .....	37
3.4.2 Data Sekunder .....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.6 Informan Penelitian .....	40
3.7 Teknik Analisis Data .....	40
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>42</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	42
4.1.1 Letak Geografis .....	42
4.1.2 Batas Wilayah .....	44
4.1.3 Luas Wilayah .....	44
4.1.4 Jumlah Penduduk .....	45
4.1.5 Motto, Visi, dan Misi Kecamatan Banjarmasin Timur .....	47
4.1.6 Struktur Organisasi Kecamatan Banjarmasin Timur .....	48
Bagan 2.....	48
Struktur Organisasi .....	48
4.2 Gambaran Umum Aplikasi Parak Acil Online .....	49
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
5.1 Hasil Penelitian .....	50
5.1.1 Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) .....	50
5.1.2 Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	58
5.1.3 Dimensi <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan) .....	64
5.1.4 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	69
5.1.5 Dimensi <i>Emphaty</i> (Perhatian) .....	73
5.2 Pembahasan.....	80
5.2.1 Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) .....	81
5.2.2 Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	83
5.2.3 Dimensi <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan) .....	85
5.2.4 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	87

5.2.5 Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati).....	88
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>91</b>
6.1 Kesimpulan .....	91
6.2 Saran.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Luas Kecamatan Banjarmasin Timur.....	44
Tabel 2 Jumlah Penduduk di Kecamatan Banjarmasin Timur.....	45
Tabel 3 Jumlah RW/RT di Kecamatan Banjarmasin Timur .....	46

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Kerangka Berpikir.....	35
Bagan 2 Struktur Organisasi .....	48

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Peta Kecamatan Banjarmasin Timur.....	43
Gambar 2 Wawancara dengan Masyarakat.....	104
Gambar 3 Wawancara dengan Masyarakat.....	104
Gambar 4 Wawancara dengan Masyarakat.....	105
Gambar 5 Wawancara dengan Kepala Pelayanan Kependudukan .....	105
Gambar 6 Wawancara dengan Petugas Layanan E-KTP.....	106
Gambar 7 Meja Pelayanan Administrasi Kependudukan .....	106
Gambar 8 Aplikasi Pembuatan E-KTP .....	107
Gambar 9 Ruang Tunggu Pelayanan.....	108
Gambar 10 Kecamatan Banjarmasin Timur.....	109

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian dari Fakultas .....	98
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian dari Kecamatan Banjarmasin Timur .....	99
Lampiran 3 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ....	100
Lampiran 4 Pedoman Wawancara .....	103
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian .....	104