

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP VIA WEBSITE PARAK ACIL
DI UPT DISDUKCAPIL KECAMATAN BANJARMASIN SELATAN
KOTA BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1)

Program Studi Ilmu Pemerintahan

RIA ADINI

2010413220033



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP VIA
WEBSITE PARAK ACIL DI UPT DISDUKCAPIL
KECAMATAN BANJARMASIN SELATAN
KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Ria Adini NIM: 2010413220033
- 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 : 03 Mei 2024
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua
Drs. H. Saifudin, M.Hum
NIP. 19640910 198903 1 005 (.....)
 - b. Sekretaris
Siti Mauliana Hairini, S.IP., M.A
NIP. 19901010 201903 2 029 (.....)
 - c. Anggota
Dr. Budi Kristanto, S.IP., M.Si
NIP. 19790902 200312 1 001 (.....)

Banjarmasin, 15 Mei 2024
Ketua Pembimbing

Drs. H. 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 Jum'at tanggal 03 bulan Mei tahun 2024, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1879/UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 29 April 2024 untuk menguji Skripsi :

Nama : Ria Adini
NIM : 2010413220033
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Via Website Parak Acil di UPT Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi 2 Gedung Lama Fisip ULM
Waktu Ujian : 14.00 Wita – Selesai
Nilai : 80.33
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 : 03 Mei 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Ria Adini

1. Ketua : Drs. H. Saifudin, M.Hum

2. Sekretaris : Siti Mauliana Hairini, S.IP, M.A

3. Anggota : Dr. Budi Kristanto, S.IP, M.Si

Mengetahui/membenarkan :
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan

Hussein Abdurrahman, S.Sos, M.Si
NIP 197111031999031002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ria Adini
NIM : 2010413220033
Tempat Tanggal Lahir : Banjarmasin, 09 Agustus 2001
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)

Saya Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini yang berjudul **"Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Via Website Parak Acil di UPT Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin"** adalah benar – benar merupakan hasil karya sendiri bukan merupakan pengambilan tulisan orang lain.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwasanya skripsi ini hasil jiplakan atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Hal-hal yang terkait dengan teknik penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan Karya Ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 27 Mei 2024

Yang membuat pernyataan


Ria Adini

ABSTRAK

Ria Adini, 2010413220033, 2024, Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Via Website Parak Acil Di UPT Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin, dibimbing oleh Saifudin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan E-KTP via Website Parak Acil di UPT Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin. Metode yang dipakai kualitatif dengan tipe deskriptif. Teori pada penelitian ini memakai teori kualitas pelayanan secara online yang dikemukakan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012), yakni *Ease of Use, Trust, Functionality of Interaction Environment, Reliability, Content and Appearance*, dan *Citizen Support*. Sumber informan yaitu Kepala dan operator pelayanan UPT Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Selatan, serta pengguna layanan E-KTP via Parak Acil. Data yang dihasilkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan E-KTP via website Parak Acil di UPT Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin cukup memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari pengguna yang menyatakan kepuasannya terhadap 4 indikator, yaitu *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan), *Trust* (Kepercayaan), *Functionality of Interaction* (Fungsi Interaksi Lingkungan), dan *Citizen Support* (Dukungan Warga). Namun pada indikator *Reliability* (Kehandalan) dan *Content and Appearance* (Isi dan Tampilan Informasi) masih belum memuaskan bagi sebagian pengguna.

Untuk ke depannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin hendaknya memberikannya sarana wifi yang jaringan dan sinyalnya lebih kuat dan cepat di UPT Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Selatan. Selain itu untuk ukuran font pada website Parak Acil agar dapat diperbesar menjadi ukuran 12 atau 14, mengingat adanya pengguna yang sudah lanjut usia kesulitan untuk membacanya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Elektronik, Website Parak Acil, E-KTP

ABSTRACT

Ria Adini, 2010413220033, 2024, *The Quality of E-KTP Making Services Via the Parak Acil Website at UPT Disducapil South Banjarmasin District, Banjarmasin City, supervised by Saifudin.*

This study aims to determine the quality of E-KTP making services via the Parak Acil Website at UPT Disducapil South Banjarmasin District, Banjarmasin City. The method used is qualitative with descriptive type. The theory in this study uses the theory of online service quality proposed by Papadomichelaki and Mentzas (2012), namely Ease of Use, Trust, Functionality of Interaction Enviroment, Reliability, Content and Appearance, and Citizen Support. Sources of informants are the Head and service operators of UPT Disducapil South Banjarmasin District, as well as users of E-KTP services via Parak Acil. Data generated through observation, interviews, and documentation.

The results showed that the quality of E-KTP making services via the Parak Acil website at UPT Disducapil South Banjarmasin District, Banjarmasin City was quite satisfying. This can be seen from users who express their satisfaction with 4 indicators, namely Ease of Use, Trust, Functionality of Interaction, and Citizen Support. However, the Reliability and Content and Appearance indicators are still not satisfactory for some users.

For the future, the Banjarmasin City Population and Civil Registration Office should provide wifi facilities with stronger and faster networks and signals at the UPT Disducapil South Banjarmasin District. In addition, the font size on the Parak Acil website should be enlarged to size 12 or 14, considering that elderly users have difficulty reading it.

Keywords: *Electronic Service Quality, Parak Acil Website, E-KTP*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas Rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Via Website Parak Acil di UPT Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin”**. Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini dapat terselesaikan karena adanya bantuan dari berbagai pihak yang mendukung, membimbing, dan mengarahkan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih 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. Drs. H. Saifudin, M.Hum. selaku Dosen Pembimbing peneliti yang telah memberikan bimbingan, arahan, nasehat serta saran dalam penyusunan penelitian ini.

5. Siti Mauliana Hairini, S.IP., M.A selaku Dosen Penguji peneliti yang sudah memberi masukan dan bimbingan serta nasehat kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.
6. Dr. Budi Kristanto, S.IP., M.Si selaku Dosen Penguji II peneliti yang sudah memberikan masukan dan bimbingan serta nasehat kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan yang luar biasa dalam hal mendoakan hingga menyediakan setiap hal yang yang diperlukan peneliti serta dorongan semangat kepada peneliti.
8. Seluruh informan baik itu pegawai serta Kepala UPT Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Selatan maupun Masyarakat yang sudah meluangkan waktu guna membantu peneliti dalam mengerjakan skripsi ini dan semua pihak yang telah banyak membantu tanpa bisa peneliti sebutkan satu persatu.
9. Ghaida, Syifa, Riris, Nazwa, Nida, Tara, Eilisa, Sarah, Sheila, serta Maliqa Squad selaku teman-teman peneliti yang sudah membantu dan mendoakan peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.

Banjarmasin, 03 Mei 2024

Ria Adini

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
BERITA ACARA.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	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 Relevansi dengan Ilmu Pemerintahan.....	8
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan	9
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Secara Offline	11
2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Secara Online	13
2.4 Konsep Pelayanan Publik	19
2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik	19
2.4.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	20
2.4.3 Asas-Asas dan Standar Pelayanan Publik	22
2.5 Administrasi Kependudukan.....	25
2.5.1 Latar Belakang dan Pengertian.....	25
2.5.2 Tujuan.....	26

2.5.3	Peristiwa dan Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan .	27
2.6	Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).....	27
2.6.1	Pengertian, Fungsi dan Kegunaan.....	27
2.6.2	Syarat Pembuatan KTP	29
2.6.3	Proses Pembuatan KTP	30
2.7	Website Parak Acil Online	32
2.7.1	Pengertian.....	32
2.7.2	Jenis Pelayanan Parak Acil.....	33
2.7.3	Proses Pembuatan E-KTP melalui Website Parak Acil	34
2.8	Kerangka Pemikiran	35
BAB III	METODE PENELITIAN	36
3.1	Pendekatan dan Tipe Penelitian	36
3.2	Lokasi Penelitian.....	36
3.3	Informan Penelitian.....	37
3.4	Fokus Penelitian.....	38
3.5	Instrumen Penelitian	41
3.6	Sumber Data	41
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.8	Analisis Data.....	43
BAB IV	GAMBARAN UMUM.....	46
4.1	Kecamatan Banjarmasin Selatan	46
4.1.1	Letak Geografis	46
4.1.2	Kondisi Demografi.....	47
4.1.3	Sosial Budaya dan Ekonomi	48
4.1.4	Visi dan Misi Kecamatan Banjarmasin Selatan	50
4.2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	51
4.2.1	Latar Belakang	51
4.2.2	Tugas Pokok dan Fungsi	52
4.2.3	Visi dan Misi serta Motto Pelayanan.....	54
4.3	UPT Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Selatan	55
4.3.1	Latar Belakang	55

4.3.2	Struktur Organisasi.....	56
4.3.3	Sarana dan Prasarana.....	57
4.4	Website Parak Acil.....	58
4.4.1	Latar Belakang	58
4.4.2	Tujuan.....	60
4.4.3	Ruang Lingkup Parak Acil Online	60
4.4.4	Mekanisme Pembuatan E-KTP Via Website Parak Acil	61
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	64
5.1	Hasil Penelitian.....	64
5.1.1	<i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan)	64
5.1.2	<i>Trust</i> (Kepercayaan)	67
5.1.3	<i>Functionality of Interaction</i> Enviroment.....	72
5.1.4	<i>Reliability</i> (Kehandalan).....	76
5.1.5	<i>Content and Appearance</i> (Isi dan Tampilan Infomasi)	79
5.1.6	<i>Citizen Support</i> (Dukungan Warga)	82
5.2	Pembahasan.....	84
5.2.1	<i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan)	85
5.2.2	<i>Trust</i> (Kepercayaan)	87
5.2.3	<i>Functionality of Interaction</i> Enviroment	88
5.2.4	<i>Reliability</i> (Kehandalan).....	91
5.2.5	<i>Content and Appearance</i> (Isi dan Tampilan Infomasi)	93
5.2.6	<i>Citizen Support</i> (Dukungan Warga)	95
BAB VI	PENUTUP	96
6.1	Kesimpulan	96
6.2	Saran	97
	DAFTAR PUSTAKA.....	x
	LAMPIRAN.....	

DAFTAR BAGAN

No.	Judul	Halaman
	Bagan 1 Kerangka Pemikiran.....	35
	Bagan 2 Model Interaktif Analisis Data Kualitatif Miles dan Huberman	45
	Bagan 3 Struktur UPT Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Selatan	56

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
Gambar 1	Tampilan Parak Acil	33
Gambar 2	Tampilan Layanan Parak Acil.....	34
Gambar 3	Logo Parak Acil dan Aplikasi Bapintar	59
Gambar 4	Pilihan layanan Parak Acil.....	61
Gambar 5	Pengisian Register Akun.....	62
Gambar 6	Pilihan Layanan KTP	63
Gambar 7	Tampilan Navigasi Parak Acil	66
Gambar 8	Tampilan Privasi Parak Acil	69
Gambar 9	Tampilan Verifikator oleh Operator melalui aplikasi SIAK	71
Gambar 10	Tampilan Verifikator oleh Operator pada Parak Acil	71
Gambar 11	Contoh Alternatif Pilihan pada Parak Acil	74
Gambar 12	Bantuan oleh Pegawai	76
Gambar 13	Contoh Tampilan Informasi Parak Acil	81
Gambar 14	Bantuan Tutorial pada Parak Acil	84

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel 1	Luas Wilayah Kelurahan tahun 2022	47
Tabel 2	Persebaran penduduk berdasarkan kelurahan	48
Tabel 3	Sarana Pendidikan di Kecamatan Banjarmasin Selatan	49
Tabel 4	Jumlah Murid berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	49
Tabel 5	Mata Pencaharian Penduduk Kecamatan Banjarmasin Selatan	50
Tabel 6	Keadaan Pegawai UPT Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Selatan	56
Tabel 7	Sarana di UPT Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Selatan	57

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
Lampiran 1	Surat Izin Penelitian.....	xiv
Lampiran 2	Surat Balasan Penelitian.....	xv
Lampiran 3	Pedoman Wawancara.....	xvi
Lampiran 4	Perwali Kota Banjarmasin No. 47 Tahun 2023.....	xvii