

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU
TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) OLEH UPT
DISDUKCAPIL DI KANTOR KECAMATAN ALALAK
KABUPATEN BARITO KUALA**

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



ANDI OKSA EKA SAKTI

NIM. 1910411210052

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

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK (E-KTP) DI UPT DISDUKCAPIL KANTOR KECAMATAN
ALALAK KABUPATEN BARITO KUALA**

A. Nama Mahasiswa : Andi Oksa Eka Sakti NIM : 1910411210052

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 : 25 April 2024

C. Tim Penguji

a. Ketua

(Trisylvana Azwari, S.Sos, M.AP)
NIP. 198804112019032010

(.....)

b. Sekretaris

(Hj. Aulia, S.Sos, M.AP)
NIP. 197912262003122001

(.....)

c. Anggota

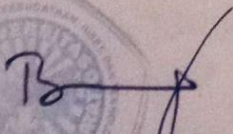
(Avela Dewi, S.Sos, M.Si)
NIP. 197506161999032002

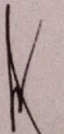
(.....)

Mengetahui
Dekan FISIP ULM

Banjarmasin, 25 April 2024

Koordinator Program Studi
Administrasi Publik


Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 19730122198021001


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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andi Oksa Eka Sakti
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 15 Januari 2002
NIM : 1910411210052
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Komplek keruwing indah, Jalan gelatik A III, No.2, RT 38,
Kec. Alalak. Kab. Batola

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya 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, 26 November 2024
Mahasiswa yang bersangkutan



Andi Oksa Eka Sakti
NIM. 1910411210052

ABSTRAK

Andi Oksa Eka Sakti, 1910411210052, 2024. Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di UPT Disdukcapil Kantor Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala. Dibawah Bimbingan Trisylvana Azwari.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala, yang telah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat yang sudah menerapkan teknologi berbasis digital salah satunya pelayanan kependudukan administrasi seperti perekaman kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP). Saat ini jumlah dan presentase masalah kependudukan di kabupaten barito kuala paling tinggi. Dengan persentase jumlah penduduk yang cukup tinggi maka kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi juga tinggi. Banyak sejumlah warga di kelurahan handil bakti kecamatan alalak tidak memiliki kartu keluarga (KK) dan kartu tanda penduduk (KTP) setempat dikarenakan jarak yang jauh untuk mengurusnya. Maka diangkatlah judul penelitian ini untuk mengetahui mengenai "Efektivitas Unit Pelayanan Teknis Pengurusan E-KTP di Kantor Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala" guna mengetahui efektivitas pelayanan dan faktor penghambat pembuatan kartu tanda penduduk di UPT Disdukcapil Kantor Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala.

Penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala menggunakan penelitian kualitatif untuk mencari data yang mendalam untuk menjawab dan menjelaskan mengenai efektivitas unit pelayanan teknis dalam memberikan pelayanan dan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang nantinya menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis dari orang dan perbuatan manusia melalui berbagai sumber bacaan, yaitu dokumen-dokumen terkait yang ditemui di Kantor Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala dengan cara pengumpulan data observasi langsung, wawancara terhadap pihak terkait.

Hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala mengenai efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda penduduk Elektronik (E-KTP), dari segi pelayanan dan standar yang ditetapkan cukup efektif namun belum maksimal dilaksanakan, masih terdapat kekurangan yang menghambat pelayanan seperti jaringan internet yang belum maksimal, lokasi percetakan dan pengambilan E-KTP yang jauh, Ketersediaan SDM dan alat perekaman yang belum mencukupi.

Berdasarkan hasil penelitian, hendaknya pihak UPT kantor kecamatan Alalak tetap melakukan evaluasi dan monitoring kepada masyarakat yang telah melakukan perekaman. Mengetahui gangguan server yang terjadi disebabkan oleh jaringan. Diharapkan digunakannya mesin adjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dilakukan secara mandiri oleh warga.

Kata kunci : Pelayanan, Efektivitas, Administrasi.

ABSTRACT

Andi Oksa Eka Sakti, 1910411210052, 2024. The Effectiveness Of The Technical Service Unit For E-Ktp Management At The Alalak District Office, Barito Kuala Regency. Under the guidance of Trisylyana Azwari.

This research was conducted at the Alalak District Office, Barito Kuala Regency, which has provided services to the community that have implemented digital-based technology, one of which is administrative population services such as recording electronic identity cards (E-KTP). Currently the number and percentage of population problems in Barito Kuala district is the highest. With a fairly high percentage of the population, the community's need for administrative services is also high. Many residents in Handil Bakti sub-district, Alalak sub-district do not have family cards (KK) and local identity cards (KTP) due to the long distance to get them. There have been procedural changes regarding the implementation of E-KTP processing services. So the title of this research was raised to find out about "The Effectiveness of the Technical Service Unit for E-KTP Management at the Alalak District Office, Barito Kuala Regency" in order to find out the effectiveness of the service and the factors inhibiting the production of identity cards at the UPT Disdukcapil, Alalak District Office, Barito Kuala Regency.

Research conducted at the Alalak District Office, Barito Kuala Regency used qualitative research to search for in-depth data to answer and explain the effectiveness of technical service units in providing services and making Electronic Identity Cards which will later produce descriptive data in the form of written words from people and human actions through various reading sources, namely related documents found at the Alalak District Office, Barito Kuala Regency by collecting data, direct observation, interviews with related parties.

The results of research conducted at the Alalak District Office, Barito Kuala Regency regarding the effectiveness of the service for making Electronic Identity Cards (E-KTP), in terms of service and the standards set, are quite effective, but there are still deficiencies that hinder the service, such as internet networks that are not yet optimal, printing locations and taking the E-KTP from a long distance, the availability of human resources and recording equipment is insufficient.

Based on the research results, the Alalak sub-district office UPT should continue to evaluate and monitor the community who have recorded. Find out if server disruptions occur due to the network. It is hoped that the use of the Andjungan Dukcapil Mandiri machine (ADM) will be carried out independently by residents

Key words : Service, Effectiveness, Administration

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayah-nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Oleh UPT Disdukcapil di Kantor Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala”. Sholawat serta salam selalu tucurahkan kepada Nabi Muhammad SAW., yang telah membawa manusia dari zaman penuh kegelapan menuju jalan yang terang menderang.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan dan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Selain itu, skripsi ini juga dibuat sebagai salah satu wujud implementasi dari ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan.

Penulis dalam proses penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, masukan, arahan, doa dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

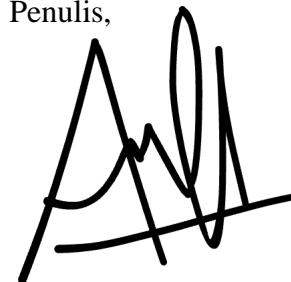
1. Kedua Orang Tua Saya yang sangat Saya cintai dan sayangi serta yang selalu mendoakan atas kebaikan diri Saya.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.

3. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si., selaku 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. Ibu Trisyvana Azwari, S.Sos, M.AP., selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi atas segala bimbingan dan arahnya selama masa perkuliahan serta mengarahkan dalam proses mengerjakan penulisan skripsi.
6. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.Ag, selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan saran dan masukan terkait skripsi ini.
7. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan saran dan masukan terkait skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Pegawai/Staf Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan yang telah memberikan izin serta informasi yang dibutuhkan dalam proses penelitian skripsi.
9. Kakak-Kakak Saya yang selalu mendukung dan memberikan semangat.
10. Kepada Teman-teman semua yang telah memberikan dukungan kepada Saya dalam bentuk dan cara apapun selama masa perkuliahan maupun masa penulisan skripsi.
11. Semua orang yang telah membantu dan tidak dapat Saya sebutkan satupersatu.

Penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa mengaruniakan rahmat dan hidayah-nya kepada mereka semua. Penulis sangat terbuka atas segala saran dan masukan untuk skripsi ini apabila terdapat kekurangan di dalamnya demi penelitian-penelitian yang lebih baik kedepannya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Aamiin.

Banjarmasin, Maret 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping letters and lines.

Andi Oksa Eka Sakti

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	v
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Akademis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Tinjauan Teori	20
2.3 Konsep Pelayanan Publik.....	20
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	20
2.3.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	23
2.3.3 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	24
2.3.4 Standar Pelayanan Publik	27
2.3.5 Kualitas Pelayanan Publik	31
2.3.6 Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	33
2.4 Konsep Efektivitas	34
2.4.1 Pengertian Efektivitas	34

2.4.2	Ukuran Efektivitas	37
2.4.3	Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas	43
2.5	Konsep dan Pengertian Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)	47
2.6	Kerangka Pikiran.....	52
BAB III METODE PENELITIAN		54
3.1	Lokasi Penelitian	54
3.2	Jenis Penelitian.....	54
3.3	Sumber Data.....	55
3.3.1	Data Primer	55
3.3.2	Data Sekunder.....	55
3.4	Teknik Pengumpulan Data	56
3.5	Pengolahan Data	57
3.5.1	Reduksi Data.....	58
3.5.2	Penyajian Data	58
BAB IV GAMBARAN UMUM		59
4.1	Gambaran Umum Kecamatan Alalak.....	59
4.2	Gambaran Umum Kantor Kecamatan Alalak.....	61
4.2.1	Visi dan Misi Kantor Kecamatan Alalak.....	64
4.3	Gambaran Umum Unit Pelayanan Teknis (UPT) Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Alalak	64
4.3.1	Gambaran Umum Fungsi & Tugas UPT Disdukcapil Kecamatan Alalak	65
4.3.2	Gambaran Umum Struktur Unit Pelayanan Teknis Disdukcapil di Kantor Kecamatan Alalak	66
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		69
5.1	Hasil Penelitian	69
5.1.1	Efektivitas Pelayanan	69
5.1.1.1	Prosedur Pelayanan E-KTP	69
5.1.1.2	Sarana dan Prasarana Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP	76
5.1.1.3	Kerjasama dan Loyalitas Kinerja Pegawai.....	69
5.1.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan E- KTP	82

5.1.2.1	Jaringan/ Koneksi Internet yang belum maksimal	82
5.1.2.2	Lokasi Percetakan E-KTP yang jauh	83
5.1.2.3	Ketersediaan SDM & Alat Perekaman E-KTP di Kantor Kecamatan Alalak belum mencukupi	84
5.1.3	Pembahasan	86
5.1.4.1	Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Unit Pelayanan Teknis (UPT) Kantor Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala	86
5.1.4.2	Prosedur Pelayanan	87
5.1.4.3	Sarana dan Prasarana.....	89
5.1.4.4	Loyalitas dan Kerjasama Pegawai.....	89
5.1.4	Faktor-Faktor yang Menghambat Efektivitas Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Alalak.....	90
5.1.4.1	Faktor Jaringan Internet	90
5.1.4.2	Lokasi Pengambilan dan Pencetakan E-KTP.....	91
5.1.4.3	Ketersediaan SDM & Alat Perekaman yang belum mencukupi	92
BAB VI PENUTUP		93
6.1	Kesimpulan	93
6.2	Saran-saran	94
DAFTAR PUSTAKA		96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Profil Kependudukan Kecamatan di Kabupaten Barito Kuala 2022. Barito Kuala Dalam Angka 2023, Badan Pusat Statistik Barito Kuala (BPS-BATOLA)	7
Tabel 2.1	Penelitian Relevan	17
Tabel 4.1	Nama Pegawai UPT Bidang Administrasi Kependudukan Kantor Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	53
Gambar 4.1	Peta Batas Wilayah Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala	59
Gambar 4.1	Kantor Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala	60
Gambar 4.3	Meja dan Locket Pelayanan di Kantor Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala	63
Gambar 4.4	Struktur Hierarki Penempatan Tugas UPT Disdukcapil di Kantor Kecamatan Alalak	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Dokumentasi	99
Lampiran II	Pedoman Wawancara	105