

**KUALITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI DUKCAPIL OLOH ITAH
DALAM PEMBUATAN E-KTP DI KANTOR DISDUKCAPIL
KOTA PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Guna Mencapai Derajat S-1

LISA DAMAYANTI

2010413320040



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI DUKCAPIL OLOH ITAH DALAM PEMBUATAN E-KTP DI KANTOR DISDUKCAPIL KOTA PALANGKA RAYA

- A. Nama Mahasiswa : Lisa Damayanti NIM : 2010413320040
- 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: 24 Juni 2024

C. Tim Penguji :

a. Ketua

Drs. H. Saifudin, M.Hum
NIP. 19640910 198903 1 005

(.....)

b. Sekretaris

M. Najeri Al Syahrin, S.I.P, M.A
NIP. 19900823 201903 1 014

(.....)

c. Anggota

Farah Qubayla, S.I.P, M.P.S
NIP. 19901220 201903 2 015

(.....)

Banjarmasin, 10 Juli 2024
Ketua Pembimbing

Drs. H. Saifudin, M.Hum
NIP. 196409101989031002

Mengetahui,
Dekan FISIP ULM

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 Senin tanggal 24 bulan Juni tahun 2024, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 745/UN8.L.13/KP/2024 tanggal 21 Juni 2024 untuk menguji Skripsi:

Nama : Lisa Damayanti
NIM : 2010413320040
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Disdukcapil Kota Palangka Raya
Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi 2 Gedung Lama Fisip ULM
Waktu Ujian : 13.30 Wita - Selesai
Nilai : 81 (A)
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus


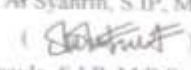

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 24 Juni 2024

Mahasiswa yang diuji,

Lisa Damayanti

Tim Penguji,

1. Ketua : Drs. H. Saifudin, M.Hum
()
2. Sekretaris : M. Najeri Al Syahrin, S.IP, M.A
()
3. Anggota : Farah Qubayla, S.I.P, M.P.S
()

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 : Lisa Damayanti
NIM : 2010413320040
Tempat/Tanggal Lahir : Palangka Raya, 16 Oktober 2001
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dukecapil Oleh Itah di Kantor Disdukcapil Kota Palangka Raya”** 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, 10 Juli 2024



Lisa Damayanti
NIM 2010413320040

ABSTRAK

Lisa Damayanti, 2010413320040, 2024, *Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah Dalam Pembuatan E-KTP Di Kantor Disdukcapil Kota Palangka Raya*. Dibimbing oleh Saifudin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah Dalam Pembuatan E-KTP Di Kantor Disdukcapil Kota Palangka Raya. Metode penelitian yang digunakan ialah Pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teori yang digunakan dari Alvaro Rocha (2012) mengenai kualitas pelayanan yaitu 3 kualitas dan 8 indikator Kualitas Konten (Akurasi Informasi, Kelengkapan Informasi, Relevansi Informasi, dan Pembaruan Informasi), Kualitas Layanan (Keandalan dan Daya Tanggap), dan Kualitas Konten (Aksesibilitas dan Kegunaan).

Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah Dalam Pembuatan E-KTP Di Kantor Disdukcapil Kota Palangka Raya kurang memuaskan. Hal ini dilihat dari *Akurasi informasi* dapat memenuhi sesuai dengan yang diinginkan. *Kelengkapan Informasi* dalam menyajikan informasi pelayanan sudah sesuai dengan baik. *Relevansi Informasi* kesesuaian manfaat informasi diterima dengan baik. *Pembaruan Informasi* dalam memperbarui data memerlukan waktu yang cepat dikatakan sudah memenuhi. *Keandalan (Reliability)* pemberitahuan jadwal pengambilan KTP perlu beberapa hari dikatakan belum memenuhi. *Daya Tanggap (Responsiveness)* format respon testimoni cara website dikatakan sudah memenuhi. *Aksesibilitas* mengakses website terkendala jaringan tidak dapat memenuhi. *Kegunaan (Usability)* panduan online masih belum maksimal dikatakan tidak memenuhi.

Disdukcapil Kota Palangka Raya perlu adanya sosialisasi mengenai website Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah (SI-DOI) untuk proses pendaftaran administrasi kependudukan salah satunya EKTP Perlu adanya tambahan nomor hp cadangan/keluarga ketika pengguna salah memasukkan nomor telepon dan menambahkan email sebagai balasan selain nomor hp. Selain itu, perlu menambah bantuan online atau panduan online di dalam website untuk memudahkan pengguna ketika mengakses sistem di rumah tanpa harus datang ke Disdukcapil dan perlu adanya sosialisasi ke masyarakat untuk dapat mengetahui adanya website Si-DOI.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, E-KTP, Informasi

ABSTRACT

Lisa Damayanti, 2010413320040, 2024, *Service quality Oloh Itah Dukcapil Information system In Making E-KTP at the Disdukcapil Office Palangka Raya City*, Supervised by Saifudin.

This research aims to find out the picture Service quality Si-DOI In Making E-KTP at the Population and Civil Registration Service Office Palangka Raya City. The research method used is a qualitative approach with descriptive research type. The theory used is from Alvaro Rocha regarding service quality, namely 3 quality and 8 indicator Content Quality (Information Accuracy, Information Completeness, Information Relevance, and Information Updates), Service Quality (Reliability and Responsiveness), and Content Quality (Accessibility and Usability).

The results of the research show that the quality of the Oloh Itah Dukcapil Information System Service in Making E-KTP at the Palangka Raya City Dukcapil Office is less than satisfactory. This can be seen from the accuracy of the information that can meet what is desired. Completeness of information in presenting service information is appropriate. Relevance of Information The suitability of the benefits of the information is well received. Information Updates in updating data requires a fast time which is said to be sufficient. The reliability of notification of the KTP collection schedule taking several days is said to be inadequate. Responsiveness: The website's testimonial response format is said to be compliant. Accessibility to access the website is hampered by the network not being able to fulfill it. The usability of the online guide is still not optimal and is said to be inadequate.

The Palangka Raya City Dukcapil Department needs to provide socialization regarding the Oloh Itah Dukcapil Information System (SI-DOI) website for the population administration registration process, one of which is the EKTP. There needs to be an additional spare/family cellphone number when the user enters the wrong telephone number and adds an email as a reply in addition to the cellphone number. Apart from that, it is necessary to add online assistance or online guides on the website to make it easier for users to access the system at home without having to come to the Disdukcapil Office and there is a need for outreach to the public to find out about the existence of the Si-DOI website.

Keywords : Service Quality, E-KTP, Information

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan atas ridho-nya sehingga penulis mampu dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah Dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Disdukcapil Kota Palangka Raya”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini terselesaikan karena adanya bantuan baik moril ataupun materil dari berbagai pihak, oleh karena itulah pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua peneliti Ahmad Sogiarto dan Henny Hidayati. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya 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.
3. Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.
4. Drs. H. Saifudin, M.Hum. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran sehingga skripsi ini dapat selesai.

5. M. Najeri Al Syahrin, S.I.P, M.A. Selaku Dosen Penguji I Sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan nasehat dan mengarahkan peneliti dari awal perkuliahan hingga sekarang.
6. Farah Qubayla, S.I.P, M.P.S. Selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran dan masukan.
7. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan dan staf pengajar di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
8. Kepala Bagian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya yang telah memberikan data dan Informasi dalam penelitian.
9. Operator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya yang telah memberikan data dan Informasi dalam penelitian.
10. Masyarakat Palangka Raya selaku informan yang terbuka dan komunikatif dalam memberikan data atau informan dalam penelitian.
11. Saudara peneliti, Anita dan Raffi Ahmad atas doa dan dukungan.
12. Sahabat-sahabat peneliti, Silvi Lidiawati, Quini Cinta, Deswita Amanda, Dela Ristanti, Mutiara Puspa Istiqomah, Arnita Friska Aulia, Inayati, Liana, Zaleha atas doa dan dukungan yang diberikan.
13. Teman Sebimbingan, Organisasi dan Ilmu Pemerintahan angkatan 2020 atas doa dan dukungan yang diberikan.
14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini, masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan dari para pembaca sekalian.

Akhir kata, Peneliti ucapkan terima kasih banyak semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua dan selamat membaca.

Banjarmasin, 24 Juni 2024

Peneliti

Lisa Damayanti

NIM. 2010413320040

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Konsep Kualitas	10
2.3 Konsep Pelayanan	12
2.3.1 Pengertian Pelayanan	12
2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan	13
2.3.3 Pelayanan Publik	15
2.4 Konsep Kualitas Pelayanan	16
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	17

2.5 Konsep Administrasi Kependudukan	22
2.5.1 Pengertian Administrasi Kependudukan	22
2.5.2 Dasar-Dasar Hukum Administrasi Kependudukan.....	24
2.6 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)	25
2.6.1 Pengertian E-KTP	25
2.6.2 Fungsi dan Kegunaan E-KTP	26
2.6.3 Syarat Pembuatan E-KTP	27
2.6.4 Proses Pembuatan E-KTP Menggunakan Website Si-DOI	28
2.7 Konsep Website	29
2.8 Kerangka Pemikiran.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	34
3.2 Lokasi Penelitian	35
3.3 Fokus Penelitian.....	35
3.4 Informan Penelitian	37
3.5 Sumber Data.....	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data	39
3.7 Instrumen Penelitian.....	40
3.8 Analisis Data	40
BAB IV GAMBARAN UMUM	43
4.1 Kota Palangka Raya	43
4.1.1 Latar Belakang.....	43
4.1.2 Letak Geografis dan Luas Wilayah	44
4.1.3 Jumlah Penduduk.....	45
4.1.4 Pendidikan	47

4.1.5 Mata Pencaharian.....	48
4.1.6 Jumlah Penduduk yang sudah mempunyai E-KTP.....	49
4.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya ...	49
4.2.1 Latar Belakang.....	49
4.2.2 Visi dan Misi Disdukcapil Kota Palangka Raya.....	51
4.2.3 Struktur Organisasi	52
4.2.4 Kondisi Umum Pegawai	53
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
5.1 Hasil Penelitian.....	57
5.1.1. Kualitas Konten	57
5.1.2. Kualitas Layanan	67
5.1.3. Kualitas Teknis	73
5.2 Pembahasan`	78
5.2.1. Kualitas Konten	79
5.2.2. Kualitas Layanan	81
5.2.3. Kualitas Teknis	82
BAB VI PENUTUP	84
6.1 Kesimpulan.....	84
6.2 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

No	Judul	Hal
Bagan 1	Kerangka Pemikiran.....	33
Bagan 2	Analisis data Kualitatif	42
Bagan 3	Struktur Organisasi	53

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
	Gambar 1 Proses Pembuatan E-KTP	29
	Gambar 2 Informasi Si-DOI	59
	Gambar 3 Kelengkapan Tata Cara	62
	Gambar 4 Informasi Terbaru.....	66
	Gambar 5 Notifikasi Whatsapp.....	70
	Gambar 6 Informasi Loker.....	73
	Gambar 7 Menu.....	76
	Gambar 8 Bantuan Online.....	78

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
Tabel 1	Luas Wilayah	45
Tabel 2	Jumlah Penduduk	46
Tabel 3	Pendidikan yang Ditamatkan	47
Tabel 4	Tenaga Kerja Penduduk	48
Tabel 5	Penduduk yang Mempunyai E-KTP	49
Tabel 6	Jumlah Pegawai.....	54
Tabel 7	Jabatan dan Staf Pegawai	54
Tabel 8	Pangkat/Golongan Pegawai	55
Tabel 9	Pendidikan Pegawai	55

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hal
1	Surat Penelitian Dari Fakultas Untuk Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya.....	xii
2	Surat Balasan Dari Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Untuk Disdukcapil Kota Palangka Raya	xiii
3	Surat Balasan Dari Disdukcapil Kota Palangka Raya.....	xiv
4	Pedoman Wawancara	xv
5	Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 2 Tahun 2022	xx