

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP PADA  
MASA PANDEMI COVID-19 UPT PELAYANAN  
KEPENDUDUKAN KECAMATAN BANJARMASIN TIMUR  
2022**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan  
Guna Mencapai Derajat S-1

DEO DANIS DWI ATMAJA

1810413310021



**Program Studi Ilmu Pemerintahan**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN  
TEKNOLOGI UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT FAKULTAS  
ILMU SOSIAL ILMU POLITIK BANJARMASIN 2022**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Pandemi Covid-19  
UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Timur  
2022**

- A. Nama Mahasiswa : Deo Danis Dwi Atmaja  
B. NIM 1810413310021  
C. 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 : 23 Januari 2023

**D. Tim Penguji:**

a. Ketua

(Dr. Jamaluddin, M.Si)

NIP. 19590705 198903 1 001



(.....)

b. Sekretaris

(Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.I.P)

NIP. 19900125 201903 1 014



(.....)

c. Anggota

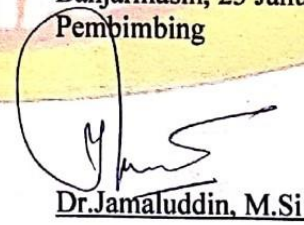
(Dr. Gazali Rahman, S.Sos., M.Si)

NIP. 19870527201504 1 002



(.....)

Banjarmasin, 23 Januari 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

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 29 bulan November tahun 2022, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1508/UN8.1.13/KP.10.00/2022 tanggal 25 November 2022 untuk menguji skripsi :

Nama : Deo Danis Dwi Atmaja  
NIM : 1810413310021  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-KTP pada Masa Pandemi Covid-19 UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Timur


Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi 1 Gedung Lama Fisip ULM  
Waktu Ujian : 11.00 Wita – Selesai  
Nilai :  
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

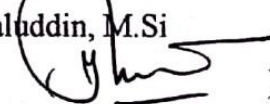
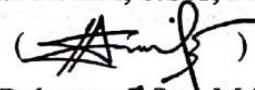
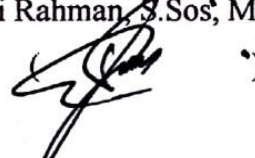
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal :

-----  
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

  
Deo Danis Dwi Atmaja

1. Ketua : Dr. Jamaluddin, M.Si 
2. Sekretaris : Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.IP 
3. Anggota : Dr. Gazali Rahman, S.Sos, M.Si 

Mengetahui/membenarkan :  
a.n. D e k a n  
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 : Deo Danis Dwi Atmaja

Nim : 18104113310021

Tempat Tanggal Lahir : Banjarmasin, 31 Oktober 2000

Fakultas : Ilmu Pemerintahan

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Pandemi Covid-19 UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Timur 2022” 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 penulisan telah sesuai dengan pedoman penulisan Karya Ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, Februari 2023

Yang Membuat Pernyataan

Deo Danis Dwi Atmaja  
NIM. 18104113310021

## ABSTRAK

Deo Danis Dwi Atmaja, 1810413310021, 2022, “*Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Masa Pandemi Covid-19 UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Timur*” dibimbing oleh Jamaluddin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP yang terjadi pada masa pandemi *covid-19* di UPT Pelayanan Banjarmasin Timur. Apakah pelayanan di UPT tersebut mengalami berbagai kendala yang mengakibatkan terhambatnya proses pembuatan E-KTP tersebut hingga pelayanan yang telah diberikan oleh UPT Pelayanan Banjarmasin Timur dapat berjalan dengan baik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yang digunakan deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan berbagai gambaran secara jelas mengenai berbagai permasalahan yang ingin diteliti. Mengidentifikasi serta menjelaskan data yang ada secara sistematis. Informan penelitian ditentukan dengan teknik *Tringulasi* yaitu melalui wawancara kepada beberapa informan yang dianggap dapat memberikan informasi yang jelas terkait efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP yang terjadi pada masa pandemi *covid-19*. Selain teknik wawancara, juga dilakukan observasi dan dokumentasi untuk mendukung hasil penelitian. Adapun untuk teknis analisa data dalam penelitian ini melalui tiga alur yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP yang terjadi pada masa pandemi *covid-19* di kecamatan Banjarmasin Timur sudah efektif dengan memenuhi lima faktor efektivitas dari Zeithml, Parasuraman dan Berry (1990). UPT kecamatan Banjarmasin Timur sudah melakukan efektivitas dengan baik. Meskipun dalam praktiknya masih ada berbagai factor kendala yang dialami terutama pada efektivitas dalam pelayanan.

**Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik Pembuatan, E-KTP**

## ABSTRACT

Deo Danis Dwi Atmaja, 1810413310021, 2022, "*The Effectiveness of E-KTP Making Services During the Covid-19 Pandemic UPT Population Services for East Banjarmasin District*" was guided by Jamaluddin.

This study aims to find out how the effectiveness of E-KTP making services that occurred during the *Covid-19* pandemic at the East Banjarmasin Service Unit. Whether the service at UPT has experienced various obstacles that result in the obstruction of the process of making the E-KTP so that the services that have been provided by the UPT East Banjarmasin Service can run well.

This research uses a qualitative approach with the type of research used descriptively, which aims to provide various clear images of various problems that want to be studied. Identify and explain existing data systematically. Research informants are determined by the Tringulation technique, namely through interviews with several informants who are considered to be able to provide clear information regarding the effectiveness of E-KTP making services that occur during the *Covid-19 pandemic*. In addition to interview techniques, observation and documentation are also carried out to support the research results. As for the technical data analysis in this study through three channels, namely data reduction, data presentation, and data verification and drawing conclusions.

The results of research on the effectiveness of E-KTP making services that occurred during the *Covid-19* pandemic in East Banjarmasin district have been effective by meeting five effectiveness factors from Zeithml, Parasuraman and Berry (1990). UPT East Banjarmasin district has done well in effectiveness. Although in practice there are still various factors of obstacles experienced, especially on effectiveness in service.

**Keywords : Effectiveness, Public Service Making, E-KTP**

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-NYA kepada kami semua. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada Rasulullah SAW beserta keluarga dan pengikut beliau hingga akhir jaman.

Penulisan proposal skripsi ini yang berjudul ***“Efektivitas Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP Pada Masa Pandemi Covid-19 UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Timur”*** yang bertujuan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana S1 di program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan Laporan ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dorongan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si., M.Sc. selaku rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi., Sos, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Dr. Jamaluddin., M.Si selaku dosen pembimbing yang memberikan bimbingan dan dukungannya selama proses pengerjaan.
4. Arif Rahman Hakim., S.Sos., M.Si. selaku dosen Penguji saya yang telah memberikan bimbingan dan masukan selama proses pengerjaan.

5. Dr. Gazali Rahman, S.Sos,M.Si selaku dosen Penguji saya yang telah memberikan bimbingan dan masukan selama proses pengerjaan.
6. Semua dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang selalu memberikan ilmu dan pelayanan yang terbaik.
7. Teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan Angkatan 2018, terkhusus pada kelas paralel Semoga Allah kabulkan semua hajat kalian.
8. Segenap pejabat UPT pelayanan kependudukan di Kecamatan Banjarmasin Timur.

Dalam penyusunan proposal ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT semata. Serta karena pengalaman dan pengetahuan penulis yang terbatas. Oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak sangat kami harapkan demi terciptanya proposal skripsi yang lebih baik lagi untuk masa datang.

Banjarmasin, 15 November 2022

Penulis

Deo Danis Dwi Atmaja

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	5
DAFTAR BAGAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR TABEL.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR LAMPIRAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB I PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1. Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2. Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5. Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1. Tinjauan Pustaka .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1. Pengertian Efektivitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2. Efektivitas Dalam Pelayanan Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3. Tingkatan-Tingkatan Yang Dimiliki Oleh Efektivitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4. Indikator Efektivitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6. Pengertian Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.7. Pengertian Pelayanan Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.8. Kualitas Pelayanan Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.9. Efektivitas Pelayanan Publik Di Organisasi Pemerintahan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.10. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Organisasi Pelayanan Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2. Kerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODE PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1. Pendekatan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2. Tipe Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3. Fokus Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4. Informan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5. Instrumen Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6. Sumber Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8. Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.9. Pemeriksaan Keabsahan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.10. Lokasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.11. Waktu Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1. Gambaran Umum.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1. Kota Banjarmasin.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2. UPT Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Timur.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2. Hasil dan Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1. <i>Tangibles</i> (bukti fisik).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2. <i>Reliabilty</i> (kehandalan) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4. <i>Assurance</i> (jaminan dan kepastian).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.5. <i>Emphaty</i> (perhatian).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1. Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>