

**SKRIPSI**  
**PELAYANAN E-KTP**  
**DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN KAPUAS**

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



Oleh :  
**AULIA FAJAR NURRAHMAN**  
**1810413610016**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, RISET DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**BANJARMASIN**  
**2025**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PELAYANAN E-KTP DI DINAS**

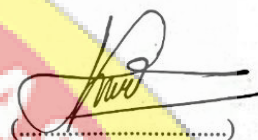
**KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAPUAS**

- A. Nama Mahasiswa : Aulia Fajar Nurrahman NIM : 1810413320032  
B. Dinyatakan Iulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (SI) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial an Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : November 2023  
C. Tim Penguji:

a. Ketua

(Siti Hamidah, S. Sos, M. Si)

NIP. 19750914 200212 2 001

  
.....

b. Sekretaris

(Dr. Budi Kristanto, S. IP, M. Si)

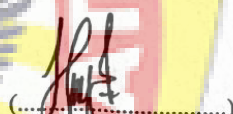
NIP. 19790902 200312 1 001

  
.....

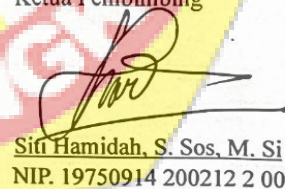
c. Anggota

(Farah Qubayla, S.I.P. M.P.S)

NIP. 19750914 200212 2 001

  
.....

Banjarmasin, Juni 2025  
Ketua Pembimbing

  
Siti Hamidah, S. Sos, M. Si  
NIP. 19750914 200212 2 001

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 Jum'at tanggal 27 bulan Oktober tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 6403/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 24 Oktober 2023 untuk menguji Skripsi :

Nama : Aulia Fajar Nurrahman  
NIM : 1810413610016  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas

Tempat Ujian : Ruang Rapat Lt. 1 Gedung Baru Fisip ULM  
Waktu Ujian : 10.00 Wita – Selesai  
Nilai : 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 : 27 Oktober 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Aulia Fajar Nurrahman

1. Ketua : Siti Hamidah, S.Sos, M.Si  
()
2. Sekretaris : Dr. Budi Kristanto, S.IP, M.Si  
()
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

## ABSTRAK

**Aulia Fajar Nurrahman, 1810413610016, *Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kabupaten Kapuas. Dibimbing oleh Siti Hamidah***

Penelitian ini untuk mengetahui proses pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas dan hambatan serta dukungan yang ada dalam proses pembuatan E-KTP. Penelitian ini menggunakan analisis konten dengan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian bahwa menunjukkan Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai berjalan baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), berdasarkan bentuk-bentuk pelayanan yaitu: layanan secara lisan, pelayanan secara tulisan, dan pelayanan secara perbuatan. Namun masih terdapat hambatan dalam pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kapuas yaitu masih banyaknya masyarakat yang belum melakukan perekaman E-KTP, masih terjadi kekosongan persediaan blanko, serta masih terjadi kurang stabilnya jaringan pusat menyebabkan proses perekaman dan pencetakan E-KTP tidak bisa dilakukan secara maksimal. Penulis menyarankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kapuas untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mengatasi hambatan yang seperti persediaan blanko E-KTP, masalah kurang stabilnya jaringan pusat dan Disdukcapil untuk melakukan jemput bola untuk mengatasi permasalahan bagi masyarakat yang terkendala akses pelayanan, akses komunikasi dan akses transportasi dalam rangka pembuatan perekaman E-KTP.

**Kata Kunci: *Pelayanan E-KTP, Perekaman E-KTP, Jemput Bola, Penelitian Deskriptif.***

## ABSTRACT

**Aulia Fajar Nurrahman, 1810413610016, *Quality of E-KTP Services at the Kapuas Regency Population and Civil Registration Service. Supervised b***

This research is to find out the E-KTP service process at the Population and Civil Registration Service of Kapuas Regency, as well as the obstacles and support that exist in the process of obtaining an E-KTP. This research uses content analysis with qualitative methods with descriptive research type. Data collection uses observation, interview and documentation techniques.

The result showed that the E-KTP Service at the population and civil registration office was following the standard operating procedure (SOP), based on the forms of service, namely: oral service, and written service in action. However, there are still obstacles in the E-KTP service at the population and civil registration office of Kapuas regency, namely the large number of people who have not recorded E-KTP, there is sti;; a vacancy in the supply of blank, and there is still a lack of stability in the central network causing the process of recording and printing E-KTP cannot be done optimally. The author suggests the Kapuas overcome obstacles such as the supply of E-KTP blank, the problem of an unstable central network and the Disdukcapil to pick up the ball to overcome problems for people who are constrained by service access, communication access and transportation access in the context of making E-KTP recording.

**Keywords :** *E-KTP Services, E-KTP Recording, Descriptive Research*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas” dapat diselesaikan dengan baik.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Penulisan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bantuan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak, oleh karena itulah penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih setinggi-tingginya kepada Bapak/Ibu sebagai berikut:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
3. Bapak Husein Abdurahman, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
4. Bapak Dr. Mahyuni, S.Sos., MAP., selaku Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;

5. Ibu Siti Hamidah, S. Sos. M. Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, dalam memberikan bimbingan, saran, arahan, serta bantuan dalam penyelesaian skripsi ini;
6. Bapak Dr. Budi Kristanto, S. IP, M. Si., selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan-masukan dan saran-saran sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
7. Ibu Farah Qubayla, S. IP, MPS., selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan-masukan dan saran-saran sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
8. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis;
9. Teman-teman Program Studi Ilmu Pemerintahan angkatan 2018;
10. Semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu;

Penulis menyadari bahwa skripsi ini, masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis berharap adanya kritik dan saran yang bersifat membangun dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, Aamiin.

Banjarmasin,      November 2024.

Aulia Fajar Nurrahman

## DAFTAR ISI

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| <b>ABSTRAK</b> .....                                   | <b>i</b>                            |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                  | <b>iv</b>                           |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                            | <b>v</b>                            |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                | <b>vii</b>                          |
| <b>DAFTAR BAGAN</b> .....                              | <b>ix</b>                           |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                              | <b>x</b>                            |
| <b>BAB I</b> .....                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....                               | <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> |
| <b>BAB II</b> .....                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1 Relevansi Penelitian Dengan Ilmu Pemerintahan..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2 Teori Pelayanan .....                              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2.1 Pengertian Pelayanan .....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan .....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2.3 Asas Pelayanan .....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2.4 Prinsip Pelayanan .....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2.5 Faktor Penghambat Pelayanan .....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3 E-KTP (KTP Elektronik) .....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3.1 Pengertian E-KTP .....                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3.2 Proses Pelayanan E-KTP .....                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3.3 Proses Pembuatan E-KTP .....                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3.4 Prosedur Pelayanan.....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.4 Faktor yang mempengaruhi pelayanan.....            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.5 Kerangka Berpikir .....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB III</b> .....                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>METODE PENELITIAN</b> .....                         | <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 Lokasi Penelitian .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4 Sumber Data .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5 Informan (Narasumber) Penelitian .....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data.....                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.7 Teknik Analisis Data .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB IV.....</b>  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.3 Susunan dan Kedudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan .....     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.4 Hasil Penelitian.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.4.1 Layanan Secara Lisan .....                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.4.2 Layanan Secara Tulisan.....                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.4.3 Layanan Dengan Perbuatan .....                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.4.4 Hambatan yang terdapat dalam proses pembuatan E-KTP pada.       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>DISDUKCAPIL Kabupaten Kapuas .....</b>                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.6 Dukungan proses Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas .....</b>                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.7 Pembahasan .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB V .....</b>  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>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> |

## DAFTAR BAGAN

|                            | Hal. |
|----------------------------|------|
| 1.1 Kerangka Berpikir..... | 22   |



## DAFTAR TABEL

|   | Hal.  |
|---|---|
| 1 | Penelitian Terdahulu Pelayanan E-KTP .....3 |
| 2 | Informan Penelitian .....25                 |
| 3 | Jumlah Penduduk Kabupaten Kapuas.....32     |
| 4 | Jumlah Wajib E-KTP..... 33                  |

