

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP DI MAL PELAYANAN
PUBLIK KOTA BANJARMASIN**

**Diajukan sebagai satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada
Program Studi Administrasi Publik**



MUHAMMAD RIFANI

NIM. 2210411110013

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARMASIN

2026

LEMBAR PENGESAHAN

Efektivitas Pelayanan E-KTP Di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin

- A. Nama Mahasiswa : **Muhammad Rifani** NIM : 2210411110013
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan Skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 03 Juli 2026.
- C. Tim Penguji :

a. Ketua

Sidderatul Akbar, S.Sos., M.Si

NIP. 197303132003121001

()

b. Sekretaris

Widyakanti, S.Sos., M.AP

NIP. 196811021994032001

()

c. Anggota

Anjani, S.AP., M.AP

NIP. 199506102022032018

()

Banjarmasin, 03 Juli 2026

Mengetahui,

Dekan FISIP ULM

Ketua Jurusan Administrasi Publik


Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si
NIP. 197104201999031001


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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
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 Jumat tanggal Tiga bulan Juli tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan Surat Tugas Nomor: 2170/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 24 Juni 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Muhammad Rifani
NIM : 2210411110013
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan E-KTP di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin.
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb FISIP ULM
Waktu Ujian : 14.00 Wita s/d selesai
Nilai : 82 (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 : 03 Juli 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Muhammad Rifani

1. Ketua : Sidderatul Akbar, S.Sos.,M.Si
()
2. Sekretaris : Widyakanti, S.Sos.,M.AP
()
3. Anggota : Anjani, S.AP.,M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan
Ketua Jurusan Administrasi Publik,



H. Adia, S.Sos.,M.AP
NIP. 197912262003122001

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Rifani
Tempat / Tanggal Lahir : Banjarmasin, 26 Mei 2003
NIM : 2210411110013
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Cempaka Putih No. 60 Rt. 05 Rw. 01 Kel. Kebun Bunga

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, 03 Juli 2026



Muhammad Rifani
NIM. 2210411110013

ABSTRAK

Muhammad Rifani, 2210411110013, 2026. Efektivitas Pelayanan E-KTP Di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin. Di bawah Bimbingan Sidderatul Akbar

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Banjarmasin merupakan inovasi pelayanan publik yang bertujuan mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dalam satu lokasi, termasuk pelayanan E-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Banjarmasin. Dalam pelaksanaannya, pelayanan E-KTP di MPP hanya mencakup proses perekaman, sedangkan tahapan penerbitan dan pengambilan E-KTP masih dilakukan melalui mekanisme di luar lokasi perekaman sesuai kebijakan yang berlaku. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas pelayanan E-KTP di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan E-KTP di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambatnya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan E-KTP di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin ditinjau dari perspektif proses pelayanan telah berjalan efektif. Mekanisme pelayanan dilaksanakan melalui tahapan pendaftaran, verifikasi berkas, perekaman E-KTP, hingga penerbitan E-KTP. Berdasarkan tiga indikator efektivitas Sumaatmadja (2006), yaitu efektivitas waktu, efektivitas tenaga, dan hasil yang diperoleh, setiap tahapan tersebut telah memenuhi indikator efektivitas. Meskipun demikian, masih terdapat kekurangan pada mekanisme pelayanan, khususnya pencetakan dan pengambilan E-KTP yang belum dapat dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin sehingga masyarakat harus melanjutkan proses di lokasi lain. Faktor penghambat pelayanan meliputi ketergantungan terhadap sistem pusat dalam pemrosesan data hingga status *Print Ready Record* (PRR), keterbatasan sumber daya manusia, serta kebijakan pencetakan E-KTP yang belum dilakukan di lokasi perekaman.

Saran untuk Disdukcapil Kota Banjarmasin yaitu tingkatkan koordinasi dengan pemerintah pusat, mengoptimalkan sumber daya manusia, serta mengupayakan penyediaan fasilitas pencetakan E-KTP di Mal Pelayanan Publik atau alternatif mekanisme pelayanan yang lebih terintegrasi.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, E-KTP, Mal Pelayanan Publik

ABSTRACT

Muhammad Rifani, 2210411110013, 2026. *The Effectiveness of E-KTP Services at the Public Service Mall of Banjarmasin City*. Under the guidance of Sidderatul Akbar.

The Public Service Mall (Mal Pelayanan Publik/MPP) of Banjarmasin City is a public service innovation designed to integrate various public services within a single location, including Electronic Identity Card (E-KTP) services provided by the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Banjarmasin City. In practice, however, the E-KTP service at the MPP only covers the biometric recording process, while the issuance and collection of the E-KTP are still carried out through a mechanism outside the recording location in accordance with the applicable policy. This condition raises questions regarding the effectiveness of E-KTP services at the Public Service Mall of Banjarmasin City. Therefore, this study aims to analyze the effectiveness of E-KTP services at the Public Service Mall of Banjarmasin City and to identify the factors that hinder their implementation.

This study employed a qualitative approach with a descriptive research design. Data were collected through interviews, observations, and documentation, and were analyzed through data reduction, data presentation, as well as conclusion drawing and verification.

The results showed that E-KTP services at the Public Service Mall of Banjarmasin City have been effectively implemented from the perspective of the service process. The service mechanism consists of several stages, namely registration, document verification, E-KTP recording, and E-KTP issuance. Based on the three effectiveness indicators proposed by Sumaatmadja (2006), namely time effectiveness, labor effectiveness, and results achieved, each stage has met the effectiveness indicators. Nevertheless, shortcomings remain in the service mechanism, particularly because E-KTP printing and collection cannot be carried out at the Public Service Mall, requiring citizens to continue the process at another location. Factors hindering the service include dependence on the central system for processing data until it reaches Print Ready Record (PRR) status, limited human resources, and the policy that E-KTP printing is not carried out at the recording location.

The recommendations for the Banjarmasin City Civil Registration Office are to strengthen coordination with the central government, optimize human resources, and pursue the provision of E-KTP printing facilities at the Public Service Mall or develop a more integrated service mechanism.

Keywords: *Effectiveness, Public Service, Electronic Identity Card (E-KTP), Public Service Mall*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah *Subhanahuwata'ala*, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan E-KTP di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin” dapat terlaksana. Sholawat serta salam tak lupa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad ﷺ beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi kewajiban tugas akhir perkuliahan. Selain itu, karya ilmiah ini juga menjadi syarat mutlak bagi mahasiswa Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, guna meraih gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) pada jenjang pendidikan Strata-1 (S1).

Penulis telah mengerahkan upaya terbaik dalam merampungkan skripsi ini, yang tentunya turut didukung oleh berbagai literatur sebagai bahan rujukan. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi dan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, selama proses penyusunan berlangsung. Secara khusus, ungkapan terima kasih ini penulis tujukan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

3. Ibu Hj. Aulia, S.Sos., M.AP selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP selaku Dosen Penasihat Akademik selama penulis berkuliah di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan terus memberi dukungan kepada penulis.
5. Bapak Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang penuh kesabaran dalam membimbing dan menjadi teman diskusi penulis dan telah membawa penulis ‘tercebur’ dan mengajarkan penulis untuk ‘berenang’ di lautan ilmu pengetahuan yang luas.
6. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji 1 yang memberikan kritik, saran, dan masukan dalam penyusunan skripsi.
7. Ibu Anjani, S.AP., M.AP selaku Dosen Penguji 2 yang memberikan kritik, saran, dan masukan dalam penyusunan skripsi.
8. Segenap Dosen Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis selama berkuliah di Universitas Lambung Mangkurat.
9. Seluruh Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
10. Kepada orang tua dan keluarga penulis (Hartiana, Akhmad Gajali, dan Sugiannor) yang sudah memberi dukungan kepada penulis secara finansial

maupun doa. Serta semua keluarga yang sudah mendukung penulis untuk terus menuntut ilmu.

11. Kepada teman-teman kuliah Khususnya Aldi, Arif, Cahyo, dan Risfan, serta teman-teman angkatan 22 lainnya yang sudah membantu penulis dalam berdiskusi dan memberi masukan.
12. Kepada teman-teman terdekat penulis dari dulu sampai sekarang Iky, Dhani, Lutfi, dan Algi (MTB) yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
13. Kepada teman-teman dari Brain Academy by Ruangguru, Huda, Dede, Lutfi, Ari, Ayu, Ann dan Iky yang selalu mendukung penulis.
14. Diri penulis sendiri Muhammad Rifani yang sudah berusaha melakukan yang terbaik dan bangkit dari setiap masalah yang dihadapi.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa hasilnya belum sepenuhnya sempurna dan masih terdapat berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka untuk menerima saran maupun kritik konstruktif guna perbaikan skripsi ini di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat membawa manfaat dan kontribusi yang nyata bagi banyak pihak, khususnya dalam menambah wawasan dan referensi keilmuan pada ranah Ilmu Administrasi Publik.

Banjarmasin, Juli 2026

Penulis

Muhammad Rifani
NIM. 2210411110013

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Peneltian.....	14
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	14
1.4.2 Manfaat Praktis	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Konsep Teoritis	21
2.2.1 Manajemen Publik	21
2.2.2 Manajemen Pelayanan	23
2.2.3 Konsep Pelayanan.....	24
2.2.4 Konsep Pelayanan Publik	26
2.2.4.1 Definisi Pelayanan Publik.....	26
2.2.4.2 Standar Pelayanan Publik.....	28
2.2.5 Konsep Efektivitas	30
2.2.5.1 Pengertian efektivitas	30
2.2.5.2 Ukuran Efektivitas	34
2.2.6 Faktor Penghambat Efektivitas	40
2.2.7 Mal Pelayanan Publik	41
2.2.8 E-KTP	43
2.3 Kerangka Pemikiran	46
BAB III METODE PENELITIAN	48

3.1 Pendekatan Penelitian.....	48
3.2 Tipe Penelitian.....	49
3.3 Lokasi Penelitian	50
3.4 Sumber Data dan Instrumen	51
3.5 Teknik Pengumpulan Data	52
3.6 Pengolahan Data	55
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	58
4.1 Gambaran Umum Penelitian	58
4.1.1 Kondisi Wilayah dan Geografis Kota Banjarmasin.....	58
4.1.2 Profil Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin	59
4.1.3 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	65
4.1.3.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	66
4.1.3.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	68
4.1.3.3 Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	70
4.2 Uraian Temuan Penelitian	73
4.2.1 Efektivitas Pelayanan E-KTP di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin	73
4.2.1.1 Pendaftaran.....	75
4.2.1.2 Verifikasi Berkas	80
4.2.1.3 Perekaman E-KTP.....	82
4.2.1.4 Penerbitan E-KTP	87
4.2.2 Faktor Penghambat Pelayanan E-KTP di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin	94
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	101
5.1 Efektivitas Pelayanan E-KTP di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin	101
5.1.1 Pendaftaran	101
5.1.2 Verifikasi Berkas	105
5.1.3 Perekaman E-KTP	108
5.1.4 Penerbitan E-KTP	111

5.2 Faktor Penghambat Pelayanan E-KTP di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin.....	117
BAB VI PENUTUP	122
6.1 Kesimpulan.....	122
6.2 Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN.....	128

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Estimasi Jumlah Pemohon Pelayanan E-KTP di MPP.....	9
Tabel 3. 1 Informan	54
Tabel 4. 1 Jam Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin.....	64
Tabel 4. 2 Pengelola Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin.....	65
Tabel 4. 3 Pegawai Disdukcapil MPP Kota Banjarmasin	72
Tabel 4. 4 Matriks Temuan Penelitian.....	92
Tabel 4. 5 Matriks Temuan Faktor Penghambat	100
Tabel 5. 1 Matriks Analisis Mekanisme	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Screenshot DM Instagram Peneliti Ke Admin MPP Kota Banjarmasin	10
Gambar 2. 1 Standar Pelayanan Disdukcapil MPP Kota Banjarmasin	46
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	47
Gambar 3. 1 Teknik Pengolahan Data Menurut Miles & Huberman	57
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Banjarmasin	67
Gambar 4. 2 Visi & Misi Disdukcapil Kota Banjarmasin	69
Gambar 4. 3 Pelayanan Gerai Disdukcapil MPP Kota Banjarmasin	74
Gambar 4. 4 Proses Perekaman Sidik Jari	83
Gambar 4. 5 Proses Foto E-KTP	84
Gambar 4. 6 Perekaman Iris Mata	85