

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS
E-GOVERNMENT DI KECAMATAN BANJARBARU SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S-1)

Siti Hidayatul Ferdianti

2110413320063



Program Studi Ilmu Pemerintahan

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BANJARMASIN

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS *E-GOVERNMENT* DI KECAMATAN BANJARBARU SELATAN

- A. Nama Mahasiswa : Siti Hidayatul Ferdianti NIM : 2110413320063
- 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 : 17 Juni 2025
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua
Dr. Gazali Rahman, S.Sos, M.Si
NIP. 197105301998021001 (.....)
 - b. Sekretaris
Drs. Abdurrahman, M.Si
NIP. 196312271989031002 (.....)
 - c. Anggota
Ach Fatori, M.IP
NIP. 199403082024061001 (.....)

Banjarmasin, 23 Juni 2025
Ketua Pembimbing

Dr. Gazali Rahman, S.Sos, M.Si
NIP. 197105301998021001

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 TINGGI, SAINS
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 Selasa tanggal 17 bulan Juni tahun 2025, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3159/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 14 Juni 2025 untuk menguji Skripsi :

Nama : Siti Hidayatul Ferdianti
NIM : 2110413320063
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Government di Kecamatan Banjarbaru Selatan
Tempat Ujian : Ruang Sidang 1 Gedung Lama FISIP ULM
Waktu Ujian : 10.00 Wita – Selesai
Nilai : 85,67(A)
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus


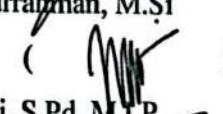

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 17 Juni 2025


Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Siti Hidayatul Ferdianti

1. Ketua : Dr. Gazali Rahman, S.Sos, M.Si
()
2. Sekretaris : Drs. Abdurrahman, M.Si
()
3. Anggota : Ach Fatori, S.Pd, M.I.P
()

Mengetahui/membenarkan :
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan


Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si
NIP 197111031999031002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Hidayatul Ferdianti

Nim : 2110413320063

Tempat/Tanggal Lahir : Tanah Laut, 4 Maret 2003

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis *E-Government* Di Kecamatan Banjarbaru Selatan” benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akur 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.

Banjarmasin, 18 Mei 2025



Siti Hidayatul Ferdianti
NIM 211041332006

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis dedikasikan teruntuk orang-orang terkasih yang telah banyak memberikan perhatian yang tulus serta motivasi untuk penulis, terutama kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Supardi dan Ibu Sumarni.

Terima kasih telah berjuang tanpa lelah demi kehidupan penulis, mengusahakan segala kebutuhan, mendidik dan membimbing dengan penuh kesabaran, memastikan penulis mendapatkan yang terbaik. Apapun yang penulis capai hari ini, ada Bapak dan Ibu di baliknya dalam setiap doa, usaha, dan air mata yang tak terlihat. Terima kasih, atas cinta yang tak bersyarat, atas peluh yang tak pernah terhitung. Semoga Tuhan selalu menjaga dan membalas segala kebaikanmu.

2. Teruntuk adik penulis yang menjadi sumber semangat dan keceriaan dalam setiap langkah penulis, Aulia Ramadhani, Amalia Rizki Asyifa dan Moy. Terima kasih atas tawa, dukungan dan doa yang tak pernah putus untuk penulis.

ABSTRAK

Siti Hidayatul Ferdianti. 2110413320063. 2025. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis *E-Government* Di Kecamatan Banjarbaru Selatan. Dibimbing oleh Gazali Rahman.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis *e-government* di Kecamatan Banjarbaru Selatan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Latar belakang penelitian ini didasari oleh masih adanya keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan, seperti kondisi ruang perekaman E-KTP yang kurang layak dan server yang tidak memadai, yang berdampak pada efektivitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 79 responden menggunakan teknik purposive sampling. Data dianalisis dengan metode SERVQUAL untuk mengukur lima dimensi kualitas pelayanan: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum masyarakat cukup puas terhadap pelayanan administrasi kependudukan, meskipun masih terdapat beberapa gap negatif antara harapan dan kenyataan, khususnya dalam aspek keandalan dan sarana fisik. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kapasitas server dan perbaikan sarana fisik pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara menyeluruh.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, *E-Government*, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kualitas Pelayanan, *SERVQUAL*.

ABSTRACT

Siti Hidayatul Ferdianti. 2110413320063. 2025. Community Satisfaction Level Toward E-Government-Based Population Administration Services in Banjarbaru Selatan District. Supervised by Gazali Rahman.

This study aims to determine the level of community satisfaction with e-government-based population administration services in Banjarbaru Selatan District and to identify the influencing factors. The background of the study is based on ongoing public complaints regarding service quality, such as the inadequate condition of the E-KTP recording room and insufficient server capacity, which affect service effectiveness. The research uses a quantitative approach with a descriptive method. Data collection was conducted through questionnaires distributed to 79 respondents using purposive sampling. The data were analyzed using the SERVQUAL method, which measures five dimensions of service quality: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results show that, in general, the public is fairly satisfied with the population administration services, although there are still negative gaps between expectations and reality, particularly in the aspects of reliability and physical facilities. This study recommends improving server capacity and upgrading physical infrastructure to enhance overall public service quality.

Keywords: Public Satisfaction, E-Government, Population Administration Services, Service Quality, SERVQUAL.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis *E-Government* Di Kecamatan Banjarbaru Selatan”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini dan penelitian yang akan dilakukan kedepannya. terselesaikannya skripsi ini, tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., 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.
3. Husein Abdurahman S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Bapak Dr. Gazali Rahman, S.Sos, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, nasihat, motivasi, dan berbagai pengalaman yang

berharga kepada peneliti. Semoga segala ilmu yang beliau berikan kepada penulis dapat menjadi manfaat dan penuh berkah.

5. Bapak Drs. Abdurrahman, M.si dan Bapak Ach. Fatori, M.I.P selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis. Semoga segala ilmu yang beliau berikan kepada penulis dapat menjadi manfaat dan penuh berkah.
6. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan bermanfaat bagi penulis.
7. Seluruh Staf Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat yang telah banyak memberikan bantuan dan arahan bagi penulis.
8. Keluarga saya, khususnya ayahanda tercinta Supardi, serta ibunda tersayang Sumarni, tak lupa kedua adik kandung saya Aulia Ramadhani dan Amalia Rizki Asyifa yang menjadi motivasi terbesar dan utama saya dalam menjalani hidup ini, termasuk dalam penyelesaian karya ini. Terima kasih atas segala doa, dukungan, dan motivasi.
9. Sahabat dan teman saya yang memberikan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Terima kasih telah saling menyemangati, memberi informasi, menghibur dikala suka maupun duka. Teruslah berjuang semoga kebaikan dan keberuntungan selalu memihak kepada kalian.
10. Teman-teman angkatan 2021, tetaplah semangat untuk mengejar impian dan jangan pantang menyerah.

11. Semua pihak yang ikut membantu dalam menyelesaikan penelitian ini baik moril maupun materil.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini dan penelitian yang akan dilakukan kedepannya

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya dan bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Ilmu Pemerintahan.

Banjarmasin, 2025

Peneliti,



Siti Hidayatul Ferdianti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KERANGKA TEORI	10
2.1 Relevansi Dengan Ilmu Pemerintahan	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Pelayanan Publik	14
2.3.1 Hakekat Pelayanan Publik.....	18
2.3.2 Asas- Asas Pelayanan Publik	21
2.3.3 Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik.....	22
2.3.4 Standar Pelayanan Publik	25
2.3.5 Jenis pelayanan publik.....	27
2.4 Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	28
2.5 Kualitas Pelayanan	31
2.6 Kepuasan Masyarakat.....	33
2.7 Kerangka Berpikir	35
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Pendekatan Penelitian.....	38
3.2 Tipe Penelitian.....	39
3.3 Lokasi Penelitian	41
3.4 Variabel dan Operasional Variabel Penelitian.....	41
3.4.1 Variabel Penelitian	41
3.4.2 Operasional Variabel Penelitian	42

3.5	Populasi dan Sampel Penelitian.....	45
3.6	Teknik Sampling	46
3.7	Teknik Pengumpulan Data	48
3.8	Uji Instrumen Penelitian.....	49
3.8.1	Uji Validitas.....	50
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	51
3.9	Jadwal Penelitian	52
3.10	Teknik Analisis Data	53
BAB IV GAMBARAN UMUM.....		56
4.1	Gambaran Umum Banjarbaru Selatan.....	56
4.1.1	Kecamatan Banjarbaru Selatan	56
4.1.2	Peta Banjarbaru Selatan.....	60
4.1.3	Tugas Pokok, Fungsi, dan Struktur Organisasi Kecamatan Banjarbaru Selatan	60
4.2	Observasi Lapangan	67
4.3	Identitas Responden.....	73
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		78
5.1	Hasil Uji Validitas Data Kuesioner	78
5.2	Uji Reliabilitas Data Kuesioner.....	81
5.3	Analisis Gap	82
5.3.1	Perhitungan Nilai Gap Per Atribut Pertanyaan.....	83
5.3.2	Perhitungan Nilai Gap Per Dimensi	85
5.3.3	Perhitungan Nilai Gap Keseluruhan.....	88
5.4	Pembahasan	90
5.4.1	Hasil Validitas SERVQUAL.....	90
5.4.2	Hasil Rata-rata Responden	91
5.4.3	Hasil SERVQUAL Setiap Dimensi.....	92
BAB VI PENUTUP		101
6.1	Kesimpulan.....	101
6.2	Saran	102
DAFTAR PUSTAKA		104
LAMPIRAN.....		108

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penduduk Kecamatan Banjarbaru Selatan.....	5
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	43
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	52
Tabel 4.1 Nama-Nama Camat Banjarbaru Selatan dan Masa Jabatan.....	57
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 4.3 Identitas Responden berdasarkan Usia.....	74
Tabel 4.4 Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan.....	72
Tabel 4.5 Identitas Responden berdasarkan Kelurahan (Domisili)	75
Tabel 5.1 Uji Validitas Data Hasil Kuesioner.....	75
Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas Data Kuesioner Kenyataan.....	81
Tabel 5.3 Hasil Uji Reliabilitas Data Kuesioner Harapan.....	82
Tabel 5.4 Perhitungan Nilai Gap Per Atribut Pernyataan	83
Tabel 5.5 Perhitungan Nilai gap Per Dimensi.....	85
Tabel 5.6 Perhitungan Nilai Gap Keseluruhan.....	89

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	37
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Banjarbaru Selatan.....	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Peta Banjarbaru Selatan.....	60
Gambar 4.2 Kecamatan Banjarbaru Selatan.....	67
Gambar 4.3 Ruang Tunggu.....	68
Gambar 4.4 Tempat Bermain Anak.....	68
Gambar 4.5 Ruang Laktasi.....	69
Gambar 4.6 Tempat Tunggu Ruang Pelayanan.....	70
Gambar 4.7 Ruang Perekaman E-KTP.....	70
Gambar 4.8 Ruang Pelayanan.....	71