

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI UPT DISDUKCAPIL
KANTOR KECAMATAN BANJARMASIN UTARA
KOTA BANAJARMASIN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Adminisrasi Publik

Oleh:

YUSNADHIYA AULIA

NIM. 1910411320026



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
KOTA BANJARMASIN

2024


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI UPT DISDUKCAPIL KANTOR KECAMATAN BANJARMASIN UTARA KOTA BANJARMASIN


- A. Nama Mahasiswa : Yusnadhya Aulia NIM: 1910411320026
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A- dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 25 Juni 2024
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua
(Avela Dewi, S.Sos., M.Si)
NIP. 19750616 199903 2 002
 - b. Sekretaris
(Anjani, S.AP, M.AP)
NIP. 19950610 202203 2 018
 - Anggota
 - c. (Trisylvana Azwari, S.Sos, M.AP)
NIP. 19880411 201903 2 010


(.....)
(.....)
(.....)

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

Banjarmasin, 25 Juni 2024
Koordinator Program Studi
Administrasi Publik


Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP. 19750616 199903 2 002



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 Dua Puluh Lima bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: /UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 19 Juni 2024 untuk menguji skripsi :

Nama : Yusnadhya Aulia
NIM : 1910411320026
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan E-KTP Di UPT Disdukecapil Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 11.00 Wita s/d selesai
Nilai : **78 / A-**
Dinyatakan : Lulus ~~Tidak Lulus~~


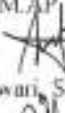

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 25 Juni 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Yusnadhya Aulia

1. Ketua : Avela Dewi, S.Sos, M.Si
()
2. Sekretaris : Anjani, S.AP, M.AP
()
3. Anggota : Trisyvana Azwari, S.Sos, M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :

a.n Dekan

Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 19750616199032002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yusnadhya Aulia
NIM : 1910411320026
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 26 Maret 2001
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul Kualitas Pelayanan E-KTP di UPT DISDUKCAPIL Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin. Merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut. Hal-hal yang berkaitan dengan teknis penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan karya tulis ilmiah Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 25 Juni 2024

Pernyataan

59CB6ALX239200080
Yusnadhya Aulia
NIM. 1910411320026

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunianya-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “*Kualitas Pelayanan E-KTP di UPT Disdukcapil Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin*”, sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad, 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.
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
4. Ibu Trisyvana Azwari, S.Sos., M.A.P selaku Dosen Penguji I dan Ibu Anjani, S.A.P, M.A.P selaku Dosen Penguji II.

Penulis mengetahui bahwa skripsi ini mempunyai berbagai kekurangan dan kata-kata yang kurang sesuai. Tetapi, skripsi ini dibuat dengan baik dan sepenuh-penuhnya oleh penulis agar pembaca dapat mengerti dan mengambil berbagai

manfaat dari apa saja yang tertera dalam skripsi ini serta memberikan kontribusi yang positif bagi pembaca. Penulis berharap saran dan kritik yang diberikan pembaca agar kedepannya penulis dapat menjadi lebih baik lagi, serta penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat segala kekurangan yang ada ataupun tidak sesuai dengan pembaca harapkan dalam skripsi ini. Demikian penulis mengucapkan terima kasih.

Banjarmasin, Juni 2024

Yusnadhya Aulia

NIM 1910411320026

ABSTRAK

Yusnadhya Aulia. 1910411320026. 2024. Kualitas Pelayanan E-KTP Di UPT Disdukcapil Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin.

Kualitas pelayanan e-KTP yang dilaksanakan oleh UPT Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Utara sangat menentukan apakah pelayanan tersebut berkualitas atau tidak sebagaimana masyarakat mendapatkan pelayanan tersebut. Penelitian ini dengan judul “Kualitas Pelayanan E-KTP di UPT Disdukcapil Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin” bertujuan untuk memberikan gambaran bagaimana kualitas pelayanan e-KTP di UPT Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin dan apa faktor yang menghambat kualitas pelayanan e-KTP di UPT Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kualitas pelayanan e-KTP di UPT Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin dilaksanakan berdasarkan prosedur Standar Operasional Standar Pelayanan (SOP) yang mencakup Pendaftaran, Pengecekan Berkas, Penerimaan Berkas, Pencatatan/Perekaman E-KTP, dan Hasil E-KTP.

Dalam hasil penelitian yang dilakukan peneliti diketahui bahwa kualitas pelayanan e-KTP di UPT Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin dinilai cukup memuaskan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan indikator kualitas pelayanan publik yang dimana masyarakat menyatakan kepuasannya terhadap 4 (empat) indikator. Pada *Reliability* (kehandalan), pegawai UPT dengan cermat memeriksa berkas-berkas pengaju pembuatan e-KTP dan mampu memakai alat-alat penunjang pembuatan e-KTP dengan baik. Pada *Responsiveness* (daya tanggap), pegawai UPT sigap menanggapi setiap keluhan masyarakat dan memberikan solusi untuk masyarakat. Pada *Assurance* (jaminan), jaminan waktu sudah sesuai dengan harapan masyarakat yang dimana proses e-KTP dapat diselesaikan dalam 1 hari, dan juga pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya. Pada *Empathy* (empati), sikap pegawai UPT dinilai ramah dan telah memberikan kepuasan pada masyarakat. Untuk *Tangible* (berwujud) dinilai dari beberapa aspek cukup bagus, namun terdapat kekurangan yang terlihat, prasarana yang tersedia seperti kursi tunggu masih terbatas dan tidak adanya pendingin ruangan, dan juga keamanan dan kenyamanan lingkungan dinilai kurang bersih dan rapi serta keamanan lingkungannya juga kurang sehingga belum memenuhi kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas Pelayanan, E-KTP

ABSTRACT

Yusnadhya Aulia. 1910411320026. 2024. Quality of E-KTP Services at the UPT Disdukcapil North Banjarmasin District Office. Banjarmasin City.

The quality of the e-KTP service implemented by the UPT Disdukcapil North Banjarmasin District really determines whether the service is of high quality or not as the community receives the service. This research with the title "Quality of E-KTP Services at the UPT Disdukcapil North Banjarmasin District Office, Banjarmasin City" aims to provide an overview of the quality of e-KTP services at the UPT Disdukcapil North Banjarmasin District Banjarmasin City and what factors hinder it quality of e-KTP services at UPT Disdukcapil North Banjarmasin District, Banjarmasin City.

This research uses a qualitative research approach with descriptive qualitative research type. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation. The quality of e-KTP services at the UPT Disdukcapil, North Banjarmasin District, Banjarmasin City is carried out based on Standard Operational Service Standards (SOP) procedures which include Registration, Checking Files, Receiving Files, Recording/Recording E-KTP, and E-KTP Results.

In the result of research conducted by researcher it is known that the quality of e-KTP services at the UPT Disdukcapil, North Banjarmasin District, Banjarmasin City is considered quite satisfactory. This can be seen based on public service quality indicators where the public expresses their satisfaction with 4 (four) indicators. in Reliability, UPT employees carefully check the files of applicants for making e-KTP and are able to use supporting tools for making e-KTP properly. In Responsiveness, UPT employees are ready to respond to every public complaint and provide solutions for the community. In Assurance (guarantee), the guaranteed time is in line with people's expectations, where the e-KTP process can be completed in 1 day, and also the services provided are free of charge. In Emphaty (empathy), the attitude of UPT employees is considered friendly and has provided satisfaction to the community. For Tangible (tangible) it is assessed from several aspects as quite good, however there are visible shortcomings, the available infrastructure such as waiting chairs is still limited and there is no air conditioning, and also the security and comfort of the environment is considered to be less clean and tidy and environment safety is also lacking so it does not meet community satisfaction.

Keywords: Service, Service Quality, E-KTP

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR BAGAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1. Manfaat Praktis.....	4
2. Manfaat Teoritis.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Konsep Teoritis.....	12
2.2.1 Pelayanan Publik.....	12
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	19

2.2.3 Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP)	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Pendekatan Penelitian	27
3.2 Tipe Penelitian	28
3.3 Lokasi Penelitian.....	28
3.4 Sumber Data dan Instrumen.....	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
1. Observasi.....	30
2. Wawancara.....	30
3. Dokumentasi	31
3.6 Pengolahan Data	31
1. Pengumpulan Data	31
2. Reduksi Data.....	32
3. Display Data.....	32
4. Penarikan Kesimpulan	32
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	34
4.1 Gambaran Umum Penelitian.....	34
4.1.1 Profil Kecamatan Banjarmasin Utara.....	34
4.1.2 Profil Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara	36
4.2 Uraian Temuan Penelitian.....	42

4.2.1 Kualitas Pelayanan E-KTP di UPT Disdukcapil Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara	42
4.2.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan E-KTP Pada UPT Disdukcapil Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara.....	49
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	51
5.1 Analisis Temuan Penelitian	51
5.2.1 Kualitas Pelayanan E-KTP di UPT Disdukcapil Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin.....	51
5.2.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan E-KTP di UPT Disdukcapil Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara.....	62
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	65
6.1 Kesimpulan	65
6.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Data E-KTP yang Terdaftar di Kantor Kecamatan Banjamasin Utara Selama 3 Tahun Terakhir.....	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	5
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kecamatan Banjarmasin Utara	35
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kecamatan Banjarmasin Utara.....	36
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	40
Tabel 4.4 Susunan Pegawai di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara	41
Tabel 4.5 Matrik Faktor-Faktor Penghambat.....	50
Tabel 5.1. Matrik Hasil Pembahasan	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3.1. Teknik Analisis Data.....	33
Gambar 7.1 Kecamatan Banjarmasin Utara.....	72
Gambar 7.2 Kantor Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Utara	73
Gambar 7.3 Pelayanan di kecamatan Banjarmasin Utara	73
Gambar 7.4 UPT Disdikcapil Kecamatan Banjarmasin Utara.....	73

DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara	39
--	----