

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP
DI DESA RIDING KECAMATAN PANGKALAN LAMPAM
KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR
(Studi Kasus Dusun I)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Pemerintahan



DISUSUN OLEH:

**MONIKA SAFITRI
2021610040**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU PEMERINTAHAN DAN BUDAYA
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

2026

HALAMAN PENGESAHAN

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP DI DESA
RIDING KECAMATAN PANGKALAN LAMPAM KABUPATEN OGAN
KOMERING ILIR**

Dipersiapkan dan disusun oleh

MONIKA SAFITRI
2021610040

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada tanggal 15 Juli 2026 dan
diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua Dewan Penguji


Amaliatulwafidain, S.Sos., M.A.
NIDN. 0225098601

Anggota Dewan Penguji I,


Dr. Doris Febrivanti, S.IP., M.Si
NIDN. 0225098601

Anggota Dewan Penguji II,


Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si
NIDN. 0221079801

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya


Dr. Doris Febrivanti, S.IP., M.Si
NIDN. 0222028203

HALAMAN REVISI

Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
PEMBUATAN E-KTP DI DESA RIDING KECAMATAN
PANGKALAN LAMPAM KABUPATEN OGAN
KOMERING ILIR

Nama Mahasiswa/I : Monika Safitri
NPM : 2021610040
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Tanggal Revisi : 18 Agustus 2026

Disetujui Oleh,
(Ketua Dewan Penguji)

Amaliatulwalidain, S.Sos., M.A.
NIDN. 0225098601

Tanda Tangan



(Penguji I)

Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si.
NIDN. 0222028203



(Penguji II)

Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si.
NIDN. 0221079801



Mengetahui,

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan



Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si.
NIDN. 0221079801

Dekan Fakultas
Ilmu Pemerintahan dan budaya



Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si.
NIDN. 0222028203

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
PEMBUATAN E-KTP DI DESA RIDING KECAMATAN
PANGKALAN LAMPAM KABUPATEN OGAN
KOMERING ILIR

Nama Mahasiswa/I : Monika Safitri

NPM : 2021610040

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Tanggal Persetujuan : 30 Juni 2026

Disetujui oleh,

Pembimbing I,



Amaliatulwalidain, S.Sos., M.A.
NIDN. 0225098601

Pembimbing II,



Dr Doris Febriyanti, S.I.P., M.Si.
NIDN. 0225098601

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si.
NIDN. 0221079801

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Monika Safitri

NPM 2021610040

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah murni merupakan gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Strata1, baik di Universitas Indo Global Mandiri maupun Perguruan Tinggi lain.
3. Skripsi ini bukan karya atau pendapat yang ditulis atau pendapat yang pernah ditulis dan dipublikasikan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah, dan disebutkan dalam daftar pustaka.
4. Skripsi ini boleh dipergunakan oleh pihak Universitas untuk keperluan akademik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Palembang, 29 Juli 2026

yang menyatakan,


Monika Safitri

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, kesehatan, dan kemudahan yang telah diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya yang tercinta dan tersayang, yang telah senantiasa memberikan harapan, doa, arahan, serta dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan studi saya. Semua ini saya berikan sebagai persembahkan untuk kedua orang tua saya.
2. Program Studi Ilmu Pemerintahan, Ibu Amaliatulwaliadain, S.Sos., M.A. selaku Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya serta Ibu Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si yang telah membimbing saya yang selalu memberikan bimbingan dan motivasi yang tinggi dalam menyelesaikan penelitian ini.
3. Almamater tercinta sebagai tempat saya belajar, berkembang, dan memperoleh banyak pengalaman serta pelajaran berharga selama menempuh pendidikan.
4. Teman-teman terdekat serta sahabat saya yang sangat sayangi. Saya mengucapkan terimakasih atas semangat serta dukungan kepada saya selama penulisan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan e-KTP di Desa Riding Kecamatan Pangkalan Lampam Kabupaten Ogan Komering Ilir (Studi Kasus Dusun I)” dengan baik dan tepat waktu.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, penyusunan penelitian ini tidak akan berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

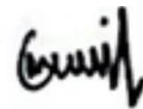
1. Rektor Universitas Indo Global Mandiri Bapak Dr. H. Marzuki Alie, Ph.D., yang telah menyalurkan dukungan dan fasilitas hingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
2. Ibu Dr. Doris Febriyanti, S.I.P., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya Universitas Indo Global Mandiri, yang senantiasa memberikan arahan dan dukungan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dwiki Adi Putra, S.AP., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Indo Global Mandiri.
4. Ibu Amaliatulwaliadain, S.Sos.,M.A., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini. Bimbingan dan dukungan yang diberikan menjadi motivasi tersendiri bagi penulis untuk terus memperbaiki kualitas penelitian hingga dapat diselesaikan dengan baik.
5. Ibu Dr. Doris Febriyanti, S.I.P., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran dan telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi.

6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, yang telah mengasihi saya ilmu, motivasi, dan kontribusi besar pada proses akademi penulis hingga terselesaikannya penelitian ini.
7. Kedua orang tua saya yang tercinta dan tersayang, yang memberikan saya doa, semangat, serta dukungan kepada saya hingga dapat menyelesaikan studi saya. Semua ini ingin saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, semoga masa sulit ini menjadi motivasi dan semangat keberhasilan saya kelak,
8. Kakak, dan Ayuk yang kusayangi serta Keluarga besar tercinta, Yang sudah memberikan doa, dukungan dan senantiasa hadir agar saya dapat menyelesaikan studi ini.
9. Sahabat-sahabat terdekat dan teman seperjuangan, yang senantiasa memberikan semangat, tawa, serta dukungan moral selama masa kuliah dan proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian menjadikan perjalanan ini lebih bermakna dan sangat berharga buat saya

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Besar harapan penulis, semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi, baik bagi pengembangan ilmu pemerintah

Palembang, 29 Juli 2026

Penulis



Monika Safitri

NIM. 2021610040

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN REVISI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN LITERATUR.....	7
2.1 Literatur Review	7
2.2 Posisi Penelitian	10
2.3 Landasan Teori	11
2.3.1 Teori Efektivitas Pelayanan	11
2.3.2 Teori Pelayanan Publik	16
2.3.3 Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP.....	16
2.3.4 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan e-KTP.....	17
2.4 Kerangka Berpikir / <i>Road Map</i>	18
2.5 Definisi Konseptual	21
2.6 Definisi Operasional.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23

3.1	Jenis Penelitian	23
3.2	Definisi Unit Analisis.....	23
3.3	Data Dan Sumber Data.....	23
3.4	Narasumber.....	24
3.5	Teknik Pengumpulan Data	24
3.5.1	Wawancara	24
3.5.2	Observasi.....	25
3.5.4	Dokumentasi.....	26
3.6	Teknik Analisis Data	27
3.6.1	Reduksi Data (Data Reduction).....	27
3.6.2	Penyajian Data (Data Display)	27
3.6.3	Kesimpulan (Verifikasi).....	27
BAB IV OBJEK PENELITIAN		29
4.1	Latar Belakang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	29
4.2	Struktur Organisasi Kantor Camat Kecamatan Pangkalan Lampam	31
4.3	Tugas dan Fungsi Kantor Camat Kecamatan Pangkalan Lampam.....	32
4.4	Visi dan Misi Kantor Camat Kecamatan Pangkalan Lampam.....	33
BAB V PEMBAHASAN		37
5.1	Efektivitas Rumusan Masalah Pelayanan Publik dalam Pembuatan e-KTP di Desa Riding Kecamatan Pangkalan Lampam Berdasarkan Landasan Teori	37
5.1.1	Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan e-KTP Berdasarkan Pencapaian Tujuan.....	37
5.1.1.1	Ketepatan waktu penyelesaian e-KTP.....	40
5.1.1.2	Kesesuaian hasil pelayanan dengan standar yang ditetapkan.....	44
5.1.1.3	Tingkat keberhasilan pelayanan tanpa kesalahan data	49
5.1.1.4	Kepuasan Masyarakat terhadap hasil pelayanan.....	50
5.1.2	Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan e-KTP Berdasarkan Integrasi.....	52
5.1.2.1	Koordinasi antar aparatur desa dan Disdukcapil	53
5.1.2.2	Kejelasan prosedur pelayanan.....	55
5.1.2.3	Sosialisasi informasi pelayanan kepada masyarakat.....	58
5.1.2.4	Komunikasi antara aparatur dan masyarakat.....	60

5.1.3 Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan e-KTP berdasarkan Adaptasi	63
5.1.3.1 Kemampuan aparaturnya menyesuaikan dengan sistem elektronik (e-KTP).....	63
5.1.3.2 Ketersediaan dan pemanfaatan sarana dan prasarana	66
5.1.3.3 Respon terhadap kendala teknis (jaringan, alat perekam)	69
5.1.3.4 Upaya peningkatan kompetensi aparaturnya.....	70
5.2 Kendala Masalah Dalam Pelayanan e-KTP di Desa Riding Kecamatan Pangkalan Lampam Kabupaten Ogan Komering Ilir	73
BAB VI PENUTUP	75
6.1 Kesimpulan.....	75
6.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN-LAMPIRAN	81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP MAHASISWA	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	20
Gambar 5.1 Alur Transaksi Data Penerbitan KTP Elektronik.....	43
Gambar 5.2 Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Skala Penilaian.....	46
Gambar 5.3 Standar pelayanan e-KTP di Kantor Disdukcapil Kabupaten Ogan Komering Ilir	47
Gambar 5.4 hasil dari rekapitulasi kesesuaian hasil pelayanan e-KTP	49
Gambar 5.5 Rekapitulasi Keakuratan Data Kependuduka e-KTP	49
Gambar 5.6 Rekapitulasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Hasil Pelayanan e-KTP.....	52
Gambar 5.7 Koordinasi dan Pembekalan Aparatur Desa Disdukcapil.....	54
Gambar 5.8 SOP Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kantor Camat Pangkalan Lampam.....	56
Gambar 5.9 Syarat-Syarat Layanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Ogan Komering Ilir.....	58
Gambar 5.10 Sosialisasi Pelayanan Informasi e-KTP di Desa Riding	59
Gambar 5.11 Komunikasi Petugas dengan Masyarakat Pada Pelayanan e-KTP di Kantor Camat Pangkalan Lampam	61
Gambar 5.12 Diskusi Aparatur Kecamatan Pangkalan Lampam terkait Pelayanan Administrasi Kependudukan	65
Gambar 5.13 Sarana Prasarana Komputer dan Pendukung pelayanan e- KTP di Kantor Camat Pangkalan Lampam	67
Gambar 5.14 Loker Pelayanan di Kantor Camat Pangkalan Lampam	68
Gambar 5.15 Pelaksanaan Apel Pagi Aparatur di Kantor Camat Pangkalan Lampam.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2. 2 Defenisi Operasional.....	22
Tabel 3. 1 Unit Analisis Data Dan Informan	24
Tabel 3. 2 Skor Alternatif Jawaban	25
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	38
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	39
Tabel 5. 4 Rekapitulasi Kesesuaian Hasil Pelayanan e-KTP	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Google Form Penelitian	81
Lampiran 2	Kartu Konsultasi	83
Lampiran 3	Dokumentasi Lapangan.....	84
Lampiran 4	Surat Izin Penelitian.....	87
Lampiran 5	Hasil Cek Plagiasisme.....	88

INTISARI

Pelayanan e-KTP merupakan pelayanan publik strategis yang diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dan Permendagri No. 7 Tahun 2019. e-KTP berlaku seumur hidup dan menjadi identitas utama masyarakat dalam berbagai urusan administrasi. Namun dalam implementasinya masih terdapat kesenjangan antara regulasi dengan realitas di lapangan. Permasalahan yang kerap muncul antara lain keterlambatan proses penerbitan, keterbatasan blanko, gangguan sistem jaringan, serta keterbatasan sarana dan prasarana. Kondisi serupa terjadi di Desa Riding Kecamatan Pangkalan Lampam Kabupaten Ogan Komering Ilir, di mana masyarakat masih mengalami kendala terkait waktu penyelesaian pelayanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, Pada penelitian ini yaitu bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan e-KTP di Desa Riding serta juga mengidentifikasi faktor penghambat dan merumuskan rekomendasi perbaikan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian adalah perangkat desa dan masyarakat Desa Riding. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu Administrasi Negara terkait pelayanan publik, serta kontribusi praktis bagi Pemerintah Desa dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP yang cepat, akurat, dan akuntabel.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, e-KTP, Desa Riding

ABSTRAK

The e-KTP service is a strategic public service regulated by Law No. 25 of 2009 concerning Public Services, Law No. 24 of 2013 concerning Population Administration, and Minister of Home Affairs Regulation No. 7 of 2019. e-KTP is valid for life and serves as the main identity for citizens in various administrative affairs. However, in its implementation there is still a gap between regulation and reality in the field. Common problems include delays in the issuance process, limited e-KTP blanks, network system disruptions, and limited facilities and infrastructure. A similar condition occurs in Riding Village, Pangkalan Lampam Sub-district, Ogan Komering Ilir Regency, where people still experience problems related to service completion time. Based on these problems, this study aims to analyze the effectiveness of e-KTP services in Riding Village and to identify inhibiting factors and formulate recommendations for improvement.

In response to these issues, the purpose of this study is to examine how effective e-KTP services are in Riding Village, to find out what factors are hindering the process, and to propose suggestions for improvement. The research applies a qualitative descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and document review. The participants in this study include village officials and residents of Riding Village. It is hoped that the findings will provide both theoretical insights for the field of Public Administration regarding public service delivery, and practical benefits for the Village Government and the Office of Population and Civil Registration in efforts to deliver e-KTP services that are efficient, precise, and accountable.

Keywords: *Effectiveness, e-KTP Service, Riding Village*