

**PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK (E-KTP) MELALUI WEBSITE SI-DOI**

Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana

Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Pemerintahan

Diajukan Kepada

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PALANGKA RAYA



Oleh :

MUHAMMAD KHATAMI

NIM : 213020703039

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PALANGKA RAYA

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) MELALUI WEBSITE SI-DOI

Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya

Disusun oleh :

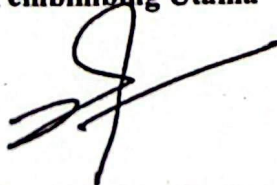
MUHAMMAD KHATAMI

NIM 213020703039

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama



Dr. Jhon Retei Alfri Sandi, S.Sos., M.Si

NIP. 19700412 200801 1 018

Tanggal :

Pembimbing Pendamping



Murniyati Yanur, M.I.P

NIP. 199506132022032019

Tanggal :

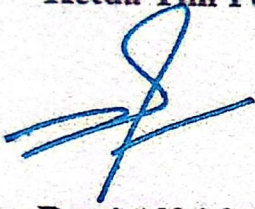
HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI

Disusun Oleh
MUHAMMAD KHATAMI
NIM. 213020703039

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Ujian Skripsi
Pada tanggal 26 Mei 2026

Tim Penguji

Ketua Tim Penguji

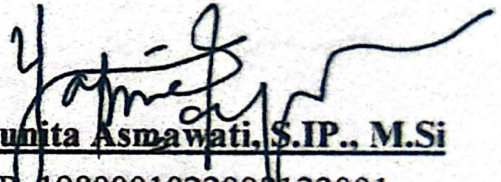


Dr. Jhon Retei Alfri Sandi, S.Sos., M.Si

NIP. 197004122008011018

Tanggal : 8 Juni 2026

Anggota Penguji

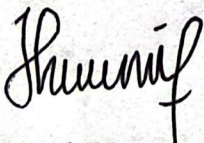


Dr. Yunita Asmawati, S.IP., M.Si

NIP. 1980001022008122001

Tanggal : 6 Juni 2026

Sekretaris Tim Penguji



Murniyati Yanur, M.I.P.

NIP. 199506132022032019

Tanggal : 10 Juni 2026

Anggota Penguji



Erinda Alfiani Fauzi, M.I.P.

NIP. 199610252022032011

Tanggal : 10 Juni 2026

Palangka Raya, 15 Juni 2026

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Palangka Raya



Prof. Bhaya Rhama., S.T., MBA., Ph.D

NIP. 197901052010121001

PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Khatami

NIM : 213020703039

Menyatakan dengan sesungguhnya skripsi yang berjudul **“Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Melalui Website Si-Doi Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya”** adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi tersebut diberikan tanda dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Palangka Raya 15 Juni 2026

Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Khatami

NIM. 213020703039

MOTTO

“Sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar.” (QS. Al-Baqarah: 153)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur, skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta. Terimakasih atas doa yang dipanjatkan, kasih sayang yang diberikan serta berbagai pengorbanan yang dilakukan terhadap anak laki-laki nya ini. Kemudian kepada Saudara sekandung, keluarga, kekasih serta teman dan sahabat, penulis ucapkan terimakasih atas dukungan dan kepercayaan serta kebersamaan untuk menguatkan langkah saya menyelesaikan skripsi ini. Dan untuk diri sendiri, terimakasih karena telah bertahan dan tidak menyerah karena perjalanan ini mungkin tidak selalu mudah.

Teruslah melangkah meskipun lamban. Karena melamban bukanlah hal yang tabu, kadang itu yang kau butuh, bersandar dan hibahkan bebanmu.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Allah SWT beserta keluarga, teman, bapak/ibu dosen, dan semua yang telah berpartisipasi mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) Melalui Website SI-DOI Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya”**.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini tentunya memiliki banyak tantangan, tetapi penulis berhasil melewatinya dengan baik berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, izinkan penulis untuk menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
2. Kedua orang tua, saudara, keluarga, kekasih serta teman dan sahabat penulis yang telah memberi nasihat dan dukungan secara materi, maupun spiritual dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Salampak, M.S selaku Rektor Universitas Palangka Raya.
4. Bapak Prof. Bhayu Rhama, S.T., MBA., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya.
5. Bapak Dr. Drs. Wijoko Lestario, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan
6. Bapak Bismar Harris Satriawan, S.IP. M.I.P selaku sekretaris jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Palangka Raya
7. Bapak Dr. Maharidiawan Putra, S.H., M.H.selaku dosen pembimbing akademik penulis.

8. Bapak Dr. Jhon Retei Alfri Sandi, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing I yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan sabar selama proses penulisan skripsi ini.
9. Ibu Murniyati Yanur, M.I.P selaku dosen pembimbing II yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini.
10. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Staff Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya atas ilmu, bimbingan, pelayanan dan didikan yang telah diberikan kepada penulis selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
11. Kepada diri sendiri yang telah semangat dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab dengan baik selama perkuliahan dan dalam penyusunan skripsi ini, karena skripsi yang baik adalah skripsi yang selesai.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang dapat membangun demi penulisan yang lebih baik lagi dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Palangka Raya,

2026

Penulis

ABSTRAK

Muhammad Khatami, Program sarjana, Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya, 2026, Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) Melalui Website SI-DOI Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya

Tim Pembimbing : Dr. Jhon Retei Alfri Sandi, S.Sos., M.Si & Murniyati Yanur, M.I.P

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik dalam administrasi kependudukan, khususnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) melalui website SI-DOI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, yang masih menghadapi berbagai kendala teknis dan non-teknis. Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik dengan indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, serta konsep Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan sumber data primer dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan E-KTP melalui website SI-DOI telah berjalan cukup baik dan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, namun masih ditemukan hambatan seperti keterbatasan jaringan, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan sistem, serta ketersediaan blanko. Faktor pendukung meliputi adanya inovasi digital, komitmen aparatur, dan kemudahan akses layanan. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa pelayanan E-KTP berbasis website telah meningkatkan efisiensi pelayanan, namun masih perlu optimalisasi dalam aspek teknis dan sosialisasi kepada masyarakat.

Kata kunci : Pelayanan publik, E-KTP, Si-DOI, E Government, SPBE

ABSTRACT

Muhammad Khatami, Undergraduate Program, Department of Government Science, Faculty of Social and Political Sciences, Palangka Raya University, 2026, Electronic ID Card (E-KTP) Making Services Through the SI-DOI Website Study of the Population and Civil Registration Service of Palangka Raya City

Advisory team : Dr. Jhon Retei Alfri Sandi, S.Sos., M.Si & Murniyati Yanur, M.I.P

This research is motivated by the importance of improving the quality of public services in population administration, particularly the issuance of Electronic Identity Cards (E-KTP) through the SI-DOI website at the Palangka Raya City Population and Civil Registration Office, which still faces various technical and non-technical challenges. This research utilizes public service theory with indicators of productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability, as well as the concept of an Electronic-Based Government System (SPBE). The research method used is qualitative with a descriptive approach. Data collection techniques were conducted through observation, interviews, and documentation, using primary and secondary data sources. The results indicate that the E-KTP issuance service through the SI-DOI website has been running quite well and provides easy access for the public. However, obstacles remain, such as network limitations, lack of public understanding of the system's use, and the availability of forms. Supporting factors include digital innovation, commitment from officials, and ease of service access. The study concludes that the website-based E-KTP service has improved service efficiency, but still requires optimization in technical aspects and public outreach.

Keywords: Public services, E-KTP, Si-DOI, E Government, SPBE

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Pemerintah Daerah	6
2.1.1. Pengertian Pemerintah Daerah	6
2.1.2. Kedudukan Pemerintah Daerah	7
2.1.3. Tugas dan Fungsi Pemerintah Daerah	8
2.1.4. Asas-Asas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah	10
2.2. Pelayanan Publik	12
2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik	12
2.2.2. Indikator Keberhasilan Pelayanan Publik	13
2.2.3. Tujuan Pelayanan Publik	15
2.2.4. Asas-Asas Pelayanan Publik	17
2.3. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	19
2.3.1. Pengertian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	19
2.3.2. Manfaat dan Tujuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik .	22
2.3.3. Permasalahan Mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	23
2.4. Penelitian Terdahulu	25

2.5. Kerangka Berpikir	28
BAB III	29
METODE PENELITIAN.....	29
3.1. Jenis Penelitian	29
3.2. Lokasi Penelitian.....	30
3.3. Waktu Penelitian.....	30
3.4. Fokus Penelitian.....	31
3.5. Sumber Data	31
3.5.1. Data Primer	31
3.5.2. Data Sekunder	31
3.6. Teknik Pengumpulan Data	32
3.6.1. Observasi.....	32
3.6.2. Wawancara	32
3.6.3. Dokumentasi	32
3.7. Analisis Data	33
BAB IV	35
HASIL PENELITIAN	35
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
4.1.1. Profil Kota Palangka Raya	35
4.1.2. Profil Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya	39
4.2. Hasil Penelitian	45
4.2.1. Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E- KTP) Melalui Website Si-DOI.....	46
4.2.2. Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik Melalui Website Si-DOI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya	58
BAB V.....	62
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	62

5.1. Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Melalui Website Si-DOI	62
5.2. Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik Melalui Website Si-DOI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.....	67
BAB VI.....	70
PENUTUP.....	70
6.1. Kesimpulan	70
6.2. Saran.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	30
Tabel 4.1 Keadaan Penduduk Kota Palangka Raya.....	36
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kota Palangka Raya.....	37
Tabel 4.3 Luas wilayah Kota Palangka Raya.....	38
Tabel 4.4 Jumlah SDM.....	43
Tabel 4.5 Sarana dan Prasarana	44

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2015). *Buku Ajar*.
- Minahasa, T. P. (2019). *Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan Nasional*.
- Moh.Nazir. (2014). *Metode Penelitian*.
- Sari, A. R. (2024). *Reformasi Pelayanan Publik*.
- Sinambela. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*.
- Sugiyono, D. (2010). *Memahami penelitian kualitatif*.
- Sugiyono, P. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono, S. (2007). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*

Jurnal :

- Al Ansori, H. (2020). *Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-Ktp Di KotaSemarang* (Vol. 01).
- Amatulloh, D. (2021). Analisis Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- Anis, I., Usman, J., & Arfah, S. R. (2021). Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *E-Journal UNIMUS*.
- Arfandy, W. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Daerah Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Begadai.
- Arief, A., & Yunus Abbas, M. (2021). Kajian Literatur (Systematic Literature Review): Kendala Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *PROtek : Jurnal Ilmiah Teknik Elektro*.
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*.
- Deka, Z. L. L. (2022). *Efektivitas Penggunaan E-Government Di Kabupaten Banyumas*.
- Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyahrambang, M. P. (2021). Inovasi

- Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabu*.
- Fakhriyah, R., Kencana, N., & Kariem, M. Q. (2022). Efektivitas Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pengembangan E-Government (Studi Kasus Aplikasi Sp4n Lapor! Di Provinsi Sumatera Selatan). *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*.
- Fikri, J. S., Djumiarti, T., & Dwimawanti, I. H. (2024). Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan. *Journal of Public Policy and Management Review*.
- Hartanto, B. (2018). KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK (e-KTP) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL. *JRPA-Journal of Regional Public Administration*.
- INDONESIA, M. K. B. (2022). Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. *Academia.Edu*.
- Iskandar, D., Claudya, A., & Putra, M. (2023). Penerapan Sistem Informasi Dukcapil Oleh Itah SI-DOI Dalam Menunjang Efisiensi Tata Kelola Pemerintahan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palangka Raya. *The Indonesian Journal of Politics and Policy (Ijpp)*.
- Jamaluddin, Y. (2016). Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam (TAPIS)*.
- Karman, K., Deswanto, R., & Ningsih, S. A. (2021). Implementasi E-Government Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*.
- Kencono, B. D., Putri, H. H., & Handoko, T. W. (2024). Transformasi Pemerintahan Digital: Tantangan dalam Perkembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*.
- Lintang, R. (2018). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Biro Perjalanan Pt. Pacto Tour Dan Travel Medan. *Universitas Medan Area*.
- Mamangkey, M., Liando, D., & Kimbal, M. (2019). Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online Di Kota Manado. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*.
- Muhammad Fitri Rahmadana. (2016). Pelayanan Publik. In *Jakarta: Nimas Ultima*.
- Otavia, T. Y., Salsabila, T., Hasuna, K. *Peran Sistem Informasi Dukcapil Oleh Itah (SI-DOI) dalam Meningkatkan Transparansi dan Efisiensi Layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palangka Raya*.
- Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, T. (2020). *Journal GEEJ*.

- Ramadhan, erwin fitra. (2015). *Tugas dan Wewenang Pemerintah Daerah Dalam Pengawasan Produk Hukum Desa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa*.
- RIANDA, S. (2021). Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Ktp-Elektronik Di Dukcapil Kota Jambi.
- Ritonga, A. E., Sinaga, K., & Saragi, S. (2023). Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Pengembangan Sumber Daya Manusia (Sdm) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pematangsiantar. *Publik Reform*.
- Rochmah, F., Sakir, S., & Abhipraya, F. A. (2021). Efektivitas Jogja Smart Service dalam Pelayanan Kependudukan ditengah Pandemi Covid-19. *GOVERNMENT : Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Sudirman, F. A., & Saidin, S. (2022). Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government) dan Pembangunan Berkelanjutan: Reviu Literatur Sistematis. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*.
- Syahputra Marpaung, I., Harianja, N., Hasibuan, M., & Harahap, R. (2023). Efektivitas Penerapan E-Government Dalam Mewujudkan Smart City di Kabupaten Tapanuli Selatan. *Concept: Journal of Social Humanities and Education*.
- T. Rama Auliansyah. (2020). Efektifitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nagan Raya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Tryanti, Witya, and A. F. (2019). Efektivitas Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Of Multidisciplinary Research and Development*.
- Vina Nurul Afriani. (2021). Efektivitas Implementasi E-Government Terhadap Pelayanan Di Mal Pelayanan Publik Bogor. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Widiastuti, I. (2018). Kebijakan pelayanan E-KTP di kota bandung. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*.