

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA
PENDUDUK (KTP) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TABALONG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana



Oleh :

Anis Maulisa

NIM. 222632013831

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI TABALONG**

2026

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK
(KTP) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TABALONG**

A. Nama Mahasiswa : Anis Maulisa

NIM : 222632013831

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

B. Disetujui Oleh

Pembimbing : Dr. Muhammad Noor Ifansyah, S.Sos., M.A.P (.....)

NIDN 0009038201

Penguji I : Muhammad Taufik, S.Pd.I, M.Pd (.....)

NIDN 1107098901

Penguji II : Drs. H. Yuzan Noor, M.Si (.....)

NIDK 8801410016

C. Dinyatakan **LULUS** / ~~**TIDAK LULUS**~~ dalam mempertahankan ujian skripsi
pada tingkat Strata Satu (S-1) pada tanggal April 2026

Mengetahui,
Ketua STIA Tabalong

Tanjung, April 2026
Ketua Prodi Administrasi Publik,

Hj. Rahmi Hayati, S. Sos., M.A.P.
NIK 005057012

Lilis Suryani, S.A.P., M.A.P
NIK. 005057058

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anis Maulisa

NIM : 222632013831

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul : Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu

Tanda Penduduk (KTP) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Tabalong

Menyatakan dengan sebenar-benarnya sepanjang sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan dasar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tanjung, 16 April 2026

Penulis

Anis Maulisa

NIM 222632013831

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

Kepada Ketua STIA Tabalong Ibu Hj. Rahmi Hayati, S.Sos, M.A.P., Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara STIA Tabalong Ibu Lilis Suryani, S.A.P., M.A.P., Bapak Dr. Muhammad Noor Ifansyah, S.Sos., M.A.P selaku dosen pembimbing, Bapak Muhammad Taufik, S.Pd.I, M.Pd selaku dosen penguji I, Bapak Drs. H. Yuzan Noor, M.Si selaku dosen penguji II, serta seluruh Dosen STIA Tabalong yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama perkuliahan.

Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada Ibu Ir. Rowi Rawatianice, M.T selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong beserta seluruh pegawai yang telah membantu pelaksanaan penelitian ini, serta masyarakat Desa Mabu'un yang telah memberikan informasi dan dukungan.

Secara khusus penulis juga menyampaikan terimakasih kepada kedua orang tua dan keluarga tercinta, serta sahabat dan rekan-rekan yang telah memberikan do'a, dukungan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.

Tanjung, 16 April 2026

Peneliti,

Anis Maulisa
NIM 222632013831

RINGKASAN

ANIS MAULISA, NIM : 222632013831 Program Strata I Ilmu Administrasi Sekolah Tinggi Administrasi (STIA) Tabalong, Tahun 2026. Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian penting dari pelayanan publik, khususnya dalam pembuatan KTP sebagai identitas resmi masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan perlu ditingkatkan agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap empat informan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan KTP secara umum tergolong baik berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL. Fasilitas pelayanan cukup memadai, proses pelayanan berjalan sesuai prosedur, petugas responsif, serta bersikap ramah dan profesional. Namun, masih terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan dan keterbatasan blangko.

Kualitas pelayanan pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong dinilai sudah baik, namun masih perlu peningkatan terutama pada aspek teknis guna menunjang kelancaran pelayanan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, KTP*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.

Saya juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Meskipun demikian, saya berusaha semaksimal mungkin agar penyusunan skripsi ini berhasil dengan sebaik-baiknya sehingga dapat diterima dan disetujui pada saat sidang skripsi.

Akhir kata, saya mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi selama penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi.

Tanjung, Oktober 2025

Penulis,

Anis Maulisa

NIM. 222632013831

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
RINGKASAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu.....	5
B. Landasan Teori.....	7
C. Kerangka Konseptual.....	14

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	17
B. Lokasi Penelitian.....	18
C. Subjek Penelitian.....	19
D. Teknik Pengumpulan Data.....	20
E. Teknik Analisis Data.....	22
F. Waktu Penelitian.....	24
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	25
B. Hasil Penelitian.....	30
C. Pembahasan.....	40
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	47
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	16
Gambar 3.1 Peta Lokasi Penelitian.....	18
Gambar 3.2 Komponen Analisis Data.....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Disdukcapil.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran	Halaman
1.	Pedoman Wawancara	
2.	Surat Keterangan Penetapan Dosen Pembimbing	
3.	Kartu Konsultasi Skripsi	
4.	Surat Izin Penelitian	
5.	Surat Balasan Izin Penelitian	
6.	Surat Keterangan Bebas Plagiasi	