

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK (E-KTP) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN
SIPIL KABUPATEN MIMIKA**



**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :
EKA DIANA SEMBIRING
NIM. 530000802**

**SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA**

2025

ABSTRAK

Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika

Eka Diana Sembiring
ekapelawitimika@gmail.com
Sekolah Pascasarjana
Universitas Terbuka

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam rangka memenuhi hak-hak dasar warga negara. Implementasi e-KTP secara nasional berperan penting dalam mendukung administrasi kependudukan yang transparan, akuntabel, dan efisien. Namun, terdapat berbagai tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya, seperti lambatnya proses penerbitan, terbatasnya aksesibilitas di daerah-daerah terpencil dan keterbatasan sumber daya manusia yang mempengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mengevaluasi tingkat efektivitas pelayanan menganalisis faktor internal dan eksternal yang menghambat efektivitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna pelayanan publik dan pejabat dan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mimika. Hasil penelitian menunjukan Pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Mimika telah berjalan dengan baik dalam beberapa aspek seperti rasa aman, fasilitas fisik, dan empati. Namun, masih terdapat tantangan yang menghambat efektivitas pelayanan pembuatan e-KTP yaitu Faktor internal keterbatasan Sarana dan Prasarana (*Tangibles*), seperti alat perekaman biometrik, komputer, printer, dan ruang pelayanan yang layak dan kurangnya sumber daya manusia (SDM) (*Reliability* dan *Assurance*) dimana jumlah SDM yang terlatih untuk mengoperasikan sistem e-KTP sangat terbatas. Faktor eksternal adalah kondisi geografis dan aksesibilitas (Keadilan Pelayanan Publik), masyarakat di daerah pesisir dan pegunungan mengalami kesulitan besar dalam mengakses layanan e-KTP karena keterbatasan mobilitas dan biaya.

Kata Kunci : *pelayanan publik, efektivitas pelayanan publik, faktor internal, faktor eksternal.*

ABSTRACT

Public Services in the Issuance of Electronic Identity Cards (e-KTP) at the Department of Population and Civil Registration of Mimika Regency

Eka Diana Sembiring
ekapelawitimika@gmail.com
Graduate School
Universitas Terbuka

Public services are one of the primary functions of the government in fulfilling the basic rights of citizens. The national implementation of e-KTP plays a crucial role in supporting transparent, accountable, and efficient population administration. However, various challenges arise in its execution, such as delays in the issuance process, limited accessibility in remote areas, and insufficient human resources, all of which affect the overall service quality. This study aims to analyze and evaluate the effectiveness of public services, as well as examine the internal and external factors hindering the efficiency of Electronic Identity Card (e-KTP) issuance at the Department of Population and Civil Registration of Mimika Regency. This research employs a qualitative descriptive approach. The informants consist of public service users as well as officials and staff of the Department of Population and Civil Registration of Mimika Regency. The findings indicate that e-KTP services at the Department of Population and Civil Registration of Mimika Regency have performed well in several aspects, such as security, physical facilities, and empathy. However, challenges persist that hinder the effectiveness of e-KTP services. Internal factors include limited infrastructure and facilities (*Tangibles*), such as biometric recording devices, computers, printers, and inadequate service spaces, as well as a shortage of skilled human resources (*Reliability and Assurance*), where the number of trained personnel to operate the e-KTP system is highly limited. External factors involve geographical conditions and accessibility (*Equity in Public Services*), where communities in coastal and mountainous areas face significant difficulties in accessing e-KTP services due to mobility constraints and high costs.

Keywords: *public services, public service effectiveness, internal factors, external factors.*

**UNIVERSITAS TERBUKA
SEKOLAH PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Tugas Akhir Program Magister yang berjudul

**“PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK (E-KTP) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MIMIKA”**

adalah hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun rujukan telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat) maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Timika, 19 Mei 2025

Yang menyatakan,



(Eka Diana Sembiring)
NIM. 530000802

**UNIVERSITAS TERBUKA
SEKOLAH PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

LEMBAR LAYAK UJI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya selaku Pembimbing TAPM dari Mahasiswa :

Nama/Nim : **EKA DIANA SEMBIRING/530000802**
Judul TAPM : Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah selesai sekitar 100%, sehingga dinyatakan sudah layak uji untuk ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

Timika, 12 Juli 2025
Pembimbing II



Dr. Ir. Andi Wijaya, ST.,M.M.,M.A.P
NIP. 197308191998031002

Timika, 12 Juli 2025
Pembimbing I



Prof. Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 195910271986031003

**UNIVERSITAS TERBUKA
SEKOLAH PASCASARJANA**

LEMBAR PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

Nama : Eka Diana Sembiring
NIM : 530000802
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Judul TAPM : Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik
(E-KTP) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika.

TAPM telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Sekolah Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Senin / 8 September 2025
Waktu : 10.45 – 12.15 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
Nama : Dr. Siti Aisyah, M.Si.

Tanda tangan

Penguji Ahli
Nama : Prof. H. Eko Priyo Purnomo, S.IP., M.Si., M.Res., Ph.D.

Penguji I
Nama : Prof. Dr. Darmanto, M.Ed.

Penguji II
Nama : Dr. Ir. Andi Wijaya, ST., M.M., M.A.P.

PERSETUJUAN TAPM PASCA UJIAN SIDANG

Judul TAPM : Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika.
Penyusun TAPM : Eka Diana Sembiring
NIM : 530000802
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Hari/Tanggal : Selasa/ 7 Oktober 2025

Menyetujui :

Pembimbing II



Dr. Ir. Andi Wijaya, ST.,M.M.,M.A.P
NIP. 19730819 199803 1 002

Pembimbing I



Prof. Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Mengetahui :

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik



Dr. Siti Aisyah, M.Si
NIP. 19680612 199903 2 001

Direktur
Sekolah Pascasarjana



Prof. Dr. Maman Rumanta, M.Si.
NIP. 196305091989031002

KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Wr. Wb,

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dan dirampungkan sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Terbuka.

Dalam penulisan tesis ini tidak terlepas dari berbagai hambatan yang pada dasarnya memberikan hikmah tersendiri bagi penulis, dengan berbekal kemampuan yang serba terbatas, namun tidak melemahkan semangat penulis untuk berusaha menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa semasa kuliah sampai selesainya tesis ini semua berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karna itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih setinggi-tingginya kepada :

1. Dr. Mohamad Yunus, S.S., M.A. selaku Rektor Universitas Terbuka.
2. Dr. Siti Aisyah, M.Si. selaku Ketua Program Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Terbuka
3. Prof. Dr. Darmanto, M.Ed dan Dr. Ir. Andi Wijaya, ST.,M.M.,M.A.P sebagai pembimbing pertama dan kedua yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memotivasi penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Segenap Dosen Universitas Terbuka, khususnya Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Terbuka yang telah mendidik dan mengajarkan ilmunya.
5. Teristimewa diucapkan terima kasih dan penghormatan kepada keluarga tercinta yang telah memenuhi kebutuhan finansial dan moril selama kuliah serta selalu

memanjatkan doa yang tulus sehingga penulis dapat berhasil menyelesaikan studi.

Semoga budi baik dan bantuan berbagai pihak dapat memperoleh imbalan yang berlipat ganda di sisi Allah SWT. Sebagai manusia yang tidak lepas dari kehilafan, penulis menyadari tesis ini masih perlu disempurnakan. Karnanya, dengan tangan terbuka penulis mengharapkan masukan demi kesempurnaan tesis ini. Akhir kata semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan. Aamiin.

Timika, 19 Mei 2025

Penulis



Eka Diana Sembiring

NIM. 530000802

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Badu. (2018). *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Manggu Makmur Tanjung Lestari: Bandung
- Ahmad, Mustanir. (2022). *Pelayanan Publik*. CV. Qiara Media: Surabaya. Amstrong, Abdurrachman, U. (2001). *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Badudu, J.S., Sutan Mohammad Zain. (2001). *Kasus Umum Bahasa Indonesia* Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Brata, R. A. (2015). *Analisis masalah good governance dan pemerintahan strategis*. Jakarta: Kemang Studio Aksara.
- Bruning, Henk. (2014). *Finding Inspiration and Integrity in Public Service and Business, To Be Honest*.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Darmi, T. (2016). Penerapan prinsip good governance untuk layanan publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 4(2), 97-102.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: M.E. Sharpe.
- Duri, R. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues*. Universitas Medan Area.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta Universitas Gajah Mada Press
- Dwiyanto, Agus. (2015) *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Elia. (2005). *Integrity, Transparency and Accountability in Public Administration: Recent Trends, Regional and International Developments and Emerging Issues*. United Nations.
- Fajar Marhaeni. (2019). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Yogyakarta ; Graha Ilmu.
- Handayani, F. A., & Nur, M. I. (2019). Implementasi good governance di Indonesia. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 11(1), 1-11.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media

Hartono, M. D. (1997). *Lima langkah membangun pemerintahan yang baik*. Jakarta: Ind. Heil Co.

<https://disdukcapil.mimikab.go.id/berita/blangko-e-ktp-tak-ditambah-lagi-pemerintah-gencarkan-ktp-digital>

Huntua, S.F, Tohopi.R, Tantu.R, (2024). Digitalisasi pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. 1 (11).181-189.

https://diskominfo.mimikab.go.id/berita/disdukcapil-mimika-dorong-warga-beralih-ke-ktp-digital?utm_source=chatgpt.com

https://regional.kompas.com/read/2025/04/19/223013778/pemprov-papua-siapkan-250-titik-internet-satelit-untuk-daerah-terpencil?utm_source=chatgpt.com

https://www.ceposonline.com/pemilugrafi/1993220913/dukung-pemilu-serentak-dinas-adminduk-capil-pmk-papua-tengah-serahkan-ini?utm_source=chatgpt.co

International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 – Quality management systems – Requirements*. ISO.

Jeffkin Frank, (1995). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga

Jefkins, F. (1992). *Public Relations* (4th ed.). London: Pitman Publishing.

Johnston, Jane, Clara Zawawi, (2000) *Public Relations Theory and Practice*, Allen & Unwin

Kementerian Dalam Negeri. (2021). *Laporan Evaluasi Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan*. Jakarta: Ditjen Dukcapil.

Kementerian Dalam Negeri RI. (2022). *Laporan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Tahun 2022*. Ditjen Dukcapil.

Kementerian Dalam Negeri RI. (2023). *Rekapitulasi Daerah yang Mengalami Keterbatasan Perangkat Layanan e-KTP*. Jakarta: Ditjen Dukcapil.

Kamaruddin., Jamaluddin., & Ahmad M. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep dan Indikator Implementasinya*. CV. Qiara Media: Surabaya.

Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

Kwijangge, M. K., Kusworo, & Indrayani, E. (2020). Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan mutasi penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika Provinsi Papua. *Jurnal Visioner*, 12(1), 87-104.

Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>

Maulidiah, Sri. (2014). *Pelayanan Publlik. Pelayanan Administrasi Kecamatan Terpadu*. CV.Indra Prahasta: Bandung

Mazidah, Z. (2023). *Efektivitas Pelayanan E-KTP melalui Sistem Informasi Pelayanan*

(Online) dalam Mewujudkan Tertib Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Universitas Jember.

- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Mukhtar, (2013). *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Refrensi: Jakarta
- Pandji, S. (2007). *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Reflika Aditama, Surabaya.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Ratminto dan Winarsih, A.T. 2005. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rifaldi. (2022). *Kualitas Pelayanan Pegawai dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutacane Aceh Tenggara*. Universitas Medan Area.
- Samudri, A. (2017). *Kualitas Pelayanan E-KTP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar*, Makassar.
- Sedarmayanti, H. (2003). *Good governance (kepemerintahan yang baik): Dalam rangka otonomi daerah*. Bandung: Mandar Maju.
- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi pelayanan publik*. Jakarta: PT. Medika Aksara Globalindo.
- Simamora, J. (2021). *Akuntabilitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dan Kartu Keluarga pada Kantor Camat Medan Labuhan Kota Medan)*. Universitas Sumatera Utara.
- Sinambel, Lijan Poltak. (2014). Reformasi Pelayanan Publik Titin Rohayatin., Tulus., Ulung., Achmad N., Wahyudi., & Suranto. 2017. Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 1 (1), 22-36.
- Situru, M. J. (2022). *Analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara*. Universitas Hasanuddin.
- Soekanto, S. (1982). *Sosiologi: Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sumaryadi, I. N., & Sartika, Y. (Eds.). (2016). *Reformasi birokrasi pemerintahan: Menuju tata kelola pemerintahan yang baik*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sunarjo. Djoenaesih.S, *Opini Publik*, Yogyakarta: Liberty Offset, 1997
- Syafei. (2003). *Ilmu Administrasi Publik*. Penerbit Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- Thomas, C. W. (1998). Maintaining and Restoring Public Trust in Government Agencies and Their Employees. *Administration & Society*, 30(2), 166–193. <https://doi.org/10.1177/0095399798030002003>

- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction* (3rd ed.). Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Waldo, D. (1965). The administrative state revisited. *Public Administration Review*, 25(1), 5-30.
- Zaenal M., Mahibudin W. (2015). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Pustaka Setia: Bandung.
- Zehira, M., & Suranta, P. (2005). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (2nd ed.). Boston: McGraw-Hill.