



**ANALISIS FAKTOR PENGHAMBAT PROSES PEMBUATAN E-KTP  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
PADANG**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata-1  
Departemen Politik Dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu  
Politik Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**JIDAN MARDIANSYAH**

**14010120120002**

**DEPARTEMEN POLITIK DAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2024**

**SURAT PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap : Jidan Mardiansyah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010120120002
3. Tempat / Tanggal Lahir : Padang, 4 April 2002
4. Departemen / Program Studi : Politik dan Pemerintahan/Illmu Pemerintahan
5. Alamat : Jl Kesehatan III Blok A4 No. 4, Gadut, Kota Padang, Sumatera Barat

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah Skripsi yang saya tulis berjudul :

**ANALISIS FAKTOR PENGHAMBAT PROSES PEMBUATAN E-KTP  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
PADANG**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Mengetahui

Dosen Pembimbing



Dzunwanus Ghulam Manar S.IP., M.Si  
NIP. 197708202005011002

Semarang, 06 Februari 2024

Pembuat Pernyataan



Jidan Mardiansyah  
NIM. 14010120120002

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Faktor Penghambat Proses Pembuatan E-KTP  
Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota  
Padang

Nama Penyusun : Jidan Mardiansyah

NIM : 14010120120002

Program Studi : S1 Ilmu Pemerintahan

Departemen : Politik dan Pemerintahan

### Dinyatakan Sah Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan Strata-1

Dekan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 196908221994031003

Semarang, 06 Februari 2024  
Dekan Wakil Dekan 1



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 196908221994031003

### Dosen Pembimbing:

1. Dzunuwanus Ghulam Manar S.IP., M.Si  
NIP. 197708202005011002
2. Drs. Yuwanto, M.Si., Ph.D  
NIP. 196503251988031001



### Dosen Penguji

1. Dr. Dra. Kushandajani, M.S.  
NIP. 196206141986032002



## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Begitu banyak hal yang terlewat hingga berhasil diselesaikannya skripsi ini. Terimakasih yang tak terhingga penulis ucapkan untuk tiap-tiap nama yang tertulis di bawah ini. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Jidan Mardiansyah sang penulis skripsi ini. Terimakasih karena telah bertahan, sabar dan selalu menjadi kuat. Maaf karena sering ingin menyerah. Kuatkan bahu untuk tantangan yang baru, yakinlah diri ini mampu.
2. Trismayenti dan Dasmiardi, mama dan papa penulis. Terimakasih untuk semua air mata, keringat, harapan, doa, dukungan, rasa bangga serta kasih sayang yang tiada hentinya kalian berikan.
3. Pratiwi Armadianti dan Prajeli Julianti, kakak kandung penulis. Terimakasih untuk semua arahan, doa, harapan, dukungan, inspirasi, rasa bangga, serta kasih sayang yang tiada hentinya kakak berikan.
4. Dzunuwanus Ghulam Manar, S.IP, M.Si., selaku dosen pembimbing 1 penulis. Terimakasih atas ilmu pengetahuan dan kesabaran yang selalu diberikan kepada penulis. Penuh rasa syukur penulis dapat dibimbing oleh beliau.
5. Drs. Yuwanto, M.Si., Ph.D., selaku dosen pembimbing 2 penulis. Terimakasih atas ilmu pengetahuan, kesabaran dan dukungan yang selalu diberikan kepada penulis. Semoga penulis dapat memberi rasa bangga pada beliau.

6. Dikka Prasetyo, sahabat penulis dalam segala hal. Terimakasih atas kesiapsediaanmu dalam menerima keluh kesah dan cerita dari penulis. Terimakasih telah membantu serta meminjamkan laptopnya untuk bisa menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga telah menyakinkan penulis untuk tidak menyerah dan tetap bertahan sampai saat ini.
7. Khadis Satria Wibisono, teman perkosan Siwungu Ijo 7 sekaligus satu pembimbingan skripsi penulis. Terimakasih atas bantuan, selalu berbagi cerita ketika penulis lagi sepi dikostan, selalu cari makan berdua walaupun jalan kaki, serta selalu bercanda. Terimakasih juga atas semangat yang selalu diberikan sampai saat ini.
8. Virnanda, Fathya, Adel, Danica, Sarwono, Arum, Nito, Abidah, Indra, Ardine, dan seluruh teman-teman penulis di bangku perkuliahan, terimakasih untuk semua kisah yang penulis jalani selama kuliah.
9. Lidya Amelia Putri dan Dea Fitri Yeni, dua sahabat kecil yang selalu ada dalam suka dan duka yang dihadapi penulis. Terimakasih karena tidak kenal lelah menghadapi penulis ketika penulis ingin menyerah.
10. Miming, Rahmi, Fajri, Resty, Husna, Nora, dan Dini, sobat karib penulis selama melakukan Prakter Kerja/Magang Di Disdukcapil Kota Padang. Terimakasih telah hadir dan memberikan warna baru dalam hidup penulis selama 45 hari di tempat magang. Terimakasih juga telah memberikan semangat serta dukungannya sampai saat ini.

11. Rekan-rekan organisasi, komunitas dan jaringan: Forum Mahasiswa APIC, ITH Sumatera, Edukanusa, dan banyak lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
12. Serta seluruh manusia baik yang pernah penulis temui, terimakasih dan tetaplah menebar kebaikan.

## MOTTO

**“JANGAN PERNAH MENGATAKAN TIDAK SEBELUM MENCoba”**

*Alah bauriah bak sipasin, kok bakiek alah bajajak, habih tahun baganti musim sandi Adat jangan dianjak.*

(Walaupun tahun silih berganti musim selalu beredar, tetapi pegangan hidup jangan dilepas)

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. (QS. Al Insyirah: 5-6).

## ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul "Analisis Faktor Penghambat Proses Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang." Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam proses pembuatan E-KTP dan menganalisis langkah-langkah yang diambil oleh Disdukcapil Kota Padang dalam mengatasi permasalahan tersebut. Penelitian dilaksanakan dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif dan menggunakan indikator teori *good governance*, seperti akuntabilitas, transparansi, partisipasi, pemerataan, efektivitas, dan efisiensi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi menjadi faktor utama yang menghambat proses pembuatan E-KTP. Disamping itu, kendala teknologi dan infrastruktur juga turut mempersulit pelaksanaan layanan kependudukan. Dalam mengatasi permasalahan ini, Disdukcapil Kota Padang melakukan sejumlah langkah, seperti melibatkan RT/RW dalam sosialisasi, meningkatkan infrastruktur teknologi, dan melakukan perbaikan mekanisme proses pembuatan E-KTP.

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pemahaman mengenai faktor penghambat proses pembuatan E-KTP dan langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas layanan kependudukan. Implikasi praktisnya adalah memberikan rekomendasi kepada pihak Disdukcapil Kota Padang untuk terus meningkatkan sosialisasi, memperbaiki infrastruktur teknologi, dan memastikan pelayanan merata kepada seluruh masyarakat Kota Padang. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif bagi pihak terkait dalam upaya meningkatkan tata kelola pelayanan publik berbasis *good governance*.

Kata Kunci: E-KTP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kota Padang, *Good Governance*, Faktor Penghambat, Sosialisasi, Infrastruktur Teknologi, Pelayanan Kependudukan.



## **ABSTRACTION**

*This research is entitled "Analysis of Inhibiting Factors in the Process of Making E-KTP at the Padang City Population and Civil Registration Service." This research aims to identify inhibiting factors in the process of making E-KTP and analyze the steps taken by the Padang City Dukcapil Disdukcapil in overcoming these problems. The research was carried out using a qualitative approach and used indicators of good governance theory, such as accountability, transparency, participation, equity, effectiveness and efficiency.*

*The research results show that lack of socialization is the main factor hindering the process of making an E-KTP. Apart from that, technological and infrastructure constraints also make it difficult to implement population services. In overcoming this problem, the Padang City Dukcapil Disdukcapil took a number of steps, such as involving RT/RW in outreach, improving technological infrastructure, and improving the mechanism for the E-KTP making process.*

*This research contributes to the understanding of the factors inhibiting the process of making an E-KTP and the steps that can be taken to improve the quality of population services. The practical implication is to provide recommendations to the Padang City Dukcapil Office to continue to increase socialization, improve technological infrastructure, and ensure equal service to all Padang City residents. Thus, it is hoped that this research can provide constructive input for related parties in efforts to improve good governance-based public service governance.*

*Keywords: E-KTP, Population and Civil Registration Service, Padang City, Good Governance, Inhibiting Factors, Socialization, Technology Infrastructure, Population Services.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kepada Allah SWT karena telah memberikan rahmat, petunjuk, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Faktor Penghambat Proses Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang”. Skripsi ini saya ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang. Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah senantiasa memberikan kemudahan, kelancaran, dan kekuatan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini, sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan Sastra 1 Ilmu Pemerintahan.
2. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Dr. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
4. Bapak Dr. Nur Hidayat Sardini, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

5. Dr. Nunik Retno Herawati, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
6. Bapak Dzunuwanus Ghulam Manar S.IP., M.Si. Selaku dosen pembimbing pertama saya yang bersedia membimbing saya selama menyusun skripsi. Terima kasih Bapak, semoga diberi kelancaran dalam urusannya
7. Bapak Drs. Yuwanto, M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing kedua saya yang bersedia membimbing saya selama menyusun skripsi. Terima kasih Bapak, semoga diberi kelancaran dalam urusannya.
8. Para Dosen Ilmu Pemerintahan dan Civitas Akademika Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Akhir kata, penulis berharap skripsi yang telah dikerjakan menjadi bermanfaat bagi seluruh pembaca. Meskipun pada skripsi ini masih banyak kekurangan. Atas hal tersebut, penulis senantiasa menerima masukan yang membangun dari pihak siapapun.

Semarang, 06 Februari 2024

Pembuat Pernyataan

Jidan Mardiansyah  
NIM. 14010120120002

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI) .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	iv
MOTTO .....	vii
ABSTRAKSI .....	viii
<i>ABSTRACTION</i> .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Literatur Review.....	8
1.3.1 Penelitian Terdahulu .....	8
1.3.2 Tata Kelola Pelayanan Publik .....	14
1.4 Operasionalisasi Konsep.....	21
1.5 Metode Penelitian.....	23
1.5.1 Desain Penelitian .....	23
1.5.2 Subjek dan Objek Penelitian .....	23
1.5.3 Jenis dan Sumber Data.....	24
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data.....	25
1.5.5 Teknik Analisis Data.....	26
<b>BAB II GAMBARAN UMUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN.....</b>	<b>29</b>
<b>PENCATATAN SIPIL KOTA PADANG.....</b>	<b>29</b>
2.1 Gambaran Umum Wilayah Kota Padang.....	29

2.1.1	Letak Geografis Kota Padang .....	29
2.1.2	Jumlah Penduduk Kota Padang.....	32
2.1.3	Visi dan Misi Serta Struktur Pengorganisasian Kota Padang .....	36
2.2	Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang .	39
2.2.1	Sejarah Disdukcapil Kota Padang.....	39
2.2.2	Tugas, Fungsi, Visi dan Misi Disdukcapil Kota Padang .....	39
2.2.3	Standar Operasional Pembuatan E-KTP Kota Padang .....	42
<b>BAB III ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN .....</b>		<b>51</b>
3.1.	Mekanisme Dan Faktor Penghambat Proses Pembuatan E-KTP.....	52
3.1.1	Mekanisme Pembuatan E-KTP .....	52
3.1.2	Standar Pelayanan Penerbitan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang.....	53
3.2.	Analisis Faktor Penghambat Berdasarkan Teori <i>Good Governance</i> .....	60
3.2.1.	Akuntabilitas .....	61
3.2.2.	Transparansi .....	68
3.2.3.	Partisipasi .....	79
3.2.4.	Pemerataan .....	87
3.2.5.	Efektivitas dan Efisiensi.....	97
3.3.	Langkah Yang Diambil Disdukcapil Kota Padang Dalam Mengatasi Permasalahan Dalam Proses Pembuatan E-KTP .....	104
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>		<b>108</b>
4.1.	Simpulan .....	108
4.2.	Saran .....	110
DAFTAR PUSTAKA .....		112
LAMPIRAN.....		116

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Batas Wilayah Kota Padang.....	30
Tabel 1. 2 Luas Wilayah Kecamatan di Kota Padang (per Km2).....	31
Tabel 1. 3 Jumlah Kepadatan Penduduk di Kota Padang (per Km2).....	34
Tabel 1. 4 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Di Kota Padang.....	35
Tabel 1. 5 Alur Proses Pembuatan Kartu Penduduk Elektronik Disdukcapil Kota Padang.....	43
Tabel 1. 6 Standar Pelayanan Penerbitan E-KTP Disdukcapil Kota Padang.....	44
Tabel 1. 7 Jumlah Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik yang Diterbitkan Menurut Kecamatan di Kota Padang, 2022.....	46

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Peta Wilayah Kota Padang 2022 .....	30
Gambar 2.1 SIRACAK (Sistem Informasi Terpadu Pencatatan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kota Padang) .....	48
Gambar 3 1 Apel Disdukcapil Kota Padang .....	62
Gambar 3.2 Rapat Monitoring dan Evaluasi Disdukcapil Kota Padang Dengan Kecamatan Se-Kota Padang .....	65
Gambar 3.3 Media Sosial Disdukcapil Kota Padang .....	72
Gambar 3 4 Penyampaian Informasi Mengenai Gangguan Jaringan Layanan SIRANCAK .....	76
Gambar 3 5 Ifrastruktur Tekonologi Yang Ada Pada Locket Pelayanan Disdukcapil Kota Padang .....	98

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 3 : Instrumen Penelitian
- Lampiran 4 : Transkrip Wawancara
- Lampiran 5 : Dokumentasi