

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RENDAHNYA MINAT  
MASYARAKAT MEMANFAATKAN PROGRAM PELAYANAN KADA  
SING AMPIHAN (PAKASAM) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada  
Program Studi Ilmu Pemerintahan

MUHAMMAD FADHIL MURABBI AMIN

1910413210004



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PRODI ILMU PEMERINTAHAN**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RENDAHNYA MINAT MASYARAKAT MEMANFAATKAN PROGRAM PELAYANAN KADA SING AMPIHAN (PAKASAM) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa : Muhammad Fadhil Murabbi Amin NIM : 1910413210004
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 21 Maret 2024

C. Tim Penguji:

Ketua

Dr. Budi Kristanto, S.IP., M.Si

NIP. 19790902 200312 1 001

Sekretaris


Nike Purnamawati, S.I.P., M.I.P


NIP. 19950314 202203 2 016

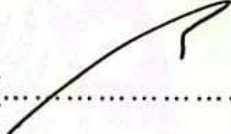
Anggota

Safa Muzdalifah, S.IP., M.Hub.Int

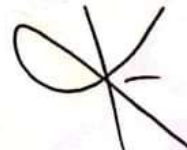
NIP. 19891127 201903 2 014

()

()

()

Banjarmasin, 06 Mei 2024  
Ketua Pembimbing



Dr. Budi Kristanto, S.IP., M.Si

NIP. 19790902 200312 1 001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Lambung Mangkurat



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 19730122 199802 1 001

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Fadhil Murabbi Amin

NIM : 1910413210004

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Rendahnya Minat Masyarakat Memanfaatkan Program Pelayanan Kada Sing Ampihan (PAKASAM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin" benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknis penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan Karya Tulis Ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 18 Maret 2024

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Fadhil Murabbi Amin

NIM. 1910413210004

## ABSTRAK

Muhammad Fadhil Murabbi Amin, 1910413210004 “*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Rendahnya Minat Masyarakat Memanfaatkan Program Pelayanan Kada Sing Ampihan (PAKASAM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin*”. Dibimbing oleh Budi Kristanto.

Tujuan penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya minat masyarakat Memanfaatkan Program Pelayanan Kada Sing Ampihan (PAKASAM) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 100 orang diambil dari masyarakat Kota Banjarmasin, menggunakan teknik probability sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan data primer, kuisisioner, dan observasi dengan skala guttman. Kemudian dilakukan uji validitas dan uji reabilitas menggunakan bantuan aplikasi komputer SPSS 23. Analisis data dilakukan menggunakan analisis deskriptif variabel dengan menggunakan bantuan aplikasi komputer Microsoft Excel.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel X1 sosialisasi mendapatkan jawaban TIDAK sebanyak 67%. Variabel X1 sosialisasi merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya minat masyarakat dalam memanfaatkan Program Pelayanan Kada Sing Ampihan. Variabel X2 kualitas pelayanan publik mendapatkan jawaban YA sebanyak 80% dan variabel X3 lokasi mendapatkan jawaban YA sebanyak 88,3%. Kedua variabel X2 kualitas pelayanan publik dan X3 lokasi bukan merupakan penyebab rendahnya minat masyarakat dalam memanfaatkan Program Pelayanan Kada Sing Ampihan.

Untuk meningkatkan proses penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya minat masyarakat Memanfaatkan Program Pelayanan Kada Sing Ampihan (PAKASAM) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dianjurkan untuk menambahkan variabel penyebab rendahnya minat masyarakat dalam memanfaatkan Program PAKASAM Disdukcapil Kota Banjarmasin dalam penelitian dan menambahkan variabel Y pada kuisisioner agar dapat diuji korelasi antar variabel X.

**Kata Kunci: Rendahnya Minat, Pelayanan, Program PAKASAM**

## ABSTRACT

Muhammad Fadhil Murabbi Amin, 1910413210004 “*Factors Affecting the Low Interest of the Community in Utilizing the Pelayanan Kada Sing Ampihan (PAKASAM) in Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banjarmasin City*”. Supervised by Mr. Budi Kristanto.

The purpose of this study is to examine the factors that influence the low interest of the community in utilizing the Pelayanan Kada Sing Ampihan (PAKASAM) program at Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil in Banjarmasin City. This research uses quantitative methods. The research sample amounted to 100 people taken from the people of Banjarmasin City, using probability sampling technique. Data were collected using primary data, questionnaires, and observations with a guttman scale. Then the validity test and reliability test were carried out using the help of the SPSS 23 computer application. Data analysis was carried out using descriptive analysis of variables using the help of Microsoft Excel computer applications.

The result of descriptive analysis shows that variable X1 socialization get answer NO as much as 67%. Variable X1 socialization is a factor that influences the low interest of the community in utilizing Pelayanan Kada Sing Ampihan Program. Variable X2 of public service quality received a YES answer of 80% and variable X3 of location received a YES answer of 88.3%. The two variables X2 quality of public services and X3 location are not the cause of low public interest in utilizing Pelayanan Kada Sing Ampihan Program.

To improve the research process regarding the factors that influence the low interest of the community in utilizing Pelayanan Kada Sing Ampihan (PAKASAM) Program in Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil in Banjarmasin City it is recommended to add variables that cause low public interest in utilizing the Banjarmasin City Disdukcapil PAKASAM Program in research and add variable Y to the questionnaire so that the correlation between variable X can be tested.

***Keywords : Low Interest, Public Service, PAKASAM Program***

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur selalu disembahkan kepada Allah SWT atas semua rezeki dan rahmat – Nya lah peneliti dapat menyelesaikan penyusunan penelitian ini. Shalawat selalu kita curahkan kepada panutan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta dengan keluarga besar, kerabat, sahabat setia dan pengikut hingga akhir zaman nanti.

Penelitian ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyangang gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Penelitian ini berjudul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Rendahnya Minat Masyarakat Memanfaatkan Program Pelayanan Kada Sing Ampihan (PAKASAM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin”**.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini jika tanpa bimbingan, dukungan dan arahan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil maka akan sangat sulit untuk diselesaikan. Perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua penulis Bapak Busyairi dan Ibu Dian Yuliasuti. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu

Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

3. Bapak Husein Abdurahman, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Farah Qubayla, S.IP., M.P.S selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan nasihat dan mengarahkan penulis dari awal perkuliahan hingga sekarang.
5. Bapak Dr.Budi Kristanto, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa banyak membantu dan mencurahkan segenap ilmu, waktu, dan tenaga, serta pikiran hingga skripsi ini dapat selesai.
6. Ibu Nike Purnamawati, S.I.P., M.I.P selaku dosen penelaah/penguji I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, masukan, dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Safa Muzdalifah, S.IP, M.Hub,Int selaku dosen penelaah/penguji II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, masukan, dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
9. Bapak/Ibu staf Program Studi Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
10. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin yang telah membantu penulis memperoleh data-data dan pelaksanaan penelitian.

11. Masyarakat Kota Banjarmasin yang telah mengisi kuisisioner peneliti dan membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian.
12. Orang-orang terdekat serta keluarga besar yang memberikan support berupa doa, semangat, perhatian, kasih sayang dan materil dari awal penulisan skripsi ini hingga selesai.
13. Teman-teman Sanggar Seni Demokrat atas kebersamaian dalam pengerjaan Skripsi.

Segala rasa hormat dan terimakasih setulusnya penulis ucapkan sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mau terlibat dan membantu, semoga semua kebaikan yang telah diberikan dapat dibalas oleh Allah SWT berkali-kali lipat. Penulis sekaligus peneliti menyadari masih banyak kekurangan di proposal penelitian ini, maka dari itu peneliti mengharapkan segala bentuk kritik dan saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun agar penulis dapat memperbaiki kedepannya. Dan karena itu penulis juga besar harapannya untuk penelitian ini dapat berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan pada judul penelitian ini dan juga khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan pemerintahan.

Banjarmasin, 18 Maret 2024

Penulis

**Muhammad Fadhil Murabbi Amin**



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah.....</b>	<b>12</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<b>1.4 Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>13</b>
<b>1.5 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>14</b>
<b>BAB II KERANGKA TEORI.....</b>	<b>17</b>
<b>2.1 Relevansi Penelitian dengan Ilmu Pemerintahan.....</b>	<b>17</b>
<b>2.2 Sosialisasi.....</b>	<b>18</b>
<b>2.2.1 Pengertian Sosialisasi.....</b>	<b>18</b>
<b>2.2.2 Strategi Penyebaran Informasi .....</b>	<b>20</b>
<b>2.2.3 Indikator Sosialisasi .....</b>	<b>21</b>
<b>2.3 Kualitas Pelayanan Publik .....</b>	<b>22</b>
<b>2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik .....</b>	<b>22</b>
<b>2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....</b>	<b>24</b>
<b>2.4 Lokasi .....</b>	<b>28</b>
<b>2.4.1 Pengertian Lokasi .....</b>	<b>28</b>
<b>2.4.2 Indikator Pemilihan Lokasi .....</b>	<b>30</b>
<b>2.5 Pelayanan Kada Sing Ampihan (PAKASAM) .....</b>	<b>32</b>
<b>2.6 Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>34</b>
<b>2.7 Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>37</b>

3.1	Pendekatan Penelitian.....	39
3.2	Tipe Penelitian .....	40
3.3	Lokasi Penelitian .....	41
3.4	Definisi Variabel dan Operasional Variabel.....	41
3.4.1	Variabel Penelitian.....	41
3.4.2	Operasional Variabel Penelitian.....	42
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian .....	43
3.5.1	Populasi .....	43
3.5.2	Sampel .....	44
3.6	Teknik Sampling.....	45
3.7	Skala Pengukuran .....	45
3.8	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.9	Uji Validitas dan Reabilitas.....	47
3.9.1	Uji Validitas .....	47
3.9.2	Uji Reliabilitas .....	47
3.10	Analisis Data .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>54</b>
4.1	Gambaran Lokasi Penelitian.....	54
4.1.1	Gambaran Umum Kota Banjarmasin.....	54
4.1.2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	55
4.1.3	Profil Program Pelayanan Kada Sing Ampihan (PAKASAM).....	61
4.1.4	Profil Responden .....	65
4.2	Uji Instrumen Penelitian.....	72
4.2.1	Uji Keabsahan Data .....	72
4.3	Analisis Deskripsi Variabel .....	74
4.3.1	Deskripsi Variabel Sosialisasi (X1).....	74
4.3.2	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X2) .....	82
4.3.3	Deskripsi Variabel Lokasi (X3) .....	103
4.4	Pembahasan .....	115
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>119</b>
5.1	Kesimpulan .....	119
5.2	Saran.....	119

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>122</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>123</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Warga Masyarakat Banjarmasin yang Mengurus Melalui PAKASAM Agustus 2022 - Desember 2022 .....	4
Tabel 1.2 Data Warga Masyarakat Banjarmasin yang Mengurus di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2022-Desember 202.....	5
Tabel 3.4.2.1 Operasional Variabel Penelitian.....	40
Tabel 3.7.1 Skala Likert untuk Angket Kuesioner.....	43
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kota Banjarmasin PerKecamatan.....	55
Tabel 4.2 Profil Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.3 Profil Sebaran Responden Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4.4 Profil Sebaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	67
Tabel 4.5 Profil Sebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	69
Tabel 4.6 Profil Sebaran Responden Berdasarkan Sebaran Wilayah.....	71
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	73
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	75
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Variabel Sosialisasi.....	76
Tabel 4.10 Hasil Uji Indikator Memanfaatkan Media Sosial (X1.1) .....	77
Tabel 4.11 Hasil Uji Indikator Komunikasi Secara Langsung (X1.2).....	79

Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan Publik.....	84
Tabel 4.13 Hasil Uji Indikator <i>Tangible</i> atau Bukti Fisik (X2.1).....	87
Tabel 4.14 Hasil Uji Indikator <i>Tangible</i> atau Bukti Fisik (X2.2).....	89
Tabel 4.15 Hasil Uji Indikator <i>Reliability</i> atau Pelayanan yang Diberikan (X2.3).	91
Tabel 4.16 Hasil Uji Indikator <i>Reliability</i> atau Pelayanan yang Diberikan (X2.4)..	93
Tabel 4.17 Hasil Uji Indikator <i>Responsiveness</i> atau Daya Tanggap (X2.5).....	95
Tabel 4.18 Hasil Uji Indikator <i>Responsiveness</i> atau Daya Tanggap (X2.6).....	97
Tabel 4.19 Hasil Uji Indikator <i>Assurance</i> atau Jaminan (X2.7).....	99
Tabel 4.20 Hasil Uji Indikator <i>Empathy</i> atau Empati (X2.8).....	101
Tabel 4.21 Hasil Uji Indikator <i>Empathy</i> atau Empati (X2.9).....	103
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Variabel Lokasi.....	106
Tabel 4.23 Hasil Uji Indikator Akses (X3.1).....	107
Tabel 4.24 Hasil Uji Indikator Akses (X3.2).....	110
Tabel 4.25 Hasil Uji Indikator Visibilitas (X3.3).....	112
Tabel 4.26 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden.....	115

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 2.6.1 Kerangka Pemikiran Peneliti.....	35
----------------------------------------------	----

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Bagan struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	58
Gambar 4.2 Aplikasi Parak Acil Online Dinas Kependudukan dan Pencatatal Sipil Kota Banjarmasin.....	63

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 4.1 Profil Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Grafik 4.2 Profil Sebaran Responden Berdasarkan Usia.....	66
Grafik 4.3 Profil Sebaran Responden Berdasarkan Tingkat Kependidikan.....	68
Grafik 4.4 Profil Sebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
Grafik 4.5 Profil Sebaran Responden Berdasarkan Sebaran Wilayah.....	72



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	xvii
Lampiran 2 Surat Izin/Rekomendasi Penelitian.....	xxii
Lampiran 3 Surat Rekomendasi Pelaksanaan Pendataan/Penelitian/Survey.....	xxiii
Lampiran 4 Rekapitulasi Angket Penelitian.....	xxiv
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	xxvi