

**EFEKTIVITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN KARTU
KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TANAH BUMBU**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna mencapai Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan

MUHAMMAD RIFKI FAUZI

1810413310008



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN RISET DAN
TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

EFEKTIVITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA

DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN TANAH BUMBU

A. Nama Mahasiswa: Muhammad Rifki Fauzi NIM : 1810413310008
 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 : 05 Juni 2023

C. Tim Penguji:

a. Ketua

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

NIP. 19730122 199802 1 001

(.....)

b. Sekretaris

(Arif Rahman Hakim, S. Sos, M. IP.)

NIP. 19900125 201903 1 012

(.....)

c. Anggota

(Fadly, S.I.P, M.I.P.)

NIP. 19900123 201903 1 008

(.....)

Banjarmasin, 24 Agustus 2023

Ketua Pembimbing

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

NIP. 19730122 199802 1 001

Mengetahui,

Dean Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Lambung Mangkurat

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

NIP. 19730122 199802 1 001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal 07 bulan Juni tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3085UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 04 Juni 2023 untuk menguji Skripsi:

Nama	: Muhammad Rifki Fauzi
NIM	: 1810413310008
Jurusan/Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi	: Efektivitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu
Tempat Ujian	: Ruang Meeting Dekan Fisip ULM
Waktu Ujian	: 16.00 Wita – Selesai
Nilai	: 83 (A)
Dinyatakan	: Lulus / Tidak Lulus

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 05 JUNI 2023

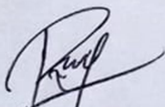
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

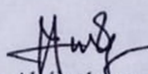
1. Ketua : Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos,
M.Si

2. Sekretaris : Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.IP

3. Anggota : Fadly, S.IP, M.IP


Muhammad Rifki Fauzi

Mengetahui/Membenarkan :
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan


Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si
NIP 197111031999031002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Rifki Fauzi

NIM : 1810413310008

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu politik

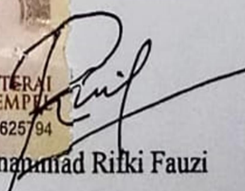
Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu” benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri.

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

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

Banjarmasin, 21 September 2023

Yang membuat pernyataan


Muhammad Rifki Fauzi



ABSTRAK

Muhammad Rifki Fauzi, 1810413310008, 2023, *“Efektivitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu”* dibimbing oleh Budi Suryadi.

Penelitian ini dilatarbelakangi tentang upaya Pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar hak-hak sipil setiap warga Negara atas pelayanan. Undang-undang dasar 1945 mengamanatkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan amat ditentukan oleh baik buruk pelaksanaan pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Efektivitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yang digunakan deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai permasalahan-permasalahan yang diteliti, mengidentifikasi serta menjelaskan data yang ada secara sistematis. Dalam penelitian ini, informan penelitian ditentukan dengan teknik Triangulasi melalui wawancara kepada beberapa informan yang dianggap dapat memberikan informasi yang jelas terkait Efektivitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu. Selain teknik wawancara, juga dilakukan observasi dan dokumentasi untuk mendukung hasil penelitian. Adapun untuk teknik analisis data dalam penelitian ini melalui empat alur yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan berdasarkan ukuran efektivitas yang diteliti yakni pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Dilihat dari pencapaian tujuan hampir seluruh masyarakat sudah memiliki kartu keluarga, integrasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu sudah berjalan dengan baik yang berkoordinasi dengan SKPD terkait seperti desa-desa yang ada di Kabupaten Tanah Bumbu, dan adaptasinya pun sudah berjalan dengan baik karena masyarakat mampu menggunakan inovasi-inovasi yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu seperti inovasi Detak-Detik yang mana bekerjasama dengan 92 desa di Kabupaten Tanah Bumbu.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Kartu Keluarga.

ABSTRAK

Muhammad Rifki Fauzi, 1810413310008, 2023, *"Effectiveness of Services in Making Family Cards at the Population and Civil Registration Office of Tanah Bumbu Regency"* supervised by Budi Suryadi.

This research is motivated by the Government's efforts to meet the basic needs of every citizen's civil rights for service. The 1945 Constitution mandates the State to fulfill the basic needs of every citizen for the sake of welfare, so that the effectiveness of a government system is largely determined by the merits of the implementation of public services. The purpose of this study was to find out and describe the effectiveness of services in making family cards at the Department of Population and Civil Registration of Tanah Bumbu Regency.

This study uses a qualitative approach with the type of research used descriptive which is intended to provide a clear picture of the problems studied, identify and explain the existing data systematically. In this study, research informants were determined using the triangulation technique through interviews with several informants who were considered to be able to provide clear information regarding the effectiveness of services in making family cards at the Department of Population and Civil Registration of Tanah Bumbu Regency. In addition to interview techniques, observation and documentation were also carried out to support the research results. As for data analysis techniques in this study through four channels, namely data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the study show that the Effectiveness of Services in Making Family Cards at the Office of Population and Civil Registration of Tanah Bumbu Regency has been going well. This is evidenced by the effectiveness measures studied, namely goal attainment, integration, and adaptation. Judging from the achievement of the goal, almost all people already have family cards, the integration carried out by the Tanah Bumbu Regency Population and Civil Registration Service has been going well in coordination with related SKPDs such as the villages in Tanah Bumbu Regency, and the adaptation has gone well because the community is able to use innovations issued by the Tanah Bumbu Regency Population and Civil Registration Service such as the Detak-Detik innovation which collaborates with 92 villages in Tanah Bumbu Regency.

Keywords: *Effectiveness, Service, Family Card.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT pemilik dunia dan seisinya Yang Maha Segala-Nya. Atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, serta dengan hidayah dan inayah-Nya. sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul: “Efektivitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu” Penulisan proposal skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar S-I Ilmu Pemerintahan.

Selaku penulis, saya telah berusaha untuk memenuhi segala kriteria dalam penulisan proposal skripsi, namun penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, untuk itu dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis mengharapkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca, guna untuk lebih meningkatkan kualitas dalam menjalankan segala kegiatan yang akan penulis kerjakan pada masa yang akan datang.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan Laporan ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dorongan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Prof. DR. Ahmad Alim Bachri, SE., 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. Husein Abdurrahman., S. Sos, M. Si. Selaku Kepala Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Prof. Dr. H. Budi Suryadi., S. Sos., M. Si. Selaku Dosen Pembimbing yang memberikan bimbingan dan dukungannya selama proses pengerjaan.
5. Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT. Yang selalu memberikan hidayahnya kepada kita semua.
6. Orang Tua Saya dan Keluarga yang telah memberikan motivasi dan dukungannya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini dengan semaksimal mungkin.
7. Sahabat-sahabat penulis yang telah memberikan banyak perhatian, bantuan, semangat dan dukungan selama pengerjaan skripsi ini yaitu Mahmudah, Muhammad Ulul Amry, Ahmad Riswan, Ahmad Reza Haitami, dan Andika Prayoga.
8. Seluruh teman-teman mahasiswa(i) Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Angkatan 2018 terkhusus kelas Mandiri I atas semua kenangan dan pelajaran berharga selama masa perkuliahan.
9. Semua dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang selalu memberikan ilmu dan pelayanan yang terbaik.
10. Segenap Pejabat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu, serta masyarakat yang telah berpartisipasi dalam penelitian

ini. Proposal skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan. Namun penulis telah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya. Oleh karena itu, penulis meminta maaf jika terdapat hal yang tidak sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh pembaca. Semoga proposal skripsi ini dapat menjadi karya yang bermanfaat.

Banjarmasin, 17 Mei 2023

Muhammad Rifki Fauzi
1810413310008

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Penelitian Terdahulu.....	5
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Konsep Efektivitas.....	11
2.1.1 Pengertian Efektivitas.....	11
2.1.2 Pengukuran Efektivitas.....	12
2.2 Konsep Pelayanan Publik	16
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	16
2.2.2 Publik.....	19
2.2.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	20
2.2.4 Kriteria Pelayanan Publik	21
2.2.5 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	23
2.3 Administrasi Kependudukan.....	25
2.4 Kartu Keluarga	26
2.5 Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian	29
3.2 Lokasi Penelitian	29
3.3 Sumber Data.....	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5 Informan Penelitian	31
3.6 Instrumen Penelitian	32
3.7 Teknik Analisis Data	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum dan Hasil Penelitian	34
4.1.1 Profil Kabupaten Tanah Bumbu.....	34
4.1.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu.....	50
4.1.3 Alur Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga.....	74
4.1.4 Manfaat Kartu Keluarga.....	75
4.1.5 Kepemilikan Kartu Keluarga di Kabupaten Tanah Bumbu	76
4.1.6 Bentuk Pencapaian Tujuan Dari Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu.....	77
4.1.7 Bentuk Integrasi Dari Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu....	81
4.1.8 Bentuk Adaptasi Dari Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu....	83
4.2 Pembahasan.....	89
BAB V.....	95
PENUTUP.....	95
5.1 KESIMPULAN	95
5.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Luas Daerah dan Jumlah Pulau Menurut Kecamatan di Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2022	43
Tabel 4.2 Jarak dari Ibukota Kecamatan ke Ibukota Kabupaten di Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2022	44
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Per Kecamatan.....	45
Tabel 4.3 Rasio Jenis Kelamin	46
Tabel 4.5 Kepadatan Penduduk Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2022	48
Tabel 4.6 Angka Pertumbuhan Penduduk Kabupaten Tanah Bumbu	49
Tabel 4.7 Data Status Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipilKabupaten Tanah Bumbu Tahun 2022	74
Tabel4.8 Data Kwalifikasi Pendidikan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2022	74
Tabel 4.9 Jumlah Kepemilikan KK Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2022	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.1 Peta Kabupaten Tanah Bumbu	42
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu	73