

**PELAKSANAAN INOVASI PELAYANAN REKAYASA JIWA
DALAM PEREKAMAN DAN PENERBITAN KTP-EL**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik**

MUHAMMAD AVISENNA IDERAM

NIM. 1910411310020



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

**PELAKSANAAN INOVASI PELAYANAN REKAYASA JIWA DALAM
PEREKAMAN DAN PENERBITAN KTP-EL**

A. Nama Mahasiswa : **Muhammad Avisenna Ideram**

NIM : 1910411210033

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 20 Juni 2023.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

(Widyakanti, S.Sos, M.Ap)

NIP.196811021994032001

(.....)

b. Sekretaris

(H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos M.Si)

NIP.197706012002121001

(.....)

c. Anggota

(Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP)

NIP.197501182000031002

(.....)

Banjarmasin, 25 Juli 2023

Mengetahui,

Dekan FISIP ULM

Koordinator Program Studi



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

NIP. 197301221998021001

Avela Dewi, S.Sos, M.Si

NIP.197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal 20 bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3500/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 20 Juni untuk menguji skripsi :

Nama : Muhammad Avisenna Ideram
NIM : 1910411310020
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Rekayasa Jiwa Dalam Perekaman KTP Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : R. Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 14.00 wita s/d selesai
Nilai : 85 (A)
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus



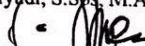
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 20 Juni 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Muhammad Avisenna Ideram

1. ketua : Widyakanti, S.Sos, M.AP
()
2. Sekretaris : H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si
()
3. Anggota : Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Brigjen H. Hasan Basry Kayu Tangi Telp.(0511) 3304595 Banjarmasin (70123)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

NAMA : Muhammad Avisenna Ideram
NIM : 1910411310020
Tempat, Tanggal lahir : Banjarmasin, 06 Agustus 2001
Program Studi / Fakultas : Administrasi Publik / Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Wisuda ke - : 113
No. Telp : 088258411709 (WA)

Dengan ini menyatakan dengan sadar dan jelas telah memahami konsekuensi dari pernyataan saya ini, yaitu apabila saya telah menandatangani berarti telah menyetujui data yang tercetak pada Ijazah tersebut dan jika ada kesalahan data pada Ijazah yang telah disahkan maka hal tersebut bukan tanggung jawab dari Universitas Lambung Mangkurat.

Jika ada kesalahan data maka saya menerima untuk dibuatkan Surat Keterangan Ijazah dengan prosedur sebagaimana mestinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 27 Juli 2023

Pembuat Pernyataan,



(Muhammad Avisenna Ideram)

NIM. 1910411310020



ABSTRAK

**Muhammad Avisenna Ideram, 1910411310020, 2023: “Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Rekayasa Jiwa Dalam Perekaman dan Penerbitan KTP-EL”
Dibawah bimbingan Ibu Widyakanti**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran inovasi pelayanan rekayasa jiwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dan untuk mengetahui faktor penghambat inovasi pelayanan rekayasa jiwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder berupa buku-buku, dokumen, artikel, peraturan dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan teknik yang dirumuskan oleh Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan rekayasa jiwa dalam perekaman KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dilihat dari aspek keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati secara umum sudah tercapai. Adanya faktor penghambat seperti jaringan dan komunikasi menjadi salah satu faktor penghambat yang ada pada inovasi pelayanan Rekayasa Jiwa dalam perekaman KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan, Rekayasa Jiwa

ABSTRACT

Muhammad Avisenna Ideram, 1910411310020, 2023: " Implementation of Mental Engineering Service Innovations in the Recording and Issuance of KTP-EL " Under the guidance of Mrs Widyakanti

This study aims to find out the description of the innovation of mental engineering services at the Department of Population and Civil Registration of the City of Banjarmasin and to find out the inhibiting factors for the innovation of mental engineering services at the Office of Population and Civil Registration of the City of Banjarmasin.

This research was conducted using a qualitative approach with descriptive research type, the data sources used were primary data and secondary data in the form of books, documents, articles, regulations and documentation. Technical analysis of data using techniques formulated by Miles and Huberman.

The results of the study show that the innovation of soul engineering services in the recording of Electronic KTPs at the Department of Population and Civil Registration of the City of Banjarmasin in terms of relative advantages, suitability, complexity, possibility of being tried, and ease of observation in general have been achieved. The existence of inhibiting factors such as network and communication is one of the inhibiting factors in the innovation of Mental Engineering services in the recording of Electronic KTPs at the Department of Population and Civil Registration of the City of Banjarmasin.

Key Words : Public Service, Service Innovation, Mental Engineering

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan nikmat umur dan nikmat sehat sehingga peneliti dapat menyusun skripsi yang berjudul *“Inovasi Pelayanan Rekayasa Jiwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin”*

Penyusunan skripsi ini peneliti ajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak akan berhasil tanpa bantuan dari berbagai pihak yang selalu mendukung peneliti baik secara moril maupun materil. Untuk itu dengan segenap ketulusan hati, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Prof. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
3. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;

5. Bapak Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc, Sc selaku dosen pembimbing akademik yang selama perkuliahan selalu membimbing dalam menentukan KRS;
6. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing yang selalu meluangkan waktu untuk memberikan masukan, bimbingan, serta pengarahan kepada peneliitias segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini;
7. Bapak H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji 1 yang telah banyak memberikan masukan dan saran yang berguna kepada peneliti;
8. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji 2 yang berkenan meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan saran yang berguna kepada peneliti;
9. Seluruh Dosen Pengajar serta Staff Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat dalam memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti;
10. Bapak Yusna Irawan, S.E, M.Eng selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin yang telah berkenan memberikan izin untuk melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin;
11. Seluruh Staff pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin yang telah berkenan yang telah memberikan bantuan kepada peneliti dalam melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin;

12. Ayahanda Dr. H. Muhammad Nordin Ideram, M.A (ALM) dan Ibunda Hj. Ida Chairiati, S.Sos, M.AP tercinta yang telah banyak memberikan doa, dukungan baik moril maupun materil, serta kehangatan pelukan yang telah diberikan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini, dan terimakasih banyak kepada kakak saya Mina Nelwandy, S.H yang tidak luput memberi semangat kepada penulis;
13. Seluruh keluarga besar Sanggar Seni Demokrat yang telah memberikan semangat, doa, dan motivasi;
14. Teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik angkatan 2019, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, masih terdapat banyak kekurangan, hal ini semata-mata karena keterbatasanpeneliti.Oleh karena itu, kritik dan saran selalu penelititerima dengan senang hati guna perbaikan skripsi ini di kemudian hari.

Banjarmasin, Juni 2023

Peneliti



Muhammad Avisenna Ideram

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------------------|------------|
| ABSTRAK..... | i |
| ABSTRACT | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUTAKA | 11 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 11 |
| 2.2 Konsep Pelayanan | 15 |
| 2.2.1 Pengertian Pelayanan | 15 |
| 2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik..... | 15 |
| 2.2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik | 17 |
| 2.2.4 Unsur-Unsur Pelayanan Publik | 19 |
| 2.2.5 Asas-Asas Pelayanan Publik | 19 |
| 2.2.6 Standar Pelayanan Publik | 20 |
| 2.3 Pengertian Inovasi | 21 |
| 2.3.1 Jenis-Jenis Inovasi | 22 |
| 2.3.2 Ciri-Ciri Inovasi | 22 |
| 2.3.3 Level Inovasi | 23 |
| 2.3.4 Proses Inovasi | 24 |

| | | |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.3.5 | Atribut Inovasi..... | 24 |
| 2.3.6 | Faktor Penghambat Inovasi..... | 28 |
| 2.4 | Rekayasa Jiwa | 29 |
| 2.4.1 | Penyandang Disabilitas | 29 |
| 2.4.2 | Orang Dalam Gangguan Jiwa..... | 30 |
| 2.4.3 | Masa Lanjut Usia | 31 |
| 2.4.4 | Kondisi Sakit | 32 |
| 2.5 | Inovasi Pelayanan Rekayasa Jiwa | 32 |
| 2.6 | Kerangka Konsep Berpikir..... | 34 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 36 |
| 3.1 | Jenis Penelitian | 36 |
| 3.2 | Tipe Penelitian..... | 36 |
| 3.3 | Lokasi Penelitian | 36 |
| 3.4 | Fokus Penelitian | 37 |
| 3.5 | Informan Penelitian | 37 |
| 3.6 | Sumber Data Penelitian..... | 38 |
| 3.7 | Teknik Pengumpulan Data..... | 39 |
| 3.8 | Teknik Analisis Data | 40 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM | | 43 |
| 4.1 | Profil Kota Banjarmasin | 43 |
| 4.1.1 | Kondisi Wilayah Kota Banjarmasin | 43 |
| 4.1.2 | Kondisi Geografi Kota Banjarmasin..... | 44 |
| 4.1.3 | Kondisi Demografis Kota Banjarmasin | 45 |
| 4.2 | Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin..... | 47 |
| 4.2.1 | Gambaran Umum dan Maklumat Pelayanan..... | 47 |

| | | |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.2.2 | Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin | 50 |
| 4.2.3 | Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin..... | 51 |
| 4.2.4 | Tugas Pokok dan Fungsi | 52 |
| 4.2.5 | Jumlah Pegawai Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin..... | 57 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 59 |
| 5.1 | Hasil Penelitian..... | 59 |
| 5.1.1 | Inovasi Pelayanan Rekayasa Jiwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin | 59 |
| 5.1.2 | Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Rekayasa Jiwa dalam Perekaman KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin | 80 |
| 5.2 | Pembahasan Hasil Penelitian | 83 |
| 5.2.1 | Inovasi Pelayanan Rekayasa Jiwa Dalam Perekaman KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin..... | 83 |
| 5.2.2 | Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Rekayasa Jiwa Dalam Perekaman KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin..... | 96 |
| 5.2.3 | Matriks Hasil Akhir Inovasi Pelayanan Rekayasa Jiwa Dalam Perekaman KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin | 99 |
| BAB VI PENUTUP | | 103 |
| 6.1 | Kesimpulan | 103 |
| 6.2 | Saran | 104 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 105 |

DAFTAR TABEL

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Laporan perekaman Kartu Tanda Penduduk pada inovasi pelayanan Rekayasa Jiwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Bulan September 2021-Desember 2022 | 6 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 11 |
| Tabel 2.2 Kerangka Konsep Berpikir | 36 |
| Tabel 4.1 Luas Wilayah Banjarmasin | 44 |
| Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Tahun 2021 | 45 |
| Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Berdasarkan Umur | 46 |
| Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Berdasarkan Umur | 46 |
| Tabel 4.4 Jumlah Pegawai Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin | 57 |
| Tabel 4.5 Data Petugas Lapangan Pada Inovasi Rekayasa Jiwa | 58 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konsep Berpikir | 35 |
| Gambar 3.1 Bagan Analisis Data | 42 |
| Gambar 4.1 Peta Wilayah Kota Banjarmasin | 43 |
| Gambar 4.2 Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin | 49 |
| Gambar 4.3 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin | 49 |
| Gambar 4.4 Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin | 50 |
| Gambar 4.5 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin | 51 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 | Daftar Pertanyaan Wawancara..... | 108 |
| Lampiran 2 | Wawancara dengan petugas lapangan Rekayasa Jiwa | 115 |
| Lampiran 3 | Wawancara dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan..... | 115 |
| Lampiran 4 | Wawancara dengan masyarakat yang diberikan pelayanan Inovasi Rekayasa Jiwa | 116 |
| Lampiran 5 | Proses Perekaman KTP Elektronik yang dilakukan pengecualian pengambilan data biometric | 117 |
| Lampiran 6 | Proses Perekaman KTP Elektronik yang data biometiknya bisa Diambil | 118 |
| Lampiran 7 | Baliho informasi pelayanan Rekayasa Jiwa | 119 |
| Lampiran 8 | Peralatan yang dibawa ketika pelayanan Rekayasa Jiwa | 120 |
| Lampiran 9 | Berita di media online tentang inovasi Rekayasa Jiwa | 121 |
| Lampiran 10 | Surat rekomendasi penelitian dari Kesbangpol Kota Banjarmasin | 123 |
| Lampiran 11 | Surat izin penelitian dari FISIP ULM | 124 |