

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEREKAMAN DAN  
PENERBITAN E-KTP UNTUK KELOMPOK RENTAN  
OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA BANJARMASIN**

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



**PUPUT SAPITRI**  
**NIM. 2010411120005**

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

**2024**

LEMBAR PENGESAHAN

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEREKAMAN DAN PENERBITAN E-KTP UNTUK  
KELOMPOK RENTAN OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : **Puput Sapitri** NIM : 2010411120005
- 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 26 Juni 2024.
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua  
Widyakanti, S.Sos, M.AP  
NIP. 196811021994032001 (.....)
- b. Sekretaris  
Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc, Sc  
NIP. 196710051997021001 (.....)
- c. Anggota  
Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP  
NIP. 198708222020122010 (.....)



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP. 197301221998021001

Banjarmasin, 26 Juni 2024

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi

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 Rabu tanggal 26 bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2941 /UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 14 Juni 2024 untuk menguji skripsi :

Nama : Puput Sapitri  
NIM : 2010411120005  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Oleh Dinas  
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin  
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Gb. Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 10.00 Wita s/d selesai  
Nilai : 82,33 (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 : 26 Juni 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Puput Sapitri

1. Ketua : Widyakanti, S.Sos, M.AP  
(  )
2. Sekretaris : Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc, Se  
(  )
3. Anggota : Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP  
(  )



Mengetahui/membenarkan :  
Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

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

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Puput Sapitri  
Tempat/Tanggal Lahir : Lontar Utara, 31 Maret 2002  
NIM : 2010411120005  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat Rumah : Jl. Pangeran Indra Kesuma Jaya RT.011 RW.003  
Kel. Kotabaru Tengah, Kec. Pulau Laut Sigam,  
Kab. Kotabaru

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang termuat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 26 Juni 2024

Mahasiswa yang bersangkutan,



**Puput Sapitri**

**NIM. 2010411120005**

## ABSTRAK

**Puput Sapitri. 2010411120005, 2024. Efektivitas Pelayanan Perekaman dan Penerbitan E-KTP untuk Kelompok Rentan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.** Dibawah bimbingan Widyakanti.

Efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin membuat Pelayanan Perekaman dan Penerbitan E-KTP untuk Kelompok Rentan yang mana ini adalah salah satu bentuk yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui efektivitas Pelayanan Perekaman dan Penerbitan E-KTP untuk Kelompok Rentan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin serta mengetahui faktor penghambat dari pelayanan tersebut.

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode Kualitatif Deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengolahan data reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian pada penelitian ini adalah Efektivitas Pelayanan Perekaman dan Penerbitan E-KTP untuk Kelompok Rentan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin terbukti efektif bagi masyarakat dengan meningkatkan aksesibilitas layanan administratif kependudukan. Dengan mengirimkan petugas langsung ke rumah warga, pelayanan ini mempermudah akses bagi lansia, penyandang disabilitas, orang sakit dan orang dalam gangguan jiwa, sambil meningkatkan efisiensi proses pelayanan. Berbagai pengukuran efektivitas menunjukkan pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi yang baik, mengindikasikan keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan publik. Meskipun demikian, implementasi pelayanan ini menghadapi beberapa tantangan signifikan, seperti akses terbatas ke rumah warga di daerah terpencil yang sulit dijangkau oleh petugas akibat kondisi jalan yang rusak atau tidak memadai. Selain itu, keterbatasan akses jaringan internet turut mempengaruhi kecepatan dan keakuratan proses administratif, seringkali menyebabkan penundaan dalam pelayanan kepada masyarakat. Kendala komunikasi dengan masyarakat yang memiliki kondisi khusus juga menjadi hambatan dalam proses perekaman KTP Elektronik.

Disarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Banjarmasin menambah jumlah tim perekaman di lapangan dan lebih rinci dalam pengumpulan data hasil pelayanan untuk memastikan efisiensi pelayanan yang lebih baik bagi seluruh masyarakat.

***Kata Kunci :*** Efektivitas, Pelayanan Publik, Kelompok Rentan

## ABSTRACT

***Puput Sapitri. 2010411120005, 2024. The Effectiveness of Recording and Issuing E-KTP Services for Vulnerable Groups by the Population and Civil Registry Office of Banjarmasin City. Under the guidance of Widyakanti.***

*Effectiveness is a condition that implies the occurrence of a desired effect or outcome. According to Law Number 25 of 2009 on Public Services, public service is an activity or series of activities aimed at fulfilling the service needs of every citizen and resident for goods, services, and/or administrative services provided by public service providers in accordance with the regulations. The Population and Civil Registry Office of Banjarmasin City provides Recording and Issuing E-KTP Services for Vulnerable Groups, aiming to enhance the effectiveness of services to the community. The purpose of this study is to determine the effectiveness of the Recording and Issuing E-KTP Services for Vulnerable Groups by the Population and Civil Registry Office of Banjarmasin City and to identify the inhibiting factors of these services.*

*The research method used is Descriptive Qualitative, with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Data processing techniques include data reduction, data presentation, and conclusion drawing.*

*The results of this study show that the effectiveness of the Recording and Issuing E-KTP Services for Vulnerable Groups by the Population and Civil Registry Office of Banjarmasin City is proven to be effective for the community by increasing the accessibility of administrative population services. By sending officers directly to residents' homes, this service facilitates access for the elderly, people with disabilities, the sick, and individuals with mental disorders, while improving the efficiency of the service process. Various effectiveness measures indicate the achievement of goals, good integration, and adaptation, suggesting success in meeting community needs and enhancing trust in public services. However, the implementation of this service faces several significant challenges, such as limited access to residents' homes in remote areas due to poor road conditions. Additionally, limited internet network access affects the speed and accuracy of administrative processes, often causing delays in services to the community. Communication barriers with residents who have special conditions also hinder the electronic KTP recording process.*

*It is recommended that the Population and Civil Registry Office of Banjarmasin City increase the number of field recording teams and be more detailed in collecting service results data to ensure better service efficiency for the entire community.*

**Keywords:** *Effectiveness, Public Services, Vulnerable Groups*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kasih sayang serta hidayah-nya sehingga peneliti dapat membuat penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Perekaman Dan Penerbitan E-KTP Untuk Kelompok Rentan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin”. Skripsi ini disusun oleh peneliti sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program Strata-1 di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Peneliti menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan sehingga masih membutuhkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan pikiran kepada pihak yang membutuhkan. Serta tidak lupa juga peneliti memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang ada selama penyusunan penelitian ini, semoga akan lebih baik kedepannya. Terima kasih peneliti ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing yang memberikan masukan, saran, ilmu, bimbingan, arahan serta bantuan kepada peneliti.

5. Bapak Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc, Sc selaku Penguji 1 yang memberikan masukan, saran, ilmu, serta bantuan kepada peneliti.
6. Ibu Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP selaku Penguji 2 yang memberikan masukan, saran, ilmu, serta bantuan kepada peneliti.
7. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada peneliti.
8. Seluruh Civitas Akademika FISIP ULM, khususnya teman-teman seperjuangan dari angkatan 2020.
9. 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;
10. Seluruh Staff pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin yang telah berkenan dan telah memberikan bantuan kepada peneliti dalam melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.
11. Kepada kedua orang tua peneliti, Mamah, Bapak, dan Adik tercinta yang sudah memberi dukungan kepada peneliti secara finansial dan doa. Serta semua keluarga besar yang sudah mendukung peneliti untuk terus menuntut ilmu.
12. Seluruh keluarga besar Sanggar Seni Demokrat dan Hima-Ap Fisip Ulm yang telah memberikan semangat, doa, dan motivasi.

13. Semua teman-teman yang namanya tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan untuk peneliti menyelesaikan skripsi ini.

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

Banjarmasin, 26 Juni 2024

**Puput Sapitri**  
**2010411120005**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Konsep Teoritis .....	19
2.2.1 Pelayanan Publik .....	19
2.2.2 Efektivitas.....	28
2.2.3 Kelompok Rentan.....	34
2.2.4 Rekayasa Jiwa .....	38
2.2.5 Pelayanan Perekaman dan Penerbitan E-KTP untuk Kelompok Rentan .....	40
2.3 Kerangka Pemikiran.....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	44
3.2 Tipe Penelitian.....	44
3.3 Lokasi Penelitian .....	44
3.4 Sumber Data dan Instrumen .....	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.6 Pengolahan Data.....	48

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
4.1 Gambaran Umum Penelitian .....	50
4.1.1 Profil Kota Banjarmasin.....	50
4.1.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	54
4.2 Uraian Penelitian .....	66
4.2.1 Mekanisme Yang Ada Pada Pelayanan Perekaman dan Penerbitan E-KTP untuk Kelompok Rentan.....	67
4.2.2 Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Perekaman dan Penerbitan E-KTP untuk Kelompok Rentan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	77
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>84</b>
5.1 Efektivitas Pelayanan Perekaman dan Penerbitan E-KTP untuk Kelompok Rentan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin .....	84
5.1.1 Pencapaian Tujuan .....	87
5.1.2 Integrasi .....	89
5.1.3 Adaptasi.....	90
5.2 Faktor Penghambat dalam Pelayanan Perekaman dan Penerbitan E-KTP untuk Kelompok Rentan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	96
5.2.1 Akses Terbatas Ke Rumah Warga.....	96
5.2.2 Jaringan Internet Yang Terbatas.....	97
5.2.3 Komunikasi yang Terbatas Karena Kondisi Masyarakat yang Berbeda-Beda .....	99
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>103</b>
6.1 Kesimpulan.....	103
6.2 Saran.....	104
6.2.1 Bagi Instansi .....	104
6.2.2 Bagi Peneliti Berikutnya .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>109</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Laporan Pada Pelayanan Perekaman E-KTP Untuk Kelompok Rentan Bulan Januari 2022-Desember 2022.....	5
<b>Tabel 1.2</b> Laporan Pada Pelayanan Perekaman E-KTP Untuk Kelompok Rentan Bulan Januari 2023-Desember 2023.....	7
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	13
<b>Tabel 4.1</b> Luas Wilayah Kota Banjarmasin.....	52
<b>Tabel 4.2</b> Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin (Jiwa).....	53
<b>Tabel 4.3</b> Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Berdasarkan Umur .....	54
<b>Tabel 4.4</b> Jumlah Pegawai Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin .....	66
<b>Tabel 4.5</b> Data Petugas Lapangan Pada Pelayanan Perekaman dan Penerbitan E- KTP untuk Kelompok Rentan .....	67
<b>Tabel 4.6</b> Matriks Hasil Penelitian .....	77
<b>Tabel 5.1</b> Matriks Analisis Pembahasan .....	94
<b>Tabel 5.2</b> Matriks Hasil Akhir Faktor Penghambat .....	102

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Observasi Peneliti Saat Melakukan Perekaman KTP Dirumah Warga.....	5
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran.....	38
<b>Gambar 3.1</b> Bagan Analisis Data.....	44
<b>Gambar 4.1</b> Peta Wilayah Kota Banjarmasin.....	51
<b>Gambar 4.2</b> Peta Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin .....	57
<b>Gambar 4.3</b> Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin .....	57
<b>Gambar 4.4</b> Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	58
<b>Gambar 4.5</b> Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin .....	60
<b>Gambar 4.6</b> Proses Perekaman KTP-Elektronik yang dilakukan pengecualian pengambilan data biometrik.....	75
<b>Gambar 4.7</b> Akses menuju rumah warga dengan melewati persawahan.....	80
<b>Gambar 4.8</b> Proses Perekaman KTP dengan warga yang mengalami disabilitas.....	84

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>LAMPIRAN 1 : Surat Izin Penelitian Fakultas Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....</b>	<b>111</b>
<b>LAMPIRAN 2 : Surat Disposisi Izin Penelitian Dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....</b>	<b>112</b>
<b>LAMPIRAN 3 : Pedoman Wawancara.....</b>	<b>113</b>
<b>LAMPIRAN 4 : Dokumentasi Penelitian.....</b>	<b>118</b>