

**EFEKTIVITAS INOVASI PAKASAM (PALAYANAN KADA SING
AMPIHAN) DALAM PEREKAMAN DAN PENCETAKAN E-KTP
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANJARMASIN**



Rizali Munir

2110411310035

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

2025

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Efektivitas Inovasi PAKASAM (Palayanan Kada Sing Ampihan) Dalam
Perekaman dan Pencetakan E-KTP
di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Banjarmasin**

Nama Mahasiswa : Rizali Munir

NIM : 2110411310035

A. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Adminitrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 30 Juni 2025

B. Tim Penguji

a. Ketua

(Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc)

NIP. 198210022005012002

b. Sekretaris

(Avela Dewi, S.Sos, M.Si)

NIP. 197506161999032002

c. Anggota

(Hj. Aulia, S.Sos, M.AP)

NIP. 197912262003122001

Mengetahui

Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. Budi Sutwadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001

Banjarmasin, Juli 2025

Koordinator Program Studi

Adminitrasi Publik

Avela Dewi, S.Sos, M.Si

NIP.197506161999032002

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
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 Senin tanggal Tiga Puluh bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3069 /UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 12 Juni untuk menguji skripsi :

Nama : Rizali Munir
NIM : 2110411310035
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Inovasi PAKASAM (Palayanan Kada Sing Ampihan) Dalam Perekaman dan Pencetakan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 10.00 wita s/d selesai
Nilai : 81 / 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 : 30 Juni 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Rizali Munir

1. ketua : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc ()
2. Sekretaris : Avela Dewi, S.Sos, M.Si ()
3. Anggota : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP ()

Mengetahui/membenarkan :
Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,



Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506181999032002

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizali Munir
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 1 Januari 2002
Nim : 210411310025
Jurusan/Program/Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : JL. SUNGAI JINGAH KOMP. ZAFRI ZAM ZAM

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang dimuat dalam Karya ilmiah Skripsi ini bukan merupakan hasil Plagiasi dan apabila di kemudian hari di temukan data yang teridentifikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembaran pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 16 Juli 2025

Mahasiswa yang bersangkutan



Rizali Munir

NIM. 2110411310035

ABSTRAK

Rizali Munir, 2110411310035, 2025. Efektivitas Inovasi PAKASAM (Palayanan Kada Sing Ampihan) dalam Perekaman dan Pencetakan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Banjarmasin. Dibawah bimbingan Erma Ariyani

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, fleksibel, dan efisien, terutama dalam perekaman dan pencetakan e-KTP. Inovasi PAKASAM (Palayanan Kada Sing Ampihan) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin menjadi upaya strategis untuk menjawab keterbatasan akses masyarakat pada hari kerja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana efektivitas inovasi PAKASAM dalam meningkatkan pelayanan publik di bidang kependudukan, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pihak terkait, observasi langsung pada lokasi pelayanan, serta dokumentasi pendukung lainnya. Informan terdiri dari pegawai Disdukcapil dan masyarakat pengguna layanan PAKASAM. Analisis data dilakukan dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara sistematis sesuai dengan metode Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi PAKASAM cukup efektif dalam menjangkau kelompok masyarakat usia 17 tahun yang menjadi target utama program, serta memberikan kemudahan akses pada akhir pekan. Inovasi ini dinilai mampu meningkatkan efisiensi waktu dan pelayanan langsung cetak di tempat. Namun, efektivitas inovasi ini masih terhambat oleh beberapa kendala seperti gangguan jaringan internet, serta minimnya sosialisasi kepada masyarakat luas mengenai keberadaan layanan ini, serta kendala teknis seperti cuaca, keterbatasan sarana dan prasarana.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin memperkuat sistem jaringan, serta melakukan sosialisasi yang lebih masif kepada masyarakat melalui media sosial dan penyuluhan langsung. dan meningkatkan fasilitas di tempat agar lebih mendukung dan bisa membuat nyaman masyarakat, Peningkatan efektivitas inovasi ini akan berdampak positif terhadap pencapaian target kepemilikan e-KTP dan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

Kata Kunci: Efektivitas, Inovasi PAKASAM, e-KTP, Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Banjarmasin.

ABSTRACT

Rizali Munir, 2110411310035, 2025. Effectiveness of PAKASAM (Palayanan Kada Sing Ampihan) Innovation in Recording and Printing e-KTP at the Population and Civil Registration Service of Banjarmasin City. Under the guidance of Erma Ariyani

This research is motivated by the public's need for fast, flexible, and efficient population administration services, especially in recording and printing e-KTP. The PAKASAM (Palayanan Kada Sing Ampihan) innovation implemented by the Banjarmasin City Population and Civil Registration Service is a strategic effort to address the limited access of the public on weekdays. The purpose of this study is to determine the extent of the effectiveness of the PAKASAM innovation in improving public services in the population sector, as well as to identify inhibiting factors in its implementation.

This study uses a qualitative approach with a descriptive type. Data collection techniques are carried out through in-depth interviews with related parties, direct observation at service locations, and other supporting documentation. Informants consist of Disdukcapil employees and community users of PAKASAM services. Data analysis is carried out with the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions systematically according to the Miles and Huberman method.

The research results indicate that the PAKASAM innovation is quite effective in reaching the 17-year-old population, the program's primary target group, and provides easy access on weekends. This innovation is considered capable of improving time efficiency and providing on-site printing services. However, the innovation's effectiveness is still hampered by several obstacles, such as internet network disruptions, minimal public awareness of the service, and technical constraints such as weather and limited facilities and infrastructure.

Based on the research results, it is recommended that the Banjarmasin City Population and Civil Registration Office strengthen its network system and conduct more extensive public outreach through social media and direct outreach. Furthermore, it is recommended that on-site facilities be improved to better support and enhance public comfort. The increased effectiveness of this innovation will positively impact the achievement of the e-KTP ownership target and the quality of public services in the future.

Keywords: Effectiveness, of PAKASAM Innovation, e-KTP, Public Services, Population and Civil Registration Service of Banjarmasin City.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul “efektivitas Inovasi PAKASAM (palayanan kada sing ampihan) dalam perekaman dan pencetakan e-ktp di dinas kependudukan dan catatan sipil kota banjarmasin’ dapat terselesaikan. Adapun skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat yang merupakan tugas akhir perkuliahan atau sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) tingkat Strata-1 bagi mahasiswa Inovasi Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan semaksimal mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan penulis kekuatan, kesabaran, dan ilmu pengetahuan di muka bumi.
2. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
3. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

4. Avela Dewi S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
5. Drs. Nurul Azkar., M.Si., P.hd selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan terus memberi dukungan kepada penulis.
6. Erma Ariyani S.Sos M.SC selaku Dosen Pembimbing yang dihormati dan disayangi dikarenakan dengan sabar menunggu dan membimbing penulis serta mengarahkan penulis hingga selesai sampai sekarang.
7. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis.
8. Seluruh Civitas Akademika FISIP ULM, khususnya teman-teman dari angkatan 2021.
9. Kepada Keluarga Tercinta Penulis Terumata Ibu (Jum'ah) dan Kaka (Bahri) yang sudah menjadi Donatur dan melindungi penulis dari semua hal buruk serta menjaga dan mendoakan yang terbaik untuk penulis dari awal dan sampai akhir hayat.
10. Kepada Kaka Sepupu (Abdul Majid) yang dengan baiknya memberikan bantuan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan laptop yang dibelikan.

11. Kepada Teman yang sudah seperti keluarga (Muhammad Avisenna Ideram S.AP) yang sudah membantu dan menemani penulis dari awal sampai akhir penelitian.
12. Kepada seseorang yang pernah bersama penulis yang tidak bisa di sebutkan namanya, Terimakasih atas segala hal yang telah diberikan saat proses penyusunan skripsi ini. Ternyata hadirnya anda di kehidupan ini cukup memberikan motivasi dan dukungan untuk terus maju dan berproses menjadi pribadi yang mengerti apa itu pengalaman, pendewasaan dan rasa sabar. Terimakasih telah menjadi bagian menyenangkan dalam hidup ini.

Banjarmasin, 30 Juni 2025

Rizali Munir

2110411310035

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	i
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.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Konsep Pelayanan Publik	19
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	19
2.2.2 Jenis Pelayanan Publik.....	20
2.2.3 Unsur-Unsur Pokok Pelayanan Publik	23
2.2.4 Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik	24
2.3 Efektivitas	25
2.3.1 Pengertian Efektivitas.....	25
2.3.2 Ukuran Efektivitas	27
2.3.3 Aspek-aspek Efektivitas	29
2.3.4 Faktor-Faktor Efektivitas.....	30
2.4 Inovasi	32
2.4.1 Pengertian Inovasi.....	32
2.4.2 Jenis-jenis Inovasi.....	33
2.4.3 Ciri-Ciri Inovasi	34

2.4.4 Faktor Penghambat Inovasi.....	34
2.5 Inovasi PAKASAM (Palayanan Kada Sing Ampihan).....	35
2.6 Kerangka Pemikiran.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Pendekatan Penelitian	37
3.2 Tipe Penelitian.....	37
3.3 Lokasi Penelitian.....	38
3.4 Informan Penelitian.....	38
3.5 Sumber Data Penelitian	39
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.7 Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN	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	46
4.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	48
4.2.1 Gambaran Umum dan Maklumat Pelayanan.....	48
4.2.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Banjarmasin ...	52
4.2.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Banjarmasin	53
4.2.4 Tugas Pokok dan Fungsi.....	54
4.2.5 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatan Sipil Kota Banjarmasin .	60
4.3 Uraian Penelitian.....	61
4.3.1 Efektivitas Inovasi PAKASAM (Palayanan kada sing ampihan) dalam perekaman dan pencetakan E-KTP Dinas Kependudukan Pencacatan Sipil Kota Banjarmasin	61
4.3.2 Faktor Penghambat yang mempengaruhi Efektivitas Inovasi PAKASAM (palayanan kada sing ampihan) dalam perekaman dan pencetakan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Banjarmasin	71
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	74
5.1 Pembahasan.....	74
5.1.1 Efektivitas Inovasi PAKASAM (palayanan kada sing ampihan) Dalam Perekaman dan Pencatatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Banjarmasin	74

5.1.2 Faktor Penghambat yang mempengaruhi Efektivitas Inovasi PAKASAM (palayanan kada sing ampihan) dalam perekaman dan pencetakan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Banjarmasin	79
BAB VI PENUTUP	83
6.1 Kesimpulan.....	83
6.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Laporan Perekaman dan Pencetakan KTP di Inovasi PAKASAM	9
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 2. 2 Kerangka Konsep Berpikir	36
Tabel 4. 1 Luas Wilayah Banjarmasin	45
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Tahun 2024	46
Tabel 4. 3 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Berdasarkan Umur	47
Tabel 4. 4 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	60
Tabel 4. 5 Data Petugas Lapangan Pada Inovasi PAKASAM	60
Tabel 4. 6 Alur Pelayanan inovasi PAKASAM	62
Tabel 4. 7 Uraian Penelitian dan Wawancara mengenai Efektivitas Inovasi PAKASAM (pelayanan kada sing ampihan) dalam perekaman dan pencetakan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Banjarmasin menurut alur pelayanan inovasi PAKASAM	71
Tabel 5. 1 Matrik Hasil Penelitian	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kota Banjarmasin.....	43
Gambar 4. 2 Lokasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil KotaBanjarmasin ..	51
Gambar 4. 3 Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banjarmasin..	51
Gambar 4. 4 Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil....	52
Gambar 4. 5 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	53
Gambar 4. 6 Persyaratan pembuatan KTP	63
Gambar 4. 7 Perekaman KTP.....	67
Gambar 4. 8 Pencetakan E-KTP	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara.....	87
Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian	90
Lampiran 3 : Wawancara Kepala bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.....	91
Lampiran 4 : Wawancara Petugas Inovasi PAKASAM	91
Lampiran 5 : Wawancara Masyarakat yang menggunakan PAKASAM	92
Lampiran 6 : Dokumentasi Petugas Melayani Masyarakat.....	94