

SKRIPSI
STRATEGI PELAYANAN REKAYASA JIWA DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
BANJARMASIN

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



Namirah Nur Fathayya

NIM. 2210411120016

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN

2026

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

STRATEGI PELAYANAN REKAYASA JIWA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa: Namirah Nur Fathayya NIM: 2210411120016
- 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 25 Juni 2026.
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua
Enly Hadiyanor, S.IP., M.Si.
NIP. 197507062005011001
 - b. Sekretaris
Sugiannor, S.Sos., M.AP.
NIP. 198903062022031005
 - c. Anggota
Anjani, S.AP, M.AP.
NIP. 199506102022032018

Banjarmasin, 03 Juli 2026

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Publik



Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si
NIP. 197104201999031001

Hj. Aulia, S.Sos., M.AP.
NIP. 197912262003122001

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 Kamis tanggal Dua Puluh Lima bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan Surat Tugas Nomor: 1984/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 17 Juni 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Namirah Nur Fathayya
NIM : 2210411120016
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Rekayasa Jiwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb FISIP ULM
Waktu Ujian : 11.00 Wita s/d selesai
Nilai : 81,6 = 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 : 25 Juni 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Namirah Nur Fathayya

1. Ketua : Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si

2. Sekretaris : Sugiannor, S.Sos, M.AP

3. Anggota : Anjani, S.AP., M.AP

Mengetahui/membenarkan :

Dekan
Ketua Jurusan Administrasi Publik,



Namirah Nur Fathayya, S.Sos, M.AP
NIM 2210411120016

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Namirah Nur Fathayya
Tempat/Tanggal Lahir : Tabalong/13 Maret 2004
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Desa Jaro RT.002, Kecamatan Jaro, Kabupaten
Tabalong

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat 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 di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 03 Juli 2026

Mahasiswa yang bersangkutan,



Namirah Nur Fathayya

2210411120016

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan nikmat umur dan nikmat sehat sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Strategi Pelayanan Rekayasa Jiwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin”.

Sebagai bagian dari pemenuhan satu dari sekian persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, skripsi ini disusun maupun diajukan peneliti. Proses penyusunannya tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, baik moral ataupun material. Sehingga, dengan penuh ketulusan, peneliti memberikan sampai ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya pada pihak:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si. Selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Hj. Aulia, S.Sos., M.AP., selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Sugiannor, S.Sos.,M.AP., selaku Dosen Penasihat Akademik selama penulis berkuliah di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Penguji 1 yang memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan lebih baik.

5. Bapak Enly Hadiyanor, S.IP., M.Si., selaku Dosen Pembimbing dan teman diskusi penulis yang senantiasa memberikan arahan, masukan, motivasi, serta kesabaran dalam membimbing penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Anjani, S.AP., M.AP. Selaku Penguji 2 penulis yang memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan lebih baik.
7. Seluruh Dosen Pengajar serta pegawai Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
8. Seluruh pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin yang telah membantu dan bersedia memberikan informasi serta data-data yang dibutuhkan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Seluruh Civitas Akademika FISIP ULM, khususnya teman-teman dari angkatan 2022.
9. Kepada cinta pertama penulis, Alm. Bapak H. Sudiman sosok yang selalu penulis rindukan dalam setiap pencapaian hidup. Meski tidak sempat menemani penulis disetiap langkah dalam proses ini, tetapi cinta, doa, dan kenangan tentang beliau selalu menjadi penyemangat bagi penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan menempatkan beliau di tempat terbaik di sisi-Nya.
10. Kepada pintu surgaku, Ibunda dr. Hj. Semiatus sosok perempuan yang menjadi panutan penulis. Perempuan tangguh yang bukan hanya melahirkan penulis, tetapi juga menjadi tulang punggung keluarga dan menjalankan dua peran sekaligus. Terima kasih atas setiap pengorbanan, pengorbanan, kesabaran, dan cinta yang Ibu berikan menjadi sumber semangat bagi penulis untuk terus

melangkah hingga mencapai titik ini. Semoga pencapaian ini dapat menjadi salah satu kebahagiaan dan kebanggaan untuk Ibu.

11. Kepada kedua adikku, Ulis dan Tiyas terima kasih telah menjadi sumber semangat dalam setiap perjuangan penulis. Meski terkadang tidak akurat, kalian tetap menjadi bagian berharga yang selalu memberikan motivasi untuk terus melangkah. Semoga pencapaian ini dapat menjadi inspirasi bagi kalian di masa depan. Kepada teman-teman terkasih yang sudah membantu penulis dalam berdiskusi dan memberikan masukan dalam proses menyusun skripsi.
12. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Fathur Rahmadianur Taufiqul Faris yang sudah bersedia menjadi tempat mengadu, meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikiran dalam menemani saya, serta senantiasa sabar menghadapi saya. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya dari awal hingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
13. Kepada teman-teman terkasih, Siap Singgang dan Aselole yang sudah menjadi keluarga kedua penulis yang selalu hadir dengan dukungan, kebersamaan, dan berbagai cerita selama perjalanan perkuliahan ini. serta keluarga besar Administrasi Publik Angkatan 2022, terimakasih atas segala kebersamaan yang telah dilalui.
14. Terakhir, anak perempuan pertama dan harapan orang tuanya, Namirah Nur Fathayya. Ya, diri saya sendiri yang terima kasih telah berjuang, bertahan, dan tidak menyerah hingga sampai pada titik ini. Terima kasih karena tetap kuat di tengah berbagai tantangan dan terus melangkah meski tidak selalu mudah.

Semoga segala usaha yang telah dilakukan menjadi jalan menuju impian dan kebahagiaan yang telah lama diperjuangkan.

Atas segala kebaikan, bimbingan serta kerja sama semua pihak yang telah penulis sebutkan tadi, maka penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Penulis menyadari bahwasanya skripsi ini memang masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritikan dan masukan yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang membacanya.

Banjarmasin, Juni 2026

Namirah Nur Fathayya

ABSTRAK

Namirah Nur Fathayya, 2210411120016, 2026. “Strategi Pelayanan Rekayasa Jiwa oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.”

Dibawah bimbingan Enly Hadiyanor.

Dalam rangka memperluas akses layanan kependudukan bagi kelompok rentan di antaranya lansia, penyandang disabilitas, orang sakit, maupun ODGJ, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin mengembangkan inovasi “Rekayasa Jiwa”, yaitu layanan perekaman KTP-el dengan basis jemput bola ke kediaman warga yang tidak dapat menjangkau kantor maupun UPT kecamatan. Inovasi ini hadir sebagai bagian dari upaya peningkatan efektivitas pelayanan publik yang menuntut adanya pendekatan yang inklusif dalam administrasi kependudukan bagi seluruh masyarakat. Sebagaimana hal tersebut, penelitian ini diarahkan guna menganalisa strategi pelayanan “Rekayasa Jiwa” dalam menambah tingkatan akses layanan kependudukan bagi kelompok rentan serta mengidentifikasi berbagai faktor yang menghambat pelaksanaan inovasi tersebut

Data ini dianalisa dengan digunakannya model Miles dan Huberman yang mencakup tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan simpulan, dengan berlandaskan teori strategi dari Tony Morden. Adapun pendekatan penelitian yang diterapkan yaitu kualitatif deskriptif. Sementara itu, pengumpulan data dilaksanakan melalui observasi, wawancara mendalam, maupun dokumentasi.

Hasil kajian menegaskan bahwasanya strategi pelayanan Rekayasa Jiwa yang dijalankan Disdukcapil Kota Banjarmasin secara umum telah mampu meningkatkan akses pelayanan administrasi kependudukan bagi kelompok rentan. Strategi tersebut dilaksanakan melalui pelayanan jemput bola langsung ke rumah warga atau lokasi sasaran, sehingga masyarakat yang mengalami keterbatasan tetap dapat memperoleh layanan perekaman dan penerbitan KTP-EL. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa faktor penghambat, yaitu jaringan yang kurang lancar, keterbatasan perangkat penunjang pelayanan, akses terbatas menuju rumah warga, dan kondisi penerima layanan yang sering menyulitkan proses pengambilan data biometrik. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan Rekayasa Jiwa telah berjalan dengan baik dalam meningkatkan akses pelayanan administrasi kependudukan bagi kelompok rentan, meskipun masih diperlukan upaya penyempurnaan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanannya.

Penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan infrastruktur jaringan, penambahan perangkat dan fasilitas penunjang di lapangan, serta peningkatan kapasitas petugas dalam menangani kelompok rentan agar pelaksanaan strategi pelayanan Rekayasa Jiwa dapat terlaksanakan dengan lebih optimal maupun berkelanjutan.

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan Publik, Inovasi Rekayasa Jiwa, Pelayanan Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

Namirah Nur Fathayya, 2210411120016, 2026. “Strategies for Life Engineering Services by the Population and Civil Registration Office of Banjarmasin City.”
Under the guidance of Enly Hadiyanor.

In order to expand access to population services for vulnerable groups including the elderly, people with disabilities, sick people, and ODGJ, the Banjarmasin City Population and Civil Registration Office developed an innovation called "Soul Engineering", which is an e-ID card recording service with a pick-up and drop off base to the residences of residents who cannot reach the sub-district office or UPT. This innovation is present as part of efforts to increase the effectiveness of public services which require an inclusive approach in population administration for the entire community. As such, this study is directed to analyze the "Soul Engineering" service strategy in increasing the level of access to population services for vulnerable groups and identify various factors that hinder the implementation of these innovations.

This data was analyzed using the Miles and Huberman model which includes the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawn, based on strategy theory from Tony Morden. The research approach applied is qualitative descriptive. Meanwhile, data collection is carried out through observation, in-depth interviews, and documentation.

The results of the study confirm that the Psychiatry service strategy carried out by the Banjarmasin City Disdukcapil in general has been able to increase access to population administration services for vulnerable groups. The strategy is implemented through a direct ball pick-up service to residents' homes or target locations, so that people who experience limitations can still get KTP-EL recording and issuance services. However, in its implementation, there are still several inhibiting factors, namely a less smooth network, limited service support devices, limited access to residents' homes, and the condition of service recipients that often complicate the process of collecting biometric data. Based on the results of the study, it can be concluded that the Psychiatry service strategy has been running well in increasing access to population administration services for vulnerable groups, although improvement efforts are still needed to optimize the quality of its services.

This study recommends the need to strengthen network infrastructure, add supporting devices and facilities in the field, and increase the capacity of officers in handling vulnerable groups so that the implementation of the Mental Engineering service strategy can be carried out more optimally and sustainably.

Keywords: *Strategy, Public Service, Vital Engineering Innovation, Population Administration Services*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
2.2 Konsep Strategi	22
2.2.1 Pengertian Strategi	22
2.2.2 Strategi Pelayanan.....	23
2.3 Konsep Pelayanan Publik.....	27
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	27
2.3.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	29
2.3.3 Unsur- Unsur Pelayanan Publik	30
2.3.4 Asas – Asas Pelayanan Publik	31
2.3.5 Standar Pelayanan Publik.....	32
2.4 Rekayasa Jiwa	33
2.4.1 Penyandang Disabilitas	33
2.4.2 Orang dalam Gangguan Jiwa (ODGJ)	35
2.4.3 Lanjut Usia (Lansia).....	36

2.4.4	Kondisi sakit	36
2.5	Inovasi Pelayanan Rekayasa Jiwa.....	37
2.6	Faktor Penghambat Pelayanan	38
2.7	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	39
2.8	Kerangka Pemikiran.....	40
BAB III METODE PENELITIAN		41
3.1	Pendekatan penelitian.....	41
3.2	Tipe Penelitian.....	42
3.3	Lokasi Penelitian.....	42
3.4	Sumber Data dan Instrumen.....	43
3.5	Teknik Pengumpulan Data	45
3.6	Pengolahan Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN		51
4.1	Gambaran Umum Penelitian	51
4.2.1.	Gambaran Umum Kota Banjarmasin	51
4.2	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	53
4.2.1.	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	53
4.2.2.	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	55
4.2.3.	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	56
4.2.4.	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	58
4.2.5	Jumlah Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	66
4.3	Inovasi Pelayanan Rekayasa Jiwa	67
4.4	Uraian Temuan Penelitian	70
4.4.1	Strategi Pelayanan Rekayasa Jiwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	70

4.4.2	Faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan strategi pelayanan Rekayasa Jiwa oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	92
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		101
5.1	Analisis Temuan Penelitian.....	101
5.1.1	Strategi Pelayanan Rekayasa Jiwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	101
5.1.2	Faktor-faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Strategi Pelayanan Rekayasa Jiwa oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	110
	Faktor Penghambat Pelaksanaan Strategi Pelayanan Rekayasa Jiwa oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	115
BAB VI PENUTUP		117
6.1	Kesimpulan	117
6.2	Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA.....		120
LAMPIRAN.....		124

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Laporan perekaman Kartu Tanda Penduduk pada inovasi pelayanan Rekayasa Jiwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Bulan Januari 2024 - Desember 2024.....	10
Tabel 1. 2 Laporan perekaman Kartu Tanda Penduduk pada inovasi pelayanan Rekayasa Jiwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Bulan Januari 2025 - Desember 2025.....	11
Tabel 1. 3 Laporan perekaman Kartu Tanda Penduduk pada inovasi pelayanan Rekayasa Jiwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Bulan Januari 2026 - Maret 2026	12
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3. 1 Informan Penelitian	47
Tabel 4. 1 Luas Wilayah Kota Banjarmasin.....	52
Tabel 4. 2 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	66
Tabel 4. 3 Petugas lapangan inovasi Rekayasa Jiwa berdasarkan jenis kelamin ..	66
Tabel 4. 4 petugas lapangan Rekayasa Jiwa berdasarkan tingkat pendidikan dan status kepegawaian.....	67
Tabel 4. 5 Matriks Temuan Hasil Penelitian	90
Tabel 4. 6 Matriks Hasil Temuan Penelitian Faktor Penghambat	99
Tabel 5. 1 Matriks Analisis Temuan Penelitian Strategi Pelayanan Rekayasa Jiwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	108
Tabel 5. 2 Matriks Analisis Temuan Penelitian Faktor Penghambat Pelaksanaan Strategi Pelayanan Rekayasa Jiwa oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 3. 1 Analisis Data Miles dan Huberman.....	50
Gambar 4. 1 Lokasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	54
Gambar 4. 2 Maklumat Pelayanan	55
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	57
Gambar 4. 4 Akses Menuju Rumah Warga Masuk ke dalam Gang	97
Gambar 4. 5 Proses Pengambilan Data Biometrik.....	99