

**SKRIPSI**  
**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK**  
**SECARA ONLINE MELALUI APLIKASI WHATSAPP DI KANTOR**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA**  
**BANJARMASIN**

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

**MUHAMMMAD SYAHRIRAMADANA**  
**1810411210038**



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

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK  
SECARA ONLINE MELALUI APLIKASI WHATSAPP DI KANTOR DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARMASIN**

A. Nama Mahasiswa : Muhammad Syahriramadana NIM : 1810411210038

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 05 Januari 2023

C. Tim Penguji

a. Ketua

(Dr.H.Muslih Amberi, M.Si)

NIP. 195809041986031013

  
(.....)

b. Sekretaris

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

NIP. 198210022005012002

  
(.....)

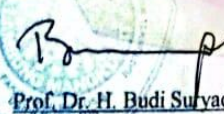
c. Anggota

(Sidderatul Akbar, S.Sos., M.Si)


NIP. 197303132003121001

  
(.....)

Mengetahui  
Dekan FISIP ULM

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

Banjarmasin, 31 Januari 2023  
Ketua Program Studi

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

### LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Syahriramadana  
NIM : 1810411210038  
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 14 Desember 1999  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul "*Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak Secara Online Melalui Aplikasi Whatsapp Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin*" merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

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

Hal-hal yang berkaitan dengan teknis penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan karya tulis ilmiah Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 31 Januari 2023  
Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Syahriramadana  
NIM. 1810411210038



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 Kamis tanggal 5 bulan Januari 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: 0079/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 5 Januari untuk menguji skripsi :

Nama : Muhammad Syahri Ramadana  
NIM : 1810411210038  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak Secara Online Melalui Aplikasi Whatsapp  
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 16.00 wita s/d selesai  
Nilai : 80 (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 : 5 Januari 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji, 1. ketua : Dr. H. Muslih Amberi, M.Si  
Muhammad Syahri Ramadana 2. Sekretaris : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc  
3. Anggota : Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si

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

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

## ABSTRAK

**Muhammad Syahriramadana 1810411210038. Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak Secara Online Melalui Aplikasi Whatsapp di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.** Dibawah Bimbingan Muslih Amberi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak secara online melalui aplikasi whatsapp dan hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaannya.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif untuk dapat mendeskripsikan dan menggambarkan efektivitas dari Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak secara online melalui aplikasi whatsapp melalui fakta saat pelaksanaan di lapangan yang akurat. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer yaitu observasi dan wawancara lalu data sekunder berupa buku, jurnal, peraturan dan data lokasi penelitian. Teknik analisa data yang digunakan dari Miles dan Huberman (Sugiyono, 2018) yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian terkait Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak Secara Online melalui aplikasi whatsapp diukur dengan menggunakan teori Duncan dalam Steers (1985) yang terdiri dari tiga indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Dari 4 mekanisme pelayanan pembuatan kia secara online ini, hampir seluruh mekanisme berjalan efektif sesuai dengan indikator efektivitas menurut Duncan. Kecuali mekanisme pada nomer 4 dan nomer 2, yaitu Dokumen KIA dikirim ke Rumah Oleh petugas POS dari segi pencapaian tujuan intergrasinya kurang efektif karena lamanya proses pengiriman dan sosialisasi yang dijalankan hanya melalui berupa pesan whatsapp singkat, tidak secara mendetail informasi yang disampaikan. Selain Dokumen kia dikirim ke Rumah Oleh petugas POS, pada mekanisme Petugas Operator menerima dan memeriksa berkas permohonan kemudian mengery/input data juga masih belum sepenuhnya efektif. Hal tersebut berdasarkan jangka waktu yang dibutuhkan dalam pemeriksaan berkas masih tergolong lama. Faktor-faktor yang menghambat pelayanan pembuatan kia secara online melalui aplikasi whatsapp di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin terbagi menjadi dua hambatan: 1) Kurangnya SDM operator dan 2) Masyarakat terkendala dalam menggunakan pelayanan dengan sistem online.

Berdasarkan Hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan kia secara online melalui aplikasi whatsapp berjalan cukup efektif, hal tersebut terjadi karena ada beberapa indikator mengenai jangka waktu yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pemohon atau masyarakat. Saran dari peneliti mengadakan sosialisasi secara masif mengingat kia masih rendah dikota banjarmasin; Penambahan sumber daya manusia terutama pada bagian operator, lebih meningkatkan lagi komunikasi dengan mitra kerja terutama mitra PT POS yang sering sekali mengirimkan kartu kia lewat pada waktu.

***Kata Kunci:*** Efektivitas Pelayanan, Kartu Identitas Anak.

## ABSTRACT

**Muhammad Syahriramadana 1810411210038. The Effectiveness of Services for Making Child Identity Cards Online Through the Whatsapp Application at the Office of the Office of Population and Civil Registration of the City of Banjarmasin.** Under the Guidance of Muslih Amberi.

This study aims to determine the effectiveness of online services for making child identity cards through the whatsapp application and the obstacles that occur in its implementation.

The research method used is descriptive qualitative to be able to describe and describe the effectiveness of online Child Identity Card Making Services through the whatsapp application through accurate facts when carried out in the field. The data sources used consisted of primary data, namely observation and interviews, and secondary data, namely books, journals, regulations and research location data. The data analysis technique used is from Miles and Huberman (Sugiyono, 2018), namely data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results of research related to Online Child Identity Card Making Services through the whatsapp application are measured using Duncan's theory in Steers (1985) which consists of three indicators, namely goal attainment, integration and adaptation. Out of the 4 mechanisms for making kia online, almost all of them are effective according to Duncan's indicators of effectiveness. Except for the mechanism in number 4 and number 2, namely the kia document sent to the house by the POS officer, in terms of achieving the integration goal, it is less effective because the length of the delivery and socialization process is carried out only through short WhatsApp messages, without detailed information being conveyed. In addition to the documents being sent to the house by the POS officer, the mechanism for the Operator Officer to receive and check the application file and then process/input data is still not fully effective. This is based on the time required in examining the file is still relatively long. The factors that hinder online kia making services through the whatsapp application at the Office of the Population and Civil Registration Office of the City of Banjarmasin are divided into two obstacles: 1) Lack of operator human resources and 2) People are constrained in using services with the online system.

Based on the results of the study, it can be concluded that online kia services through the WhatsApp application are running quite effectively, this happens because there are several indicators regarding the timeframe that are not in accordance with what is expected by the applicant or the public. Suggestions from researchers to hold massive outreach considering that kia is still low in the city of Banjarmasin; The addition of human resources, especially on the part of the operator, further enhances communication with partners, especially PT POS partners who often send kia cards late on time.

**Keywords:** *Service Effectiveness, Child Identity Cards*

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat dan karunia-Nya, karena-Nya peneliti diberikan kekuatan dan kesabaran untuk dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul *“Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak Secara Online Melalui Aplikasi Whatsapp”*.

Adapun penyusunan Skripsi ini ditujukan sebagai pemenuhan syarat mendapat gelar strata tingkat 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Melalui penyusunan Skripsi ini tentunya peneliti mengalami beberapa hambatan, tantangan, serta kesulitan, namun karena adanya bantuan dari berbagai pihak yang mendukung, membimbing, dan mengarahkan kesulitan tersebut dapat teratasi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik
4. Bapak M. Nur Iman Ridwan, S.Sos., M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik dan Dosen Pengampu mata kuliah Seminar Administrasi publik yang telah memberikan ilmu-ilmu yang sangat bermanfaat untuk penulisan skripsi ini;

5. Bapa Dr. Muslih Amberi, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan serta memberikan masukan/saran-saran selama peneliti menyelesaikan penulisan skripsi ini;
6. Ibu Erma Ariyani, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan ilmu-ilmu yang sangat bermanfaat untuk penulisan skripsi ini;
7. Bapak Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan masukan/saran-saran untuk penulisan skripsi ini;
8. Seluruh Dosen dan Staf pada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
9. Seluruh Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
10. Semua narasumber dalam penelitian saya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin; Ibu Ridha selaku kepala seksi inovasi pelayanan dan Ibu Maudy selaku Operator Pelayanan Kartu Identitas Anak Secara online.
11. Yang istimewa kepada kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa dan semangat yang besar kepada peneliti selama penulisan skripsi ini;
12. Kawan-kawan seperjuangan Program Studi Administrasi Publik angkatan 2018 yang membantu dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini;
13. Dan terakhir, untuk diri saya sendiri. Terimakasih telah berjuang sejauh ini.

Peneliti sadar akan banyaknya kekurangan pada penelitian ini baik secara kualitas maupun kuantitas bahan penelitian yang peneliti tampilkan. Dengan sepenuh hati, peneliti sadar bahwa skripsi ini masih ada kekurangan dan keterbatasan. memerlukan kritik dan saran yang membangun sekiranya dapat menjadikan skripsi peneliti ini menjadi lebih baik. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Banjarmasin, 25 Desember 2022

Muhammad Syahriramadana

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1. Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4. Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2. Tinjauan Teoritis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1. Pengertian Efektivitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2. Ukuran Efektivitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4. Konsep Pelayanan Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.5. Pengertian E-Government .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.6. Tipe-tipe dalam Electronic Government .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.2.7.	Pengertian Kartu Identitas Anak .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.8.	Tujuan dan manfaat Program Kartu Identitas Anak .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.9.	Persyaratan Pendaftaran Kartu Identitas Anak	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.10.	Persyaratan dan Penerbitan Kartu Identitas Anak Secara Online	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.11.	Kerangka Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODE PENELITIAN .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.	Pendekatan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.	Tipe Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.	Lokasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.	Sumber Data Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.	Instrumen Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.	Informan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.	Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.	Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV GAMBARAN UMUM .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.	Profil Kota Banjarmasin .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1.	Kondisi Wilayah Kota Banjarmasin	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2.	Kondisi Geografi Kota Banjarmasin	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1.	Gambaran Umum dan Maklumat Pelayanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.2.2.	Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3.	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4	Tugas Pokok dan Fungsi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.	Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1.	Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Indetitas Anak Secara Online Melalui Aplikasi Whatsapp Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.2.	Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui Aplikasi Whatsapp.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.	Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.1.	Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak Secara Online Melalui Aplikasi Whatsapp Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.2.	Faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Secara Online.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV PENUTUP .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.1.	Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2.	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran.....		104

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Laporan Penerbitan Kartu Identitas Anak Kota Banjarmasin secara offline .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 1. 2 Penerbitan Kartu Identitas Anak Kota Banjarmasin secara online	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2. 1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 2. 2 Persyaratan Penerbitan Kartu Identitas Anak	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Tahun 2020	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Berdasarkan Umur.....	46
Tabel 5. 1 Matriks Analisis Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5. 2 Matrik Temuan Hasil Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak Secara Online Melalui Aplikasi Whatsapp Dengan Teori Efektivitas Duncan (Streers,1985:53) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5. 3 Matriks Singkat Temuan Hasil Penelitian Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak Secara Online Melalui Aplikasi whatsapp Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Dengan Teori Duncan (Steers,1985:53).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kota Banjarmasin..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin sesuai Maps ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 4 Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 5 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian Fakultas Ilmu sosial dan Politik **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2 Surat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banjarmasin ... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 3 Dokumentasi wawancara Dengan Kasi Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 4 Lampiran Dokumentasi Dengan Operator Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara dengan masyarakat yang pernah membuat Kartu Identitas Anak Melalui Aplikasi Whatsapp. **Error! Bookmark not defined.**

