

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KTP-EL
DI UPT KANTOR KECAMATAN BANJARMASIN TENGAH
KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**MUHAMMAD FAESAL AHSANU MUSLIMIN
1810413310023**



Program Studi Ilmu Pemerintahan

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2025**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KTP-EL DI UPT KANTOR KECAMATAN BANJARMASIN TENGAH KOTA BANJARMASIN

A. Nama Mahasiswa : Muhammad Faesal Ahsanu Muslimin
NIM : 1810413310023

B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

C. Tim Penguji

a. Pembimbing
Siti Mauliana Hairini, S.IP, MA
NIP. 19901010 201903 2 029

(.....)

b. Penguji I
Drs. H. Apriansyah, M.Si
NIP. 19670408 199303 1 003

(.....)

c. Penguji II
Drs. H. Saifudin, M. Hum
NIP. 19640910 198903 1 005

(.....)

Banjarmasin, Agustus 2025

Koordinator
Prodi Ilmu Pemerintahan

Ketua Pembimbing

Husni Abdurrahman, S.Sos, M. Si
NIP. 19711103 199903 1 002

Siti Mauliana Hairini, S.IP, MA
NIP. 19901010 201903 2 029

Mengetahui
Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi S.Sos, M.Si
NIP. 197301221998021 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

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 30 bulan Juni tahun 2025, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3587/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 26 Juni 2025 untuk menguji Skripsi :

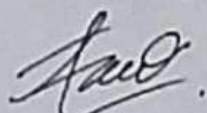
Nama : Muhammad Faesal Ahsanu Muslimin
NIM : 1810413310023
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin Tahun 2024
Tempat Ujian : Ruang Sidang 3 Gedung Lama FISIP ULM
Waktu Ujian : 13.30 Wita - Selesai
Nilai : 80,33 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

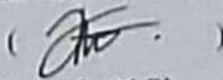
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 30 Juni 2025

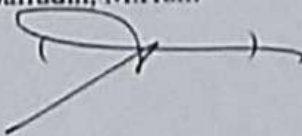
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

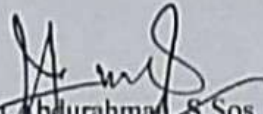

Muhammad Faesal Ahsanu
Muslimin

1. Ketua : Siti Mauliana Hairini, S.IP, M.A
()

2. Sekretaris : Drs. H. Apriansyah, M.Si


3. Anggota : Drs. H. Saifudin, M.Hum


Mengetahui/membenarkan :
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan


Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si
NIP 197111031999031002

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Muhammad Faesal Ahsanu Muslimin
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 12 Maret 2000
NIM : 1810413310023
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat : Jl. Pulau Laut No. 11 RT. 04 RW. 01

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, Mei 2025
Mahasiswa Yang Bersangkutan,



Muhammad Faesal Ahsanu Muslimin
1810413310023

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang, yang telah melimpahkan rahmat taufik serta hidayah-Nya kepada peneliti sehingga bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KTP-EL DI UPT KANTOR KECAMATAN BANJARMASIN TENGAH KOTA BANJARMASIN”. sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan karena adanya bantuan dan bimbingan baik secara moral maupun secara material dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain:

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. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Bapak Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc.,Sc. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

4. Siti Mauliana Hairini, S.IP, MA selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, semangat dan arahan serta saran-saran yang membangun kepada penulis sehingga baik penulisan maupun pembahasan skripsi ini menjadi lebih baik.
5. Drs. H. Apriansyah, M.Si selaku Dosen Penguji yang telah banyak memberikan saran, bimbingan dan bersedia meluangkan waktu untuk mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Drs. H. Saifudin, M. Hum selaku Dosen Penguji yang telah banyak memberikan saran, bimbingan dan bersedia meluangkan waktu untuk mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama perkuliahan kepada penulis.
8. Seluruh Staff Tata Usaha (BAAK) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta Staff Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah membantu kelancaran studi selama penulis menjalani masa perkuliahan.
9. Teman-teman dan seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa di dalam pembuatan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dari segi bahasa, maupun penulisannya. Meskipun telah berusaha secara maksimal akan tetapi disebabkan keterbatasan ilmu dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis, maka dari itu segala saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi menyempurnakan skripsi ini.

Banjarmasin, Mei 2025
Peneliti,



Muhammad Faesal Ahsanu Muslimin
1810413310023

ABSTRAK

Muhammad Faesal Ahsanu Muslimin, 1810413310023, 2025.
IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN
KTP-EL DI UPT KANTOR KECAMATAN BANJARMASIN TENGAH
KOTA BANJARMASIN. Di bimbingan, Siti Mauliana Hairini, S.IP, MA.

Pelayanan publik merupakan salah satu upaya Pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar hak-hak sipil setiap warga negara atas pelayanan. Adanya kebijakan program KTP-eI ini karena sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia memungkinkan seseorang dapat mempunyai KTP lebih dari satu. Penyebab hal ini dikarenakan belum adanya suatu basis data yang dapat menghimpun data penduduk dari seluruh daerah di Indonesia. Hal ini memberikan peluang serta kesempatan bagi penduduk yang ingin berlaku inkonstitusi dan kriminalitas terhadap negara dengan cara mengandakan KTP-nya.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui implementasi pelayanan dalam pembuatan

KTP EL di Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin.

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif, tipe deskriptif yang dimana mendeskripsikan data-data yang didapatkan di lapangan secara naratif mengenai fenomena sosial mengenai implementasi pelayanan dalam pembuatan KTP EL di Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin. Sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data penelitian ini melalui wawancara, dokumentasi dan observasi.

Hasil penelitian Implementasi pelayanan publik dalam pembuatan KTP EL Di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin Kepastian hukum dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecamatan Banjarmasin Tengah sudah mengupayakan menggratiskan dalam pengurusan administrasi kependudukan serta tidak ada pungutan liar. dalam Memberikan pelayanan Kecamatan Banjarmasin Tengah selalu didasari dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kendala dan hambatan dalam pembuatan KTP EL yaitu di bagian kelistrikan yang sering mengalami gangguan dikarenakan pembuatan KTP EL tidak terlepas dengan kelistrikan.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan,
KTP EL

ABSTRACT

Muhammad Faesal Ahsanu Muslimin, 1810413310023, 2025. Implementation of Public Services in Making KTP EL at the Banjarmasin Tengah District Office, Banjarmasin City in 2024. Under the guidance of , Siti Mauliana Hairini, S.IP, MA.

The purpose of this study is to determine the implementation of services in making KTP EL in the Banjarmasin Tengah District, Banjarmasin City.

This research method uses a qualitative method, a descriptive type which describes the data obtained in the field in a narrative manner regarding social phenomena regarding the implementation of services in making KTP EL in the Banjarmasin Tengah District, Banjarmasin City. The data sources used are primary data and secondary data. The data collection technique for this study was through interviews, documentation and observation.

Research results Implementation of public services in making KTP EL at the Banjarmasin Tengah District Office, Banjarmasin City Legal certainty in public services requires that the government in providing services must be based on applicable laws and regulations. The results of the study show that Banjarmasin Tengah District has made efforts to make population administration free and there are no illegal levies. In providing services, Banjarmasin Tengah District is always based on applicable laws and regulations. The obstacles and barriers in making KTP EL are in the electrical section which often experiences disruptions because making KTP EL cannot be separated from electricity.

Keywords: Implementation, Service, District

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Konsep Implementasi	6
2.1.1 Pengertian Implementasi	6
2.1.2 Tahap-Tahap Implementasi Kebijakan.....	12
2.1.3 Faktor Penentu Implementasi Kebijakan.....	14
2.1.4 Kendala-Kendala Implementasi.....	15
2.1.5 Model-Model Implementasi Kebijakan Publik.	16
2.2 Konsep Pelayanan Publik	23
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	23
2.2.2 Publik.....	26
2.2.3 Pengertian Pelayanan Publik	27
2.2.4 Kriteria Pelayanan Publik.....	28
2.2.5 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	31
2.3 Penelitian Terdahulu.....	33
2.4 Kerangka Pemikiran	36

BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Pendekatan Penelitian.....	37
3.2 Tipe Penelitian.....	37
3.3 Lokasi Penelitian	37
3.4 Sumber Data	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data	39
3.6 Informan Penelitian	39
3.7 Instrumen Penelitian.....	40
3.8 Teknik Analisis Data	40
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	42
4.2 Hasil Penelitian.....	47
4.3 Pembahasan	122
BAB V PENUTUP.....	138
5.1 Kesimpulan.....	130
5.2 Saran	130
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skuensi Implementasi Kebijakan.....	13
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Banjarmasin Tengah	47