

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PENGELOLAAN PELAYANAN DALAM
PEREKAMAN DAN PERCETAKAN KTP-EL MELALUI
INOVASI PAKASAM**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik**



FIRDHA NORHAZIAH

NIM. 2210411220040

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

2026

LEMBAR PENGESAHAN

Implementasi Pengelolaan Pelayanan Dalam Perekaman Dan Percetakan KTP-EL Melalui Inovasi Pakasam

- A. Nama Mahasiswa: **Firdha Norhaziah** NIM: 2210411220040
- 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 9 Januari 2026.

C. Tim Penguji:

a. Ketua

Sugiannor, S.Sos, M.AP

NIP. 198903062022031005

()

b. Sekretaris

Avela Dewi, S.Sos, M.Si

NIP. 197506161999032002

()

c. Anggota

Shafrina Amalia, S.AP, M.AP

NIP. 199706112024062001

()

Banjarmasin, 9 Januari 2026

Mengetahui,

Koordinator Program Studi



Avela Dewi, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Firdha Norhaziah
Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin, 5 Januari 2005
NIM : 2210411220040
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Rawasari Raya No.21

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 siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 9 Januari 2026
Mahasiswa yang bersangkutan,



Firdha Norhaziah
NIM. 2210411220040

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya kepada Allah SWT, yang telah menganugerahi kita dengan rahmat, petunjuk, dan karunia-Nya, sehingga memungkinkan kita untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul "Implementasi Pengelolaan Pelayanan Dalam Perekaman Dan Percetakan KTP-EL Melalui Inovasi PAKASAM" dapat terselesaikan. Adapun skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat yang digunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) tingkat Strata-1 (S1) bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Penulis mengetahui bahwa penyelesaian skripsi ini tidak dapat dilakukan tanpa dukungan dari banyak orang. Untuk itu, penulis ingin mengungkapkan rasa syukur yang mendalam kepada semua yang telah memberikan kontribusi, baik secara langsung maupun tidak, dalam proses pembuatan karya ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

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 Avela Dewi S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat sekaligus Dosen Penguji 1 yang banyak memberi kritik dan saran.

4. Bapak Sugiannor, S.Sos., M.AP selaku Dosen Pembimbing Akademik serta Pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan, dan pengetahuan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Shafrina Amalia, S.AP., M.AP Penguji 2 penulis yang banyak memberi kritik dan saran.
6. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis.
7. Seluruh Civitas Akademika FISIP ULM, khususnya teman-teman dari angkatan 2022.
8. Semua pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin yang sudah membantu dan bersedia memberikan informasi serta data-data yang diperlukan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Zulkarnain dan Ibu Ina, terima kasih atas kasih sayang, doa, dan dukungan yang tiada henti hingga penulis dapat meraih gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P).
10. Kepada sahabat penulis Rera Dita Oktavianti, yang telah sepenuh hati menemani penulis sejak Sekolah Dasar hingga memasuki bangku perkuliahan, serta selalu mendukung setiap langkah perjalanan penulis.
11. Serta semua pihak yang telah membantu, memberikan saran, dan dukungan kepada penulis, yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan di dalamnya. Semoga karya ini dapat dimanfaatkan dengan baik serta memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya dalam pengembangan ilmu Administrasi Publik.

Banjarmasin, 9 Januari 2026

Penulis

Firdha Norhaziah

NIM. 2210411220040

ABSTRAK

Firdha Norhaziah, 2210411220040, 2026. Implementasi Pengelolaan Pelayanan Dalam Perekaman Dan Percetakan KTP-EL Melalui Inovasi PAKASAM. Dibawah Bimbingan Sugiannor.

Pelayanan administrasi kependudukan, khususnya perekaman dan pencetakan KTP-EL merupakan pelayanan dasar yang harus diberikan secara efektif dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Keterbatasan waktu masyarakat pada hari kerja mendorong DISDUKCAPIL Kota Banjarmasin menghadirkan inovasi PAKASAM (Palayanan Kada Sing Ampihan) sebagai upaya mendekatkan layanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pengelolaan pelayanan perekaman dan pencetakan KTP-EL melalui inovasi PAKASAM serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian adalah pegawai DISDUKCAPIL Kota Banjarmasin yakni Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, pengawas lapangan PAKASAM, petugas pelaksana PAKASAM, Kemudian masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode Miles dan Huberman, yaitu melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pengelolaan pelayanan perekaman dan pencetakan KTP-el melalui inovasi PAKASAM secara umum telah berjalan cukup baik. Analisis implementasi dilakukan dengan menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edward III yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa faktor penghambat, antara lain gangguan jaringan yang memengaruhi proses perekaman dan pencetakan KTP-el, keterbatasan lokasi pelayanan yang berada di kawasan publik dan wisata, pembatasan kuota pelayanan harian, ketidakteraturan sistem antrean, serta belum tersedianya media informasi cetak yang memadai, sehingga berdampak pada kelancaran pelayanan dan pemahaman masyarakat terhadap jenis layanan yang disediakan.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar DISDUKCAPIL Kota Banjarmasin meningkatkan kapabilitas petugas pelayanan melalui penambahan jumlah petugas yang kompeten dalam perekaman dan pencetakan KTP-el. Selain itu, diperlukan dukungan sarana pendukung pelayanan, penerapan sistem nomor antrean yang jelas, serta penyediaan media informasi pelayanan guna meningkatkan ketertiban, kelancaran, dan pemahaman masyarakat terhadap layanan PAKASAM.

Kata Kunci: Implementasi pengelolaan pelayanan, Inovasi PAKASAM, KTP-EL, Pelayanan administrasi kependudukan.

ABSTRACT

Firdha Norhaziah, 2210411220040, 2026. Implementation of Service Management in Recording and Printing Electronic Identity Cards Through PAKASAM Innovation. Under the guidance of Sugiannor.

Population administration services, particularly the recording and printing of electronic identity cards, are basic services that must be provided effectively and be easily accessible to the public. The limited time available to the public on weekdays has prompted the Banjarmasin City Population Administration and Civil Registry Office to introduce the PAKASAM (Palayanan Kada Sing Ampihan) innovation as an effort to bring services closer to the community.

This study uses a qualitative approach with a descriptive research type. Data collection techniques were conducted through in-depth interviews, observation, and documentation. The research informants were employees of the Population and Civil Registration Office (DISDUKCAPIL) of Banjarmasin City, namely the Head of Data Utilization and Service Innovation, PAKASAM field supervisors, PAKASAM implementing officers, and the community as service users. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman method, namely through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results of the study show that the implementation of electronic ID card recording and printing services through the PAKASAM innovation has generally been quite successful. The implementation analysis was conducted using George C. Edward III's policy implementation model, namely: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. However, several obstacles were still encountered during implementation, including network disruptions that affected the ID card recording and printing process, limited service locations in public and tourist areas, daily service quotas, irregular queuing systems, and the lack of adequate printed information media, which impacted the smooth running of services and public understanding of the types of services provided.

Based on the results of the study, it is recommended that the Population and Civil Registration Office of Banjarmasin City improve the capabilities of service officers by increasing the number of officers who are competent in recording and printing electronic ID cards. In addition, support facilities are needed, a clear queue number system must be implemented, and service information media must be provided to improve order, smoothness, and public understanding of PAKASAM services.

Keywords: Service management implementation, PAKASAM innovation, electronic identity cards, population administration services.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Konsep Kebijakan Publik.....	20
2.2.1 Pengertian Kebijakan Publik.....	20
2.2.2 Tahapan Kebijakan Publik	21
2.3 Implementasi Kebijakan.....	24
2.3.1 Teori Implementasi Kebijakan George C. Edward III	26
2.4 Inovasi Pelayanan Publik	27
2.5 Palayanan Kada Sing Ampihan (PAKASAM)	29
2.6 Faktor-Faktor Penghambat Dan Pendukung Implementasi Kebijakan .	31
2.6.1 Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan	31

2.6.2	Faktor Pendorong Implementasi Kebijakan.....	35
2.7	Kerangka Pemikiran.....	38
BAB III	METODE PENELITIAN	39
3.1	Jenis Penelitian.....	39
3.2	Tipe Penelitian.....	40
3.3	Lokasi Penelitian.....	41
3.4	Sumber Data dan Instrumen Penelitian.....	41
3.5	Teknik Pengumpulan Data	43
3.5.1	Wawancara Mendalam	43
3.5.2	Analisis Dokumen	45
3.5.3	Observasi.....	46
3.6	Teknik Analisis Data	47
BAB IV	HASIL PENELITIAN	49
4.1	Profil Kota Banjarmasin.....	49
4.1.1	Kondisi Wilayah.....	49
4.1.2	Kondisi Geografi Kota Banjarmasin	50
4.1.3	Keadaan Demografis Daerah	51
4.2	Profil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin..	53
4.2.1	Gambaran Umum Dan Maklumat Pelayanan	53
4.2.2	Visi dan Misi Serta Motto Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	57
4.2.3	Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	59
4.3	Inovasi Pelayanan Kada Sing Ampihan (PAKASAM)	63
4.4	Implementasi Pengelolaan Pelayanan dalam Perekaman dan Percetakan KTP-EL Melalui Inovasi PAKASAM.....	66
4.4.1	Sarana dan Prasarana.....	66
4.4.2	Kompetensi Pelaksana	70
4.4.3	Pengawasan Internal.....	74

4.4.4	Jaminan Pelayanan	80
4.5	Faktor Penghambat Implementasi Pengelolaan Pelayanan dalam Perekaman dan Percetakan KTP-EL Melalui Inovasi PAKASAM.....	86
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		90
5.1	PEMBAHASAN	90
5.1.1	Implementasi Pengelolaan Pelayanan dalam Perekaman dan Percetakan KTP-EL Melalui Inovasi PAKASAM	90
5.1.2	Faktor Penghambat Implementasi Pengelolaan Pelayanan dalam Perekaman dan Percetakan KTP-EL Melalui Inovasi PAKASAM.....	99
BAB VI PENUTUP		105
6.1	Kesimpulan	105
6.2	Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA.....		108
LAMPIRAN.....		111

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Pelayanan PAKASAM Tahun 2024.....	6
Tabel 1. 2 Rekapitulasi Pelayanan PAKASAM Bulan Februari-Agustus 2025.....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	38
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Berdasarkan Umur.....	52
Tabel 4. 2 Pengelolaan Pelayanan.....	65
Tabel 4. 3 Matriks Penelitian dan wawancara mengenai Implementasi Pengelolaan Pelayanan dalam Perekaman dan Percetakan KTP-EL Melalui Inovasi PAKASAM	84
Tabel 5. 1 Matriks Hasil Penelitian	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Proses analisis data Model Miles and Huberman.....	48
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kota Banjarmasin.....	50
Gambar 4. 2 Lokasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banjarmasin..	55
Gambar 4. 3 Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banjarmasin..	56
Gambar 4. 4 Maklumat Pelayanan.....	56
Gambar 4. 5 Struktur Organisasi DISDUKCAPIL Kota Banjarmasin.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	112
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	117
Lampiran 3 Wawancara Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.....	118
Lampiran 4 Wawancara Pengawas Lapangan Pelaksanaan Inovasi PAKASAM.....	118
Lampiran 5 Wawancara Petugas Pelaksana Inovasi PAKASAM.....	119
Lampiran 6 Wawancara Masyarakat yang melakukan Perekaman sekaligus cetak KTP-EL melalui Pelayanan PAKASAM.....	120
Lampiran 7 Sarana dan Prasarana PAKASAM.....	121