

SKRIPSI

**PELAYANAN PENERBITAN KTP-el PENDUDUK RENTAN
DI RUMAH SINGGAH BAIMAN OLEH
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANJARMASIN**

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



Raudhatul Jannah

NIM.2110411220027

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

2025


LEMBAR PENGESAHAN

**PELAYANAN PENERBITAN KTP-el PENDUDUK RENTAN
DI RUMAH SINGGAH BAIMAN OLEH
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANJARMASIN**


- A. Nama Mahasiswa : **Raudhatul Jannah** NIM : 2110411220027
- 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 28 Februari 2025.
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua
Trisyvana Azwari, S.Sos., M.AP
NIP. 198804112019032010 (.....)
 - b. Sekretaris
Hj. Aulia, S.Sos., M.AP
NIP. 197912262003122001 (.....)
 - c. Anggota
Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc
NIP. 198210022005012002 (.....)

Banjarmasin, 28 Februari 2025
Mengetahui,

Dekan FISIP ULM


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

Koordinator Program Studi
Administrasi Publik


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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Raudhatul Jannah
Tempat/Tanggal Lahir : Pulang Pisau, 17 Juli 2002
NIM : 2110411220027
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Samudra, RT. 010, Kel. Pulang Pisau, Kec.
Kahayan Hilir, Kab. Pulang Pisau, Kalimantan
Tengah

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 dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 28 Februari 2025
Mahasiswa yang bersangkutan,



Raudhatul Jannah

NIM. 2110411220027

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul **“Pelayanan Penerbitan KTP-el Penduduk Rentan di Rumah Singgah Baiman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan 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 (S-1) bagi mahasiswa Program 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 skripsi. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE, 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.
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Dr. Syakrani, MS selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

5. Ibu Trisylyana Azwari, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing dan teman diskusi penulis yang telah membawa penulis ‘tercebur’ dan mengajarkan penulis untuk ‘berenang’ di lautan ilmu pengetahuan yang luas. Terimakasih telah memberi bimbingan, nasihat dan dukungan hingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Ibu Hj. Aulia, S.Sos., M.AP selaku Penguji 1 penulis yang banyak memberi kritik dan saran.
7. Ibu Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc selaku Penguji 2 penulis yang banyak memberi kritik dan saran.
8. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Lambung Mangkurat yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis.
9. Seluruh Civitas Akademika FISIP ULM, khususnya teman-teman dari Angkatan 2021.
10. Kepada orang tua penulis, Babah Wahyudi cinta pertamaku, dan Mamah Siti Zunariah pintu syurgaku. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik, bekerja keras dan percaya serta memberikan dukungan penuh kepada anaknya secara finansial dan doa. Serta kedua adik penulis, Mohamad Wahyu Zahroyni dan Muhammad Haikal Fikry dan semua keluarga yang juga mendukung penulis untuk terus menuntut ilmu, sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
11. My bestfriend Sisca Ramadhania Wati, terimakasih atas segala tangan yang

telah membantu, dan telinga yang mendengarkan keluh kesah penulis selama menjadi anak perantauan di masa perkuliahan.

12. My best partner Widya Ulva, Afrilia Anggi dan Yati Elisa terimakasih atas segala bantuan, waktu, support dan kebaikan yang diberikan kepada penulis disaat masa-masa perkuliahan ini.
13. Kepada seseorang yang tidak bisa penulis sebutkan namanya, terimakasih atas segala bantuan dan support yang telah diberikan pada masa perkuliahan.
14. Raudhatul Jannah (penulis). Terimakasih sudah bertahan dan berkembang sejauh ini, sudah berusaha menahan sabar, ego, tetap semangat, bersyukur, dan tidak putus asa atas pencapaian dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terimakasih sudah kuat melewati segala lika-liku yang terjadi. Saya bangga pada diri saya sendiri, mari bertumbuh dan berkembang menjadi pribadi yang lebih baik lagi dari hari-kehari.

Banjarmasin, Februari 2025

Raudhatul Jannah

NIM.2110411220027

ABSTRAK

Raudhatul Jannah, 2110411220027, 2025. Pelayanan Penerbitan KTP-el Penduduk Rentan di Rumah Singgah Baiman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Di bawah bimbingan Trisylyana Azwari.

Pelayanan publik khususnya Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) merupakan hal krusial yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang mana KTP-el sendiri berfungsi sebagai identitas resmi setiap warga negara Indonesia. Di Banjarmasin kelompok penduduk rentan, seperti yang tinggal di rumah singgah sering kali menghadapi kesulitan dalam mendapatkan dokumen kependudukan tersebut karena keterbatasan fisik dan mental. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el bagi penduduk rentan yang tinggal di Rumah Singgah Baiman, serta mengidentifikasi faktor penghambat dalam pelayanan tersebut.

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitatif dengan pendekatan deskriptif guna memberikan gambaran yang sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer, yang terdiri dari observasi peneliti pada saat ikut serta dalam pelayanan penerbitan KTP-el di Rumah Singgah, wawancara dengan berbagai informan terkait, dan dokumentasi, juga data sekunder yang didapatkan melalui buku, jurnal, perundang-undangan, hingga data lain yang dapat menunjang penelitian ini. Pengolahan data yang digunakan menggunakan metode reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Penerbitan KTP-el Penduduk Rentan di Rumah Singgah Baiman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dilihat dari Standar Pelayanan Publik menurut Rahmayanty (2010) dengan indikator prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan telah berjalan dengan baik dan terstruktur, dengan prosedur yang jelas. Namun, terdapat kendala dalam pelaksanaannya, yaitu kendala jaringan yang mempengaruhi kecepatan perekaman data serta kesulitan komunikasi dengan klien yang memiliki keterbatasan fisik atau mental.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, KTP-el, Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan*

ABSTRACT

Raudhatul Jannah, 2110411220027, 2025. E-KTP Issuance Service for Vulnerable Residents at the Baiman Halfway House by the Banjarmasin City Population and Civil Registration Service. Under the guidance of Trisylyana Azwari.

Public services, especially the issuance of Electronic Identity Cards (KTP-el) are a functional matter that aims to meet the needs of the community, where the KTP-el itself functions as the official identity of every Indonesian citizen. In Banjarmasin, vulnerable population groups, such as those living in halfway houses, often face difficulties in obtaining population documents due to physical and mental limitations. This research aims to analyze the implementation of e-KTP issuance services for vulnerable residents living in the Baiman Halfway House, as well as identifying inhibiting factors in this service.

The research method used in this research is qualitative with a descriptive approach to provide a picture that is in accordance with the facts that occur in the field. The data sources used in this research are primary data, consisting of researcher observations, interviews, and documentation, as well as secondary data obtained through books, journals, legislation, and other data that can support this research. The data processing used uses data reduction methods, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the research show that the service for issuing e-KTPs for vulnerable residents at the Baiman Halfway House by the Population and Civil Registration Service of the City of Banjarmasin, seen from the Public Service Standards according to Rahmayanty (2010), with indicators of service procedures, completion time, service costs, service products, facilities and infrastructure, as well as the competence of service providers has been running well and is structured, with clear procedures. However, there are obstacles in its implementation, namely network problems that affect the speed of data recording as well as communication difficulties with clients who have physical or mental limitations.

Keywords: *Public Services, e-KTP, Vulnerable Population Population Administration*

DAFTAR ISI

COVER	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Konsep Pelayanan Publik	25
2.2.1 Definisi Pelayanan	25
2.2.2 Definisi Pelayanan Publik	26
2.2.3 Asas-asas Pelayanan Publik	27
2.2.4 Jenis-jenis Pelayanan Publik	29
2.2.5 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	30
2.2.6 Unsur-unsur Pelayanan Publik	32
2.2.7 Standar Pelayanan Publik	32
2.2.8 Kualitas Pelayanan Publik	35
2.2.9 Faktor Penghambat Pelayanan Publik	36
2.3 Konsep Administrasi Kependudukan	37
2.4 Pengertian KTP-el	39
2.5 Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan	41
2.6 Kerangka Pemikiran	42
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Pendekatan Penelitian	45
3.2 Tipe Penelitian	46

3.3	Lokasi Penelitian	47
3.4	Sumber Data dan Instrumen	48
3.4.1.	Sumber Data	48
3.4.2.	Instrumen Penelitian	49
3.5	Teknik Pengumpulan Data	50
3.6	Pengolahan Data	52
BAB IV HASIL PENELITIAN		55
4.1	Gambaran Umum Penelitian	55
4.1.1	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	55
4.1.2	Gambaran Umum Rumah Singgah Baiman Kota Banjarmasin	63
4.2	Uraian Temuan Penelitian	64
4.2.1	Pelayanan Penerbitan KTP-el Penduduk Rentan di Rumah Singgah Baiman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	64
4.2.2	Faktor Penghambat Pelayanan Penerbitan KTP-el Penduduk Rentan di Rumah Singgah Baiman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	77
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		81
5.1	Pelayanan Penerbitan KTP-el Penduduk Rentan di Rumah Singgah Baiman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	81
5.2	Faktor Penghambat Pelayanan Penerbitan KTP-el Penduduk Rentan di Rumah Singgah Baiman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	89
BAB VI PENUTUP		91
6.1.	Kesimpulan	91
6.2.	Saran	92
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIRAN		96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Rumah Singgah baiman Kota Banjarmasin	5
Tabel 1.2 Data Pengecekan Biometrik di Rumah Singgah Tahun 2024	10
Tabel 2.1 Persamaan & Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti	23
Tabel 3.1 Informan Kunci	52
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	63
Tabel 4.2 Jumlah Petugas dalam Pelayanan penerbitan KTP-el Penduduk Rentan di Rumah Singgah	67
Tabel 4.2 Matriks Pelayanan Penerbitan KTP-el Penduduk Rentan di Rumah Singgah Baiman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	77
Tabel 5.1 Matriks Standar Pelayanan Publik	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pelayanan Penerbitan KTP-el di Rumah Singgah	9
Gambar 2.1 KTP-el	41
Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pemikiran	44
Gambar 3.1 Model Analisis data Interaktif Miles dan Huberman	54
Gambar 4.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	56
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	57