

**TESIS**  
**EVALUASI PELAYANAN LAPAT KAKA KIA**  
**PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN TABALONG**



**Syaifullah Hasbi**  
**NIM.2320419310044**

**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**BANJARMASIN**  
**2025**

**TESIS**  
**EVALUASI PELAYANAN LAPAT KAKA KIA**  
**PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN TABALONG**



**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister (S2)**  
**Program Studi Magister Administrasi Publik**

**Syaifullah Hasbi**  
**NIM.2320419310044**

**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**BANJARMASIN**  
**2025**

**PENGESAHAN TESIS**

Judul Tesis : Evaluasi Pelayanan Lapat Kaka KIA Pada Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten  
Tabalong

Nama : Syaifullah Hasbi

NIM : 2320419310044

Jurusan/Program Studi : Magister Administrasi Publik

Disetujui,  
Komisi Penguji



**Prof. Dr. H. Asmui, M.Si**  
Ketua



**Dr. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si**  
Anggota



**Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S. Sos., M. Si**  
Anggota

Mengetahui,

Koordinator Program Studi  
Magister Administrasi Publik

  
**Dr. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si**  
NIP. 19740307 200212 1 003

Tahun Lulus :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Lambung Mangkurat

  
**Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos, M.Si**  
NIP. 19730122 199802 1 001

Tanggal Wisuda :



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

# SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

NOMOR : 012/UN8.4/MAP-PLAG/2025

DIBERIKAN KEPADA :

**SYAIFULLAH HASBI**

JUDUL TESIS :

Evaluasi Pelayanan Lapat Kaka Kia Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong

Banjarmasin, 7 Juli 2025  
Koordinator Program Studi,



Dr. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si  
NIP. 197403072002121003

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syaifullah Hasbi, SST  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 18 Oktober 1981  
NIM : 2320419310044  
Jurusan/Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung  
Mangkurat  
Alamat Rumah : Komplek Grand Permata Baru No. B.04 Rt. 12  
Kelurahan Pembataan Kecamatan Murung Pudak  
Kabupaten Tabalong

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, Juni 2025  
Yang membuat pernyataan,

Syaifullah Hasbi  
NIM. 2320419310044

## ABSTRAK

Syaifullah Hasbi, 2025. Evaluasi Pelayanan Lapat Kaka KIA Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong. Tesis. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Dibimbing oleh Asmu'i.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan pelayanan Lapat Kaka KIA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat implementasinya. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan Lapat Kaka KIA dari aspek efisien, responsivitas dan ketepatan sudah berjalan dengan baik, namun dilihat dari aspek efektifitas, kecukupan dan pemerataan belum berjalan dengan baik, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan Lapat Kaka KIA belum efektif. Hal ini dapat dilihat dari penerapan pelayanan yang belum cukup mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas dan juga manfaat pelayanan yang belum merata dapat dirasakan oleh warga Tabalong. Di sisi lainnya terdapat faktor penghambat yaitu kurangnya sosialisasi yang dilakukan baik melalui media online maupun media cetak, masih lemahnya kemampuan literasi digital sumber daya petugas pengguna aplikasi dan pemahaman administrasi kependudukan, keterbatasan petugas pelayanan, keterbatasan fasilitas kesehatan yang bekerjasama dalam pelayanan Lapat Kaka KIA dan keterbatasan akses jaringan internet.

Dalam rangka untuk meningkatkan efektifitas pelayanan Lapat Kaka KIA, maka direkomendasikan beberapa tindakan yaitu melakukan sosialisasi pelayanan Lapat Kaka KIA secara terus menerus baik melalui media cetak atau online dan pemasangan spanduk informasi layanan, melakukan pelatihan atau bimbingan teknis bagi semua pengguna layanan Lapat Kaka KIA secara berkala, penambahan petugas pelayanan online disesuaikan dengan jumlah permohonan layanan yang masuk, penambahan kerjasama dengan fasilitas kesehatan ke seluruh wilayah kabupaten Tabalong untuk menjangkau warga secara menyeluruh dan berkoordinasi dengan perangkat daerah terkait yakni Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tabalong untuk penguatan akses sinyal jaringan internet sampai ke seluruh wilayah Tabalong.

**Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan, Dokumen kependudukan, Aplikasi.**

## ABSTRACT

Syaifullah Hasbi, 2025. Evaluation of Lapat Kaka Kia Services at the Department of Population and Civil Registration in Tabalong Regency. Thesis. Faculty of Social Sciences and Political Sciences Lambung Mangkurat University. Guided by Asmui.

This study aims to evaluate the implementation of Lapat Kaka Kia services at the Department of Population and Civil Registration in Tabalong Regency and identify factors that inhibit implementation. This descriptive qualitative study uses interviews, observation, and documentation to collect data.

The results showed that the implementation of Lapat Kaka KIA services was successful in terms of efficiency, responsiveness, and accuracy. However, it was not successful in terms of effectiveness, adequacy, and equity. Therefore, it could be said that Lapat Kaka KIA services were ineffective. This is evident in the services' inability to meet the community's needs and the uneven distribution of benefits among Tabalong residents. Inhibiting factors include the lack of socialization through online and print media, weak digital literacy skills among application users, limited understanding of population administration, limited service officers, limited health facilities cooperating with Lapat Kaka KIA services, and limited internet access.

To increase the effectiveness of Lapat Kaka KIA services, several actions are recommended : socializing Lapat Kaka KIA services continuously through print and online media, installing service information banners, and conducting regular training and technical guidance sessions for all Lapat Kaka KIA service users. Online service officers should be added according to the number of incoming service requests. Cooperation with health facilities should be increased in all areas of the Tabalong district to reach residents as a whole. Coordination with related regional agencies, such as the Department of Information and Communication in Tabalong Regency, should be established to strengthen internet access in all areas of the Tabalong district.

Keywords : evaluation, service, population document, application.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat hikmat dan karunia nya jualah penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini, dengan judul Evaluasi Pelayanan Lapat Kaka KIA Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong. Penyusunan tesis ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan mendapat Gelar Sarjana (S2) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Penyusunan tesis ini dapat diselesaikan karena adanya bimbingan, arahan dan bantuan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak. Maka perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat yang memberikan kesempatan kepada saya sehingga mampu menyelesaikan pendidikan S2 di Universitas Lambung Mangkurat
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Dr. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Magister Administrasi Publik. serta selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan waktu, tenaga dan saran-saran untuk perbaikan tesis ini dan selalu memotivasi dalam penyelesaian penelitian ini.
4. Prof. Dr. H. Asmui, M.Si Selaku dosen pembimbing yang senantiasa dengan ikhlas membimbing, menasehati dan memberikan motivasi luar biasa untuk saya serta memberikan masukan untuk kesempurnaan tesis ini.
5. Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S. Sos., M. Si selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan waktu, tenaga dan saran-saran untuk perbaikan tesis ini.

6. Para Dosen dan Staf Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang sangat luar biasa pengorbanannya untuk mengajar dan berbagi ilmu kepada kami sebagai mahasiswa.
7. Ibu Rowi Rawatianice, M.T selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong beserta Jajaran yang telah memberikan izin objek penelitian dan masukan, saran serta pemberian informasi terkait dengan pelayanan Lapat Kaka Kia.
8. Bapak Dr. Drs. H. Erwan, SH, M.AP selaku Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tabalong selaku pimpinan tempat kami bekerja yang telah memberikan izin dan motivasi untuk mengambil dan menyelesaikan studi di Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
9. Mahasiswa dan Mahasiswi Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya angkatan 2023. Terimakasih atas dukungan, persahabatan dan pengalaman yang sangat berharga selama menjalani masa perkuliahan.
10. Istri dan anak-anak kami tercinta dan tersayang yang senantiasa mendampingi dan memberikan dukungan, semangat dan doa luar biasa.
11. Tentunya kepada Orang tua dan keluarga besar yang selama ini telah memberikan dukungan, semangat, dan doa.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya penyusunan tesis ini dapat memberikan manfaat bagi orang banyak. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih dan selamat membaca.

Banjarmasin, Juni 2025

Syaifullah Hasbi  
NIM. 2320419310044

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI.....	iii
SURAT PENYATAAN KEASLIAN TESIS .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR BAGAN .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	14
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	14
2.2.2 Standar Pelayanan Publik .....	15
2.2.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	16
2.2.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	17
2.2.5 Asas-Asas Pelayanan Publik .....	17
2.3 Konsep Evaluasi .....	18
2.3.1 Pengertian Evaluasi.....	18
2.3.2 Evaluasi Kebijakan.....	19
2.3.3 Kriteria Evaluasi Kebijakan .....	20
2.3.4 Pendekatan-Pendekatan Evaluasi Kebijakan .....	23
2.3.5 Karakteristik Evaluasi Kebijakan.....	23

2.4	Konsep Kependudukan .....	25
2.4.1	Pengertian Kependudukan .....	25
2.4.2	Administrasi Kependudukan.....	26
2.5	Kerangka Pemikiran.....	28
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1	Pendekatan Penelitian .....	29
3.2	Lokasi Penelitian .....	29
3.3	Informan Penelitian.....	30
3.4	Sumber Data.....	33
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6	Instrumen Penelitian.....	36
3.7	Analisis Data .....	36
3.8	Keabsahan Data.....	38
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
4.1	Gambaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong .....	40
4.1.1	Letak Geografis dan Batas Wilayah.....	41
4.1.2	Luas Wilayah .....	42
4.1.3	Penduduk.....	42
4.1.4	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.....	43
4.1.5	Keadaan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.....	44
4.1.6	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong .....	44
4.1.7	Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.....	45
4.2	Gambaran Layanan Lapat Kaka KIA .....	46
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
5.1	Hasil Penelitian .....	55
5.1.1	Pelayanan Lapat Kaka KIA Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.....	55

5.1.1.1 Tahapan Pembuatan Akun Pelayanan Lapat Kaka KIA .....	58
5.1.1.2 Tahapan Pengajuan Permohonan Pelayanan Lapat Kaka KIA .....	75
5.1.1.3 Tahapan Verifikasi dan Validasi Pelayanan Lapat Kaka KIA .....	80
5.1.1.4 Tahapan Penyerahan Dokumen Pelayanan Lapat Kaka KIA .....	86
5.1.2 Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Lapat Kaka KIA Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.....	93
5.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	96
5.2.1 Evaluasi Pelayanan Lapat Kaka KIA Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.....	96
5.2.1.1 Efektivitas Pelayanan Lapat Kaka KIA .....	96
5.2.1.2 Efisiensi Pelayanan Lapat Kaka KIA.....	101
5.2.1.3 Kecukupan Pelayanan Lapat Kaka KIA .....	104
5.2.1.4 Pemerataan Pelayanan Lapat Kaka KIA.....	106
5.2.1.5 Responsivitas Pelayanan Lapat Kaka KIA .....	108
5.2.1.6 Ketepatan Pelayanan Lapat Kaka KIA .....	109
5.2.2 Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Lapat Kaka KIA Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.....	111
BAB VI PENUTUP .....	115
6.1 Kesimpulan .....	115
6.2 Saran .....	115
DAFTAR PUSTAKA .....	117
LAMPIRAN.....	120

## DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman	
1.1	Persentase Kepemilikan akta kelahiran usia 0 – 18 tahun kabupaten Tabalong tahun 2021 s/d 2023.....	3
1.2	Rekapitulasi jumlah hasil pelayanan Lapat Kaka KIA tahun 2024.....	4
2.1	Matriks penelitian terdahulu .....	11
2.2	Kriteria evaluasi menurut William Dunn .....	20
4.1	Luas wilayah menurut kecamatan di kabupaten Tabalong.....	42
4.2	Jumlah penduduk kabupaten Tabalong tahun 2024.....	43
4.3	Kondisi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong .....	44
4.4	Kepemilikan akta kelahiran umum kabupaten Tabalong tahun 2021 .....	47
4.5	Daftar kerjasama layanan Lapat Kaka KIA Tahun 2024.....	48

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
1.1	Rekapitulasi data kelahiran kabupaten Tabalong tahun 2024 ..... 4
3.1	Kondisi ruang pelayanan langsung tatap muka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong ..... 34
3.2	Kondisi ruang pelayanan online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong ..... 35
4.1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Tabalong..... 40
4.2	Standar operasional prosedur Lapat Kaka KIA ..... 51
4.3	Alur proses pelayanan Lapat Kaka KIA ..... 53
5.1	Tampilan aplikasi Lapat Kaka KIA pada tahapan pendaftaran akun ..... 59
5.2	Tampilan halaman pengajuan permohonan aplikasi Lapat Kaka KIA..... 76
5.3	Tampilan admin Lapat Kaka KIA ..... 81
5.4	Tampilan halaman unduh dokumen hasil Lapat Kaka KIA ..... 87

## DAFTAR BAGAN

Nomor	Halaman
2.1 Kerangka berfikir.....	28
3.1 Komponen dalam analisis data .....	37
4.1 Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong .....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor		Halaman
1	Surat penugasan tesis peneliti.....	120
2	Surat balasan izin melakukan penelitian.....	121
3	Dokumentasi wawancara penelitian .....	122
4	Kategorisasi data.....	124
5	Pedoman wawancara .....	125
6	Data hasil wawancara aspek efektifitas .....	132
7	Data hasil wawancara aspek efisiensi.....	139
8	Data hasil wawancara aspek kecukupan.....	144
9	Data hasil wawancara aspek ketepatan.....	149
10	Data hasil wawancara aspek pemerataan.....	153
11	Data hasil wawancara aspek responsivitas .....	157