

**STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM
PELAYANAN PENERBITAN ELEKTRONIK KARTU KELUARGA DI
KABUPATEN LAMANDAU**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1)
Ilmu Pemerintahan*

**Diajukan Kepada
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**



Disusun Oleh:

PETRUS ALDI

213030703174

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN PENERBITAN ELEKTRONIK KARTU KELUARGA DI KABUPATEN LAMANDAU

Disusun oleh :

PETRUS ALDI

NIM 213030703174

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama

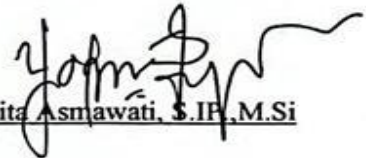


Dr. Jhon Retei Alffi Sandi, S.Sos., M.Si

NIP. 19700412 200801 1 018

Tanggal :

Pembimbing Pendamping



Dr. Yunita Asmawati, S.IP., M.Si

NIP. 198001022008122001

Tanggal :

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Disusun Oleh

Petrus Aldi
NIM. 213030703174

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Sidang Skripsi
Pada tanggal 12 Mei 2026

Tim Penguji

Ketua Tim Penguji



Dr. Jhon Retei Alfri Sandi, S.Sos., M.Si

NIP. 198302042008011002

Tanggal : 12 Mei 2026

Anggota Penguji



Purnama Julia Utami, S.IP., M.IP

NIP. 198907122019032024

Tanggal : 12 Mei 2026

Sekretaris Tim Penguji

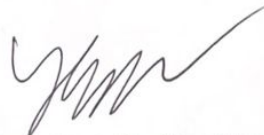


Dr. Yunita Asmawati, S.IP., M.Si

NIP. 19800102200812201

Tanggal : 12 Mei 2026

Anggota Penguji



Yunus Praja Panjika, S.IP., M.IP

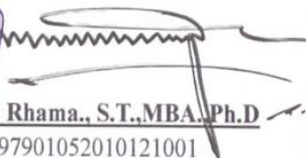
NIP. 199011032242211001

Tanggal : 12 Mei 2026

Palangka Raya, 12 Mei 2026

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Palangka Raya



Fakhri Bhatu Rhama, S.T., MBA, Ph.D
NIP. 197901052010121001

PERNYATAAN

Dengan ini saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Petrus Aldi

NIM : 213030703174

Menyatakan dengan sesungguhnya skripsi yang berjudul "**Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Penerbitan Elektronik Kartu Keluarga di Kabupaten Lamandau**" adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi tersebut diberi tanda dan ditunjukkan dalam daftar pustka.

Apabila kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Palangkaraya, 15 Juni 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Petrus Aldi

NIM. 213030703174

MOTTO

Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan biasa, yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu Ia tidak akan membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu.

(1 Korintus 10:3)

Apapun yang dimulai dengan doa, tidak akan pulang dengan tangan kosong

(Mazmur 126:5-6)

Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang

(Amsal 23:18)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan sebagai ungkapan syukur kepada tuhan yang telah memberikan rahmat-nya kepada penulis dan kepada kedua orang tua, adik dan pasangan saya serta pihak yang selalu membantu, mendukung dan mendoakan penulis selama menempuh Pendidikan sarjan.

ABSTRAK

Petrus Aldi, Program Sarjana, Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangkaraya, Palangkaraya, 2025. Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Penerbitan Elektronik Kartu Keluarga di Kabupaten Lamandau, Tim Pembimbing: Dr. Jhon Retei Alfri Sandi. S.Sos., M.Si dan Dr. Yunita Asmawati, S.IP., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamandau dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan penerbitan Elektronik Kartu Keluarga (e-KK), serta mengidentifikasi faktor penghambat dan upaya yang dilakukan dalam mengatasinya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari kepala dinas, operator sistem, serta masyarakat pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang diterapkan meliputi pemanfaatan teknologi informasi melalui aplikasi “Gadis Rindu” (Gerakan Desa Tertib dan Sadar Administrasi Kependudukan), penyederhanaan alur pelayanan, serta kerja sama dengan pemerintah desa melalui operator desa. Strategi ini mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat proses penerbitan dokumen, serta memperluas aksesibilitas layanan bagi masyarakat, terutama di wilayah terpencil. Selain itu, inovasi pelayanan berbasis daring juga berkontribusi dalam mengurangi antrean dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan berbasis digital yang diterapkan telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, meskipun masih diperlukan upaya berkelanjutan dalam mengatasi berbagai hambatan guna mencapai pelayanan yang optimal.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan Publik, e-KK, Digitalisasi, Disdukcapil, Pelayanan Kependudukan

ABSTRACT

Petrus Aldi, Undergraduate Program, Department of Government Science, Faculty of Social and Political Sciences, University of Palangka Raya, Palangka Raya, 2025. The Strategy of the Department of Population and Civil Registration in the Service of Issuing Electronic Family Cards in Lamandau Regency. Supervisors: Dr. Jhon Retei Alfri Sandi, S.Sos., M.Si and Dr. Yunita Asmawati, S.IP., M.Si.

This study aims to analyze the strategies implemented by the Department of Population and Civil Registration of Lamandau Regency in improving the efficiency and effectiveness of Electronic Family Card (e-KK) issuance services, as well as to identify the inhibiting factors and the efforts made to overcome them. This research employs a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques were carried out through observation, interviews, and documentation involving informants consisting of the head of the department, system operators, and service users.

The results of the study indicate that the service strategies implemented include the utilization of information technology through the “Gadis Rindu” application (Gerakan Desa Tertib dan Sadar Administrasi Kependudukan), simplification of service procedures, and collaboration with village governments through village operators. These strategies have been able to improve service efficiency, accelerate the document issuance process, and expand service accessibility for the community, especially in remote areas. In addition, online-based service innovations also contribute to reducing queues and increasing public satisfaction.

Thus, it can be concluded that the implementation of digital-based service strategies has had a positive impact on improving the quality of population administration services, although continuous efforts are still needed to overcome various obstacles in order to achieve optimal service delivery.

Keywords: Public Service Strategy, e-KK, Digitalization, Population and Civil Registration Office, Population Administration Services

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan proposal ini dengan baik dan tepat waktu. Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Allah SWT beserta keluarga, teman, bapak/ibu dosen, dan semua yang telah berpartisipasi mendukung penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian dengan judul “Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Penerbitan Elektronik Kartu Keluarga Di Kabupaten Lamandau”.

Penulis menyadari dalam penulisan proposal ini tentunya mempunyai banyak tantangan, tetapi penulis berhasil melewatinya dengan baik berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, izinkan penulis untuk menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Kasih-Nya penulis bisa menyelesaikan proposal ini dengan baik dan lancar.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Albert Dandi dan Ibu Magdalena Derna yang doa dan dukungan nya mengeringi setiap Langkah penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Salampak, M.S selaku Rektor Universitas Palangka Raya.
4. Bapak Prof. Bhayu Rhama, S.T., MBA., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya.
5. Bapak Bismar Harris Satriawan, S.IP. M.I.P selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan
6. Bapak Bismar Harris Satriawan, S.IP. M.I.P selaku sekretaris jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Palangka Raya
7. Bapak Dr. M. Doddy Syahirul Alam, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik penulis.

8. Bapak Dr. Jhon Retei Alfri Sandi, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing I yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan sabar selama proses penulisan proposal skripsi ini.
9. Ibu Dr. Yunita Asmawati, S.IP., M.Si selaku dosen pembimbing II yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama proses penulisan proposal skripsi ini.
10. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Vilia Aneke Putri, Trimakasih telah menjadi bagian dalam proses Panjang dikehidupan penulis, serta selalu ada baik dalam keadaan suka maupun duka.
11. Kepada seluruh teman- teman saya yang memberikan dukungan dan kebahagiaan serta selalu ada baik suka maupun duka

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bisa membangun demi penulisan yang lebih baik lagi dan semoga proposal skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan

Penulis

PETRUS ALDI
Nim :213030703174

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manffat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pemerintah Daerah	6
2.1.1 Pengertian Pemerintah Daerah	6
2.1.2 Kedudukan Pemerintah Daerah	7
2.1.3 Tugas dan Fungsi Pemerintah Daerah	9
2.1.4 Asas-Asas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah	11
2.2 Strategi Pelayanan Publik	12
2.2.1. Pengertian Strategi Pelayanan Publik.....	12
2.2.2. Ciri-Ciri Strategi Pelayanan Publik.....	14
2.2.4. Indikator Strategi Pelayanan Publik.....	15
2.3 Pelayanan Kependudukan Berbasis Digital	16
2.3.1 Pengertian Pelayanan Kependudukan Berbasis Digital	16
2.3.2 Manfaat dan Tujuan Pelyanan Kependudukan Berbasis digital..	17

2.3.3 Pengertian E-KK.....	18
2.4 Penelitian Terdahulu.....	19
2.5 Kerangka Berpikir	22
BAB III	23
METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Lokasi Penelitian	24
3.3 Waktu Penelitian	24
3.4 Fokus Penelitian	2
3.5 Sumber Data.....	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.7 Analisis Data	31
BAB IV	34
HASIL PENELITIAN	34
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	34
4.1.1 Profil Kabupaten Lamandau	34
4.1.2 Letak Geografis dan Wilayah	34
4.1.3 Penduduk	35
4.2 Profil Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamandau	37
4.2.1 Dasar Hukum	37
4.2.2 Tugas dan Fungsi	38
4.2.3 Struktur Organisasi.....	41
4.2.4 Visi dan Misi.....	42
4.3 Hasil Penelitian	42
BAB V	57
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	57

5.1 Bagaimana Strategi yang Diterapkan Dalam Meningkatkan Efisiensi dan efektifitas pelayanan penerbitan kartu Keluarga elektronik	57
5.2 Faktor Pendukung dan penghambat dalam pelayanan penerbitan elektronik kartu keluarga	61
BAB VI	63
PENUTUP.....	63
6.1 Kesimpulan.....	63
6.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAK	66
LAMPIRAN 1.....	69
LAMPIRAN 2 SURAT IZIN PENLITIAN	75
LAMPIRAN 3 DOKUMENTASI PENELITIAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	22
Gambar 3. 2 Analisis Data	33
Gambar 4. 1 Gambar Struktur organisasi Dukcapil.....	41

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Dudung. 2016. "Hubungan Pemerintah Pusat Dengan Pemerintah Daerah." *Jurnal Hukum Positum* 1(1): 83. doi:10.35706/positum.v1i1.501.
- Antoh, B., Salomena, R., & Jantje, H. J. (2026). Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Pemerintah Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Di Distrik Aitinyo Kabupaten Maybrat. *J-MACE Jurnal Penelitian*, 6(1), 23–37.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Pendekatan, Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*.
- Giri, P. A. A. (2022). Efektivitas Pelayanan Tanda Tangan Elektronik dalam Penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura Provinsi Papua. *Institut Pemerintahan Dalam Negeri*.
- Hasanah, N L, and A Masruri. 2023. "Penerapan Asas-Asas Pelayanan Publik Di Perpustakaan." *Jurnal Ilmu Perpustakaan (JIPER)* 5. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/JIPER/article/view/14477%0Ahttps://journal.ummat.ac.id/index.php/JIPER/article/viewFile/14477/6491>.
- Hasbiah, H., Prasodjo, T., Saifuloh, N. I., Daud, A., & Awaluddin, M. (2024). Optimalisasi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Administrasi Publik Untuk Meningkatkan Efisiensi Layanan Publik. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 4(6), 46–53. <https://doi.org/10.31004/jh.v4i6.1690>
- Mahda Cahyati Ningruma, Bhayu Rhama, and Imanuel Jaya. 2021. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya." *Journal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan* 8(1): 1–16. doi:10.37304/jispar.v8i1.605.
- Matin, H. N. A., Dermawan, C., Bestari, P., & Syaifullah. (2025). Civic Governance and Good Governance : Dinamika Kebijakan Desentralisasi Pendidikan Di Era Otonomi Daerah. *Integralistik*, 36(1), 1–20. <https://doi.org/10.15294/j473yx66>
- Pakudu, R. (2024). *Sinergi Birokrasi: Membangun Pelayanan Publik Yang Efektif*. Mega Press Nusantara.

- Panjaitan, A. F. (2023). Efektivitas Program Pembuatan Kartu Keluarga TTE (Tanda Tangan Elektronik) Melalui Aplikasi E-Open di Kota Bekasi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Hidayatullah.
- Panjaitan, Abyan Farid. 2023. “Efektivitas Program Pembuatan Kartu Keluarga TTE (Tanda Tangan Elektronik) Melalui Aplikasi E-Open Di Kota Bekasi.” : 91.
- R., David F. 2011. Strategic Management Concepts: A Competitive Advantage Approach. <https://books.google.com/books?id=ZYopygAACAAJ>.
- Rauf, Rahyunir. 2018. “Asas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.” (1): 434.
- Riska Chyntia Dewi, and Suparno Suparno. 2022. “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.” Jurnal Media Administrasi 7(1): 78–90. doi:10.56444/jma.v7i1.67.
- Rizqiqa, E. D., & Amalia, R. (2021). Efektivitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Melalui Tanda Tangan Elektronik di Kota Solok. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Rizqiqa, Edtyva Dwirahmi, and Rizki Amalia. 2021. “Efektivitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Melalui Tanda Tangan Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Solok Provinsi Sumatera Barat.” Jurnal Media Birokrasi (1): 29–43. doi:10.33701/jmb.v3i2.2476.
- Saija, Vica J. E. 2014. “Wewenang Pemerintah Daerah Dalam Pemberian Izin Lingkungan Hidup.” Sasi 20(1): 71. doi:10.47268/sasi.v20i1.347.
- Sari, M E P. 2018. “Peran Pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik.” Jurnal Trias Politika 2(1): 1–12. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1678011&val=18206&title=Peran Pemerintah dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1678011&val=18206&title=Peran%20Pemerintah%20dalam%20Penyediaan%20Akses%20Pelayanan%20Publik).
- Suarsan, I. W., Dewi, C. I. D. L., & Dewi, P. E. T. (2025). Rekonstruksi Hukum Pemerintahan Daerah Di Indonesia: Tantangan Globalisasi Terhadap Prinsip Otonomi Dan Kedaulatan Nasional. Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis, 6(8), 1–16.
- Sunarso, S. (2023). Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia. Sinar Grafika.

- Suryantoro, Bambang, and Yan Kusdyana. 2020. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya." *Jurnal Baruna Horizon* 3(2): 223–29. doi:10.52310/jbhorizon.v3i2.42.
- Wardani, A K. 2019. "Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik Di Era Disrupsi." *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*: 30–35. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2258%0Ahttps://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/download/2258/2021>.
- Yasidar, A. . (2025). Strategi Pelayanan Publik Yang Berorientasi Kepada Pengguna Layanan Publik. *Fokus*, 23(2), 404–414.
- Yogyakarta: Pustaka pelajar Julia, Mela, and Alifah Jiddal Masyrurroh. 2022. "Literature Review Determinasi Struktur Organisasi: Teknologi, Lingkungan Dan Strategi Organisasi." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 3(4): 383–95. doi:10.31933/jemsi.v3i4.895.