

**SKRIPSI**

**INOVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD)**

**DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

**KOTA BANJARMASIN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)**

**Pada Program Studi Administrasi Publik**



**Raudatul Madinah**

**NIM. 2010411220014**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**BANJARMASIN**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**INOVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD)**  
**DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KOTA BANJARMASIN**

A. Nama Mahasiswa: Raudatul Madinah NIM: 2010411220014

B. Dinyatakan lulu 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 Maret 2024.

C. Tim Penguji:

a. Ketua

**Avela Dewi, S.Sos, M.Si**

NIP. 197506161999032002

(.....)

b. Sekretaris

**Trisylvana Azwari, S.Sos, M.AP**

NIP. 198804112019032010

(.....)

c. Anggota

**Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP**

NIP. 198708222020122010

(.....)

Banjarmasin, Maret 2024

Mengetahui,

Koordinator Program Studi



Dekan FISIP ULM

**Prof. Dr. H. Bidi Suryadi, S.Sos, M.Si**

NIP. 197301221998021001

**Avela Dewi, S.Sos, M.Si**

NIP. 197506161999032002

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raudatul Madinah  
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 24 Januari 2002  
NIM : 2010411220014  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat Rumah : Jalan Christopel Mihing Gang Helda RT 19 RW 03  
Kel. Baamang Hulu, Kec. Baamang, Kab.  
Kotawaringin Timur

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 siapapun juga, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 30 Maret 2024

Mahasiswa yang bersangkutan,



**Raudatul Madinah**

**NIM. 2010411220014**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Kamis tanggal 28 bulan Maret tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1449/UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 26 Maret untuk menguji skripsi :

Nama : Raudatul Madinah  
NIM : 2010411220014  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Identitas Kependudukan Digital  
Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin  
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 10.00 Wita s/d selesai  
Nilai : 80 / A  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~ 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 : 28 Maret 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Raudatul Madinah

1. Ketua : Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
( )
2. Sekretaris : Trisyvana Azwar, S.Sos, M.AP  
( )
3. Anggota : Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP  
( )



Mengetahui/membenarkan :  
a.n. Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

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

## ABSTRAK

**Raudatul Madinah. 2010411220014, 2024. Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.** Di bawah bimbingan Avela Dewi.

Perkembangan dunia digital mulai merambah ke berbagai sektor kehidupan, tidak terkecuali pada sektor pemerintahan, khususnya pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi dan informasi dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis *e-government* guna meningkatkan kualitas pelayanan mulai marak dilakukan. Salah satunya adalah program Identitas Kependudukan Digital (IKD) atau yang sering dikenal sebagai KTP Digital. Hadirnya IKD ini diharapkan mampu mempermudah masyarakat dalam administrasi kependudukan karena proses pembuatannya yang cepat dan mudah, serta tidak memakan banyak biaya. Di masa yang akan datang IKD juga diharapkan mampu menggantikan penggunaan KTP fisik. Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Mengetahui bagaimana inovasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin; 2) Mengetahui apa saja yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan identitas kependudukan digital tersebut.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada penelitian ini penulis berperan sebagai instrumen kunci yang melakukan pengumpulan data dan analisis data dengan cara reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin sudah berjalan dengan cukup baik yang dianalisis menggunakan teori inovasi pelayanan menurut Rogers dengan indikator yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan dapat diamati. Dalam pelaksanaan IKD ini masih terdapat beberapa kekurangan, di antaranya adalah dari indikator keuntungan relatif di mana masih banyak masyarakat yang belum bisa mendapatkan manfaat dari penggunaan IKD itu sendiri dan indikator kerumitan yang mana banyak masyarakat menganggap penggunaan IKD cukup rumit, terutama untuk masyarakat yang berusia lanjut. Adapun faktor penghambat dari inovasi IKD ini adalah minimnya masyarakat yang mengetahui IKD; adanya pengaruh ekonomi, sosial, dan budaya yang menyebabkan masyarakat tidak memiliki atau tidak bisa menggunakan *smartphone*; serta adanya gangguan pada jaringan dan sistem.

**Kata kunci:** Inovasi, Pelayanan Publik, Identitas Kependudukan Digital

## **ABSTRACT**

***Raudatul Madinah. 2010411220014, 2024. Innovation of Identitas Kependudukan Digital (IKD) at the Population and Civil Registration Office of Banjarmasin City. Under the guidance of Avela Dewi.***

*The development of the digital world began to penetrate into various sectors of life, including the government sector, especially public services. The utilization of technology and information in the implementation of e-government-based public services to improve service quality is starting to become widespread. One of them is the Identitas Kependudukan Digital (IKD) program or what is often known as the KTP Digital. The presence of IKD is expected to be able to facilitate the community in population administration because the process of making it is fast and easy, and does not cost much. In the future, IKD is also expected to be able to replace the use of physical ID cards. The objectives of this research are: 1) Knowing how the Identitas Kependudukan Digital innovation at the Banjarmasin City Population and Civil Registration Office; 2) Knowing what are the obstacles in the implementation of Identitas Kependudukan Digital.*

*The research method used in this research is descriptive qualitative method with data collection through interviews, observation, and documentation. In this research, the author acts as a key instrument that collects and analyzes data by reducing, presenting, and drawing conclusions.*

*The results of this study indicate that Identitas Kependudukan Digital Innovation at the Population and Civil Registration Office of Banjarmasin City has been running quite well, which is analyzed using the theory of service innovation according to Rogers with indicators, namely relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. In the implementation of IKD, there are still some shortcomings, including the relative advantage indicator where there are still many people who have not been able to benefit from the use of IKD itself and the complexity indicator where many people consider the use of IKD to be quite complicated, especially for people of advanced age. The inhibiting factors of this IKD innovation are the lack of people who know IKD; the economic, social, and cultural influences that cause people not to have or cannot use smartphones; and network and system disruptions.*

***Keywords:*** *Innovation, Public Service, Identitas Kependudukan Digital*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Inovasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) di Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan karya tulis ini masih terdapat banyak kekurangan, namun penulis telah berusaha dengan semaksimal mungkin dalam penyelesaiannya. Maka dari itu, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. 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 sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan.
4. Prof. Dr. Drs. H. Asmu'i, M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

5. Ibu Trisyilvana Azwari, S.Sos, M.AP selaku dosen penguji I yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta saran yang membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Ibu Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP selaku dosen penguji II yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta saran yang membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama perkuliahan.
8. Segenap Civitas Akademika FISIP ULM.
9. Kedua orang tua dan kakak penulis, Nor Afni Fitriana yang selalu memberikan dukungan penuh dan doa tanpa henti sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan dan perkuliahan ini.
10. Tidak lupa teman-teman yang telah menemani penulis sejak awal perkuliahan hingga saat ini dan tidak henti memberikan semangat, dorongan, serta masukan kepada penulis, yaitu Saa, Arra, Tari, Pepa, Fanny, Artha, Shafa, dan Allyssa. Serta penghuni lantai atas Kos Rose, Milda, Yuli, Azizah, dan Auliyya yang menemani kehidupan kos penulis selama 2 tahun ini.

Banjarmasin, 30 Maret 2024

Raudatul Madinah



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	6
1.4.1 Manfaat Praktis .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Konsep Teoritis .....	10
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik .....	10
2.2.1.1 Definisi Pelayanan Publik .....	10
2.2.1.2 Asas Pelayanan Publik .....	13
2.2.1.3 Prinsip Pelayanan Publik.....	14
2.2.1.4 Standar Pelayanan Publik.....	16
2.2.2 Konsep Inovasi.....	17
2.2.2.1 Definisi Inovasi.....	17
2.2.2.2 Kriteria Inovasi .....	19

2.2.2.3	Karakteristik Inovasi .....	20
2.2.2.4	Hambatan dalam Inovasi .....	21
2.2.3	Identitas Kependudukan Digital.....	22
2.2.3.1	Definisi Identitas Kependudukan Digital .....	22
2.2.3.2	Tujuan dan Fungsi Identitas Kependudukan Digital .....	24
2.2.3.3	Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital .....	25
2.2.3.4	Standar Operasional Prosedur Pendaftaran dan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital .....	27
2.3	Kerangka Pemikiran.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>30</b>
3.1	Pendekatan Penelitian.....	30
3.2	Tipe Penelitian .....	31
3.3	Lokasi Penelitian.....	31
3.4	Sumber Data dan Instrumen Penelitian .....	32
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5.1	Observasi atau Pengamatan .....	33
3.5.2	Wawancara .....	33
3.5.3	Dokumentasi .....	34
3.6	Pengolahan Data .....	35
3.6.1	Pengumpulan Data .....	35
3.6.2	Reduksi Data .....	35
3.6.3	Penyajian Data .....	36
3.6.4	Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>38</b>
4.1	Gambaran Lokasi Penelitian.....	38
4.1.1	Profil Kota Banjarmasin .....	38
4.1.2	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	40
4.1.2.1	Visi, Misi, dan Motto Organisasi .....	41
4.1.2.2	Struktur Organisasi.....	41
4.1.2.3	Tugas Pokok dan Fungsi.....	44
4.2	Temuan Penelitian.....	47

4.2.1	Sosialisasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Banjarmasin .	47
4.2.2	Pelaksanaan Program Identitas Kependudukan Digital .....	51
4.2.3	Faktor Penghambat Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital di Kota Banjarmasin .....	55
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>60</b>
5.1	Inovasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin .....	60
5.1.1	Keuntungan Relatif ( <i>relative advantage</i> ) .....	61
5.1.2	Kesesuaian ( <i>compatibility</i> ) .....	62
5.1.3	Kerumitan ( <i>complexity</i> ) .....	63
5.1.4	Kemungkinan Dicoba ( <i>trialability</i> ) .....	64
5.1.5	Dapat Diamati ( <i>observability</i> ) .....	65
5.2	Faktor Penghambat Inovasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin .....	67
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>70</b>
6.1	Kesimpulan .....	70
6.2	Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>73</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>75</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk di Kota Banjarmasin.....	39
Tabel 4.2 Penduduk Kota Banjarmasin berdasarkan Kelompok Usia .....	40
Tabel 5.1 Matriks Analisis Pembahasan.....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 SOP Pendaftaran dan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital ...	28
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	29
Gambar 3.1 Proses Analisis Data Miles dan Huberman .....	37
Gambar 4.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	40
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin .....	44
Gambar 4.3 Kegiatan PAKASAM Disdukcapil Kota Banjarmasin .....	48
Gambar 4.4 Film Pendek Pengenalan IKD .....	50
Gambar 4.5 Tampilan Muka Identitas Kependudukan Digital.....	59