

SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PADA APLIKASI TARUMA DOKBIT (DAFTAR
DI RUMAH DOKUMEN TERBIT) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BARITO KUALA**

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

Disusun Oleh:

INTAN SARI

NIM 1910411320034



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT BANJARMASIN

2023

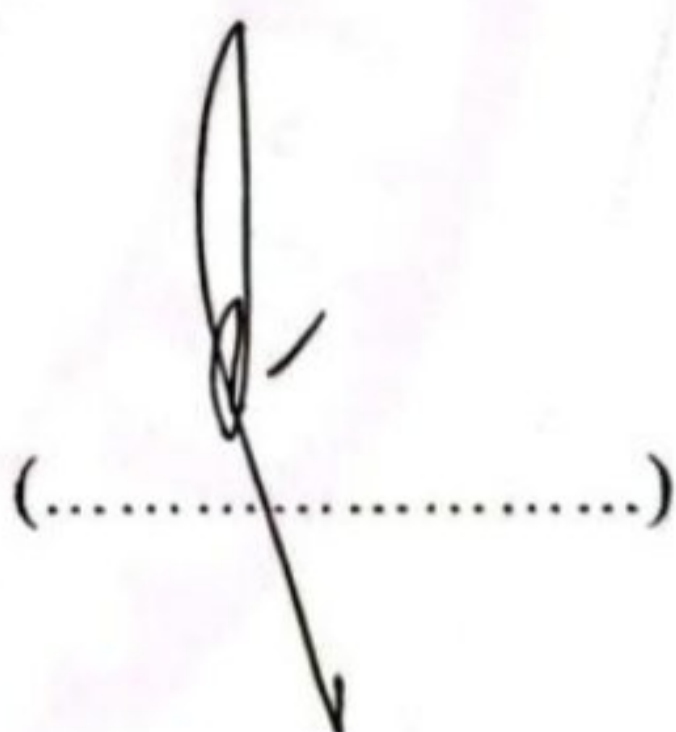
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

INOVASI PELAYANAN PADA APLIKASI TARUMA DOKBIT (DAFTAR DI RUMAH DOKUMEN TERBIT) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BARITO KUALA

- A. Nama Mahasiswa : Intan Sari NIM : 1910411320034
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 31 Maret 2023.
- C. Tim Penguji
- a. Ketua
(Hj. Aulia, S.Sos, M.AP)
NIP. 197912262003122001
- b. Sekretaris
(Dr. M. Riduansyah Svafari, S.Sos, MPA)
NIP. 197303162005011001
- c. Anggota
(Avela Dewi, S.Sos, M.Si)
NIP. 197506161999032002

()

()

()

Mengetahui

Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001

Banjarmasin, 31 Maret 2023

Koordinator Program Studi
Administrasi Publik,

Avela Dewi, S.Sos, M.Si

NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Sari
Tempat/ Tanggal Lahir : Jejangkit Pasar, 09 Februari 2000
NIM : 1910411320034
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jejangkit Pasar RT. 06 RW. 03 Kecamatan Jejangkit
Kabupaten Barito Kuala

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, 13 April 2023
Mahasiswa yang bersangkutan,



Intan Sari
NIM. 1910411320034



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 Jum'at tanggal 31 bulan Maret tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1713/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 24 Maret untuk menguji skripsi :

Nama : Intan Sari
NIM : 1910411320034
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Pada Aplikasi Taruma Dokbit (Daftar Di Rumah Dokumen Terbit) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb Fisip Ulm
Waktu Ujian : 10.30 wita s/d selesai
Nilai : A (82)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

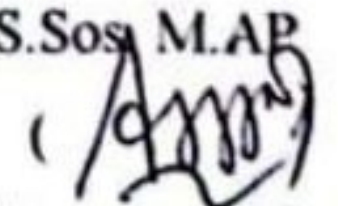


Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 31 Maret 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Intan Sari

1. ketua : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP
()
2. Sekretaris : Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA
()
3. Anggota : Avela Dewi, S.Sos, M.Si
()

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

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197500461999032002

ABSTRAK

Intan Sari. 1910411320034. Inovasi Pelayanan Pada Aplikasi Taruma Dokbit (Daftar di Rumah Dokumen Terbit) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala. Dibawah bimbingan Aulia.

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui inovasi pelayanan pada Aplikasi Taruma Dokbit (daftar di rumah dokumen terbit) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala serta faktor yang menjadi penghambat inovasi pelayanan pada aplikasi Taruma Dokbit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala. Sumber data digunakan yaitu data primer dan data sekunder, serta teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi non-pasrtisipatif, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pada Aplikasi Taruma Dokbit sudah berjalan dengan baik. Dari 5 (lima) atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogerts yaitu adanya keuntungan yang dirasakan berupa kemudahan, efesieni waktu, biaya dan tenaga, juga terdapat kesesuaian inovasi dengan kebutuhan masyarakat serta mudah diamati masyarakat dan kemudahan untuk diakses. Namun, masih ditemukan adanya kerumitan yaitu dari tingkat pemahaman serta kemampuan masyarakat terhadap penggunaan teknologi internet dan juga sudah dilakukan uji publik awal diterapkannya inovasi tetapi tidak adanya sosialisasi lanjutan sehingga sebagian masyarakat tidak mengetahuinya. Adapun faktor pengambat yang ditemukan dalam pelaksanaannya yaitu kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terhadap Pelayanan berbasis online, masyarakat terkendala dalam menggunakan pelayanan dengan sistem online dan jaringan yang tidak lancar.

Saran untuk penelitian ini adalah diharapkan melakukan survey kepuasan masyarakat terkait inovasi Aplikasi Taruma Dokbit agar dapat dilihat dengan jelas bagaimana respon masyarakat terhadap adanya inovasi Aplikasi Taruma Dokbit, dan juga dapat mengadakan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat agar inovasi Aplikasi Taruma Dokbit dapat lebih dikenal dan digunakan oleh seluruh masyarakat, mengupayakan fasilitas inovasi terkait dengan server jaringan internet melakukan survey kepuasan masyarakat serta mengembangkan inovasi aplikasi Taruma Dokbit yang dapat dengan mudah diunduh melalui playstore sehingga dapat dengan mudah diakses masyarakat.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Aplikasi Taruma Dokbit.

ABSTRACT

Intan Sari. 1910411320034. Service Innovation in the Taruma Dokbit Application (Register at the Published Document House) at the Population and Civil Registration Office of Barito Kuala Regency. Under the guidance of Aulia.

This study aims to determine service innovation in the Taruma Dokbit Application (register at home for published documents) at the Barito Kuala Regency Population and Civil Registration Service and the factors that inhibit service innovation in the Taruma Dokbit application at the Barito Kuala Regency Population and Civil Registration Office.

The research method used is descriptive qualitative. The research location is located at the Department of Population and Civil Registration of Barito Kuala Regency. Sources of data used are primary data and secondary data, as well as data collection techniques used are non-participatory observation, interviews and documentation. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the study show that service innovation in the Taruma Dokbit Application has gone well. Of the 5 (five) attributes of innovation put forward by Rogerts, there are perceived advantages in the form of convenience, time efficiency, cost and effort, there is also the suitability of innovation with community needs as well as being easily observable by the public and easy to access. However, there are still complications, namely the level of understanding and the ability of the community to use internet technology and an initial public test of the implementation of the innovation has also been carried out but there is no further socialization so that some people do not know about it. As for the inhibiting factor found in its implementation are the lack of outreach to the community regarding online-based services, the community is constrained in using services with online systems and networks that are not smooth.

Suggestions for this research are to conduct a community satisfaction survey related to the Taruma Dokbit application innovation so that it can be seen clearly how the community responds to the Taruma Dokbit Application innovation, and can also hold more intensive outreach to the community so that the Taruma Dokbit Application innovation can be better known and used by the entire community, seeking innovation facilities related to internet network servers conducting community satisfaction surveys and developing innovative Taruma Dokbit applications which can be easily downloaded via the playstore so that they can be easily accessed by the public.

Keywords: *Innovation, Public Service, Taruma Dokbit Application.*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayahnya yang telah dilimpahkan kepada saya, sehingga penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan. Adapun tujuan penyusunan skripsi ini adalah sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik dengan diberi judul: Inovasi pelayanan publik pada Aplikasi Taruma Dokbit (Daftar di Rumah Dokumen Terbit) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, dalam kesempatan kali ini saya ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE, M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Prof.Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dan Dosen Penguji 2 dalam penelitian saya yang telah memberikan masukan-masukan yang bermanfaat bagi penelitian ini.

4. Bapak Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc, Sc, selaku Dosen Penasehat Akademik yang sudah membimbing dari awal masuk kuliah sampai dengan menyelesaikan studi di Program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
5. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP, selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Bapak Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA selaku Dosen Penguji 1 dalam penelitian saya yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan-masukan dan saran yang sangat berguna untuk perbaikan penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Staf pada program Studi administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
8. Pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala terutama Bapak Muliansyah, SIP, M.Si selaku Plt yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian dan seluruh pegawai di Bidang Pencatatan Sipil yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data.
9. Kedua orang tua yang saya cintai dan senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan, dorongan, doa yang tidak terputus, nasihat, motivasi, serta pengorbanan materinya.

10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Pada akhirnya penulis sangat menyadari bahwa pada penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, peneliti mohon maaf apabila terdapat kesalahan pada Skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmatnya kepada kita semua, Amin.

Banjarmasin,2023

Intan Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	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 Inovasi	15
2.2.1 Definisi Inovasi.....	15
2.2.2 Tujuan Inovasi	21
2.2.3 Jenis-Jenis Inovasi	21
2.2.4 Strategi Inovasi	22
2.2.5 Aspek-Aspek Inovasi.....	23

2.2.6 Faktor Penghambat Inovasi Sektor Publik.....	24
2.3 Pelayanan Publik	26
2.3.1 Definisi Pelayanan Publik.....	26
3.3.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	28
3.3.3 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	29
3.3.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	31
3.3.5 Standar Pelayanan Publik	32
3.3.6 Faktor Pengaruh Pelayanan Publik.....	35
2.4 E-Government	36
2.4.1 Definisi E-Government.....	36
2.4.2 Manfaat E-Government	37
2.4.3 Model E-Government	39
2.4.4 Strategi E-Government	40
2.4.5 Kelebihan dan Kekurangan E-Government.....	42
2.5 Aplikasi Taruma Dokbit (Daftar di Rumah DokumenTerbit).....	43
2.6 Kerangka Pemikiran	47
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Pendekatan Penelitian.....	49
3.2 Tipe Penelitian.....	49
3.3 Lokasi Penelitian	50
3.4 Sumber Data	51
3.5 Teknik Pengumpulan Data	52
3.6 Teknik Analisis Data	54
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	57
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Barito Kuala	57

4.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Barito Kuala.....	58
4.3 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala	59
4.4 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala.....	61
4.5 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala.....	62
4.6 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala	64
4.7 Data Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala.....	74
4.8 Sarana dan Prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala.	76
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	78
5.1 Hasil Penelitian.....	78
5.1.1 Inovasi Pelayanan Pada Aplikasi Taruma Dokbit	78
5.1.2 Mekanisme Inovasi Pelayanan Pada Aplikasi Taruma Dokbit.....	82
5.1.2.1 Pemohon Melakukan Pendaftaran Akun ke Aplikasi Taruma Dokbit http://dukcapil.baritokualakab.go.id/tarumadokbit/ dan Login Pada Jenis Menu Layanan yang Dipilih Untuk Dilakukan Pembuatan Dokumen.	82
5.1.2.2 Pemohon Melakukan Registrasi Permohonan Pada Menu yang dipilih dengan mengisi data-data dan upload Dokumen	86
5.1.2.3 Petugas Operator menerima dan melakukan pemeriksaan berkas permohonan kemudian mengentry/input data dalam database.	97
5.1.2.4 Kasi atau kabid verifikasi kutipan dokumen tersebut kemudian pengajuan sertifikasi Tanda Tangan Elektronik.	99

5.1.2.5 Kutipan dokumen yang di telah diverifikasi dikirimkan ke email pemohon, berkas bisa di download dan cetak mandiri.	103
5.1.3 Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Pada Aplikasi Taruma Dokbit	106
5.1.3.1 Kurangnya Sosialisasi Kepada Masyarakat Terhadap Pelayanan ..	106
5.1.3.2 Masyarakat Terkendala Dalam Menggunakan Pelayanan Dengan Sistem Online.....	109
5.1.3.3 Jaringan yang Tidak Lancar.....	110
5.2 Pembahasan	114
5.2.1 Inovasi Pelayanan Pada Aplikasi Taruma Dokbit	114
5.2.1.1 Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>)	115
5.2.1.2 Kesesuaian (<i>Compability</i>).....	117
5.2.1.3 Kerumitan (<i>Complexity</i>)	118
5.2.1.4 Kemampuan dicoba (<i>Triability</i>).....	119
5.2.1.5 Kemudahan diamati (<i>Observability</i>).....	121
5.2.2 Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Pada Aplikasi Taruma Dokbit	123
5.2.2.1 Kurangnya Sosialisasi Kepada Masyarakat Terhadap Pelayanan Berbasis Online.....	123
5.2.2.2 Masyarakat Terkendala Dalam Menggunakan Pelayanan Dengan Sistem Online.....	124
5.2.2.3 Jaringan yang tidak lancar	125
BAB VI PENUTUP	128
6.1 Kesimpulan.....	128
6.2 Saran	129
DAFTAR PUSTAKA	131

LAMPIRAN.....	134
----------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pelayanan Sebelum Inovasi dan Sesudah Inovasi Aplikasi Taruma Dokbit.....	6
Tabel 1.2	Laporan Data Layanan Secara Langsung (Offline).....	6
Tabel 1.3	Laporan Data Layanan Pada Aplikasi Taruma Dokbit (Online)	7
Tabel 2.1	Matriks Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1	Informan Penelitian	53
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk Kabupaten Barito Kuala Berdasarkan Kecamatan di Kabupaten Barito Kuala Tahun 2022.....	59
Tabel 4.2	Data Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala	74
Tabel 4.3	Data Golongan Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala	75
Tabel 4.4	Jumlah Sarana dan Prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala.	76
Tabel 5.1	Matriks Analisis Hasil Penelitian	112
Tabel 5.2	Matriks Analisis Pembahasan.....	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	48
Gambar 3.1	Analisis data	55
Gambar 4.1	Peta Wilayah Kabupaten Barito Kuala.....	58
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala	63
Gambar 5.1	Halaman Awal Aplikasi Taruma Dokbit.....	83
Gambar 5.2	Halaman Masuk atau Login	84
Gambar 5.3	Halaman Awal Aplikasi Taruma Dokbit Sudah Terdaftar.....	84
Gambar 5.4	Halaman Menu Akta Kelahiran.....	87
Gambar 5.5	Halaman Menu Akta Kematian.....	87
Gambar 5.6	Halaman Menu Surat Pindah.....	88
Gambar 5.7	Halaman Registrasi Permohonan Akta kelahiran.....	89
Gambar 5.8	Halaman Menu Registrasi Upload Dokumen.....	90
Gambar 5.9	Halaman Menu Registrasi Permohonan Akta Kematian.....	91
Gambar 5.10	Menu Registrasi Upload Dokumen	92
Gambar 5.11	Halaman Menu Registrasi Permohonan Surat Pindah	93
Gambar 5.12	Menu Registrasi Upload Dokumen	94
Gambar 5.13	Kutipan Dokumen yang Telah Dikirim Kepada Pemohon	103

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara	135
Lampiran 2: Dokumentasi Penelitian.....	1341
Lampiran 3: Surat Penelitian.....	1347