

SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN MELALUI SISTEM INFORMASI
LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN VIA
SMARTPHONE (SILAKAS) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANAH LAUT**

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



Indie Annbiya Putri Intan Bachlevi

2010411220042

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

2024

LEMBAR PENGESAHAN

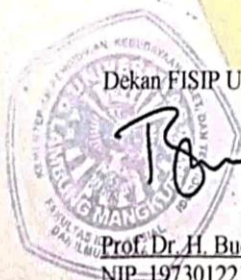
INOVASI PELAYANAN MELALUI SISTEM INFORMASI LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN VIA *SMARTPHONE* (SILAKAS) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANAH LAUT

- A. Nama Mahasiswa : **Indie Annbiya Putri Intan Bachlevi** NIM : 2010411220042
- 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 1 Juli 2024.
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua
Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
NIP. 198210022005012002 (.....)
 - b. Sekretaris
Widyakanti, S.Sos, M.AP
NIP. 19681102199032001 (.....)
 - c. Anggota
Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP. 197506161999032002 (.....)

Banjarmasin, 1 Agustus 2024

Mengetahui,

Koordinator Program Studi



Dekan FISIP ULM

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

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

LEMBAR BERITA ACARA



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basyri Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI




Pada hari ini Senin tanggal Satu bulan Juli 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: **BLB/UN8.1.13/KP/2024** tanggal 19 Juni 2024 untuk menguji skripsi :

Nama : Indie Annbiya Putri Intan Bachlevi
NIM : 2010411220042
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Melalui Sistem Informasi Layanan
Administrasi Kependudukan Via Smartphone (SILAKAS) Di Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 12.00 Wita s/d selesai
Nilai : **B / A**
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 : 1 Juli 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji, 1. Ketua : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
()
Indie Annbiya Putri Intan Bachlevi 2. Sekretaris : Widyakanti, S.Sos, M.AP
()
3. Anggota : Avela Dewi, S.Sos, M.Si
()

Mengetahui/membenarkan :
Dekan
Kordinator Program Studi Administrasi Publik,

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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indie Annbiya Putri Intan Bachlevi
Tempat/Tanggal Lahir : Tanah Laut, 24 September 2002
NIM : 2010411220042
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. KH. Mansyur, Gg. Sederhana No. 40, Pelaihari,
Kabupaten Tanah Laut, Kalimantan Selatan.

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang dimuat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi 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, 1 Agustus 2024

Mahasiswa yang bersangkutan,



Indie Annbiya Putri Intan Bachlevi
NIM. 2010411220042

ABSTRAK

Indie Annbiya Putri Intan Bachlevi, 2010411220042. 2024. “Inovasi Pelayanan Melalui Sistem Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan via *Smartphone* (SILAKAS) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut”. Dibawah Bimbingan Erma Ariyani.

Pelayanan publik yang prima menunjukkan bahwa pemerintah telah memahami tanggung jawab utamanya dalam mengelola administrasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Inovasi pelayanan publik di era global, seperti penerapan *e-government*, berdampak positif pada kualitas layanan. Di Kabupaten Tanah Laut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menerapkan *e-government* melalui aplikasi *digital* dan *website* untuk pelayanan administrasi kependudukan seperti penerbitan Kartu Keluarga, E-KTP, dan Surat Keterangan Pindah. Namun, tantangan seperti jarak tempuh yang jauh dan keterbatasan sumber daya manusia menghambat pelayanan optimal. Untuk mengatasi kendala ini, pada 12 Oktober 2019, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan aplikasi SILAKAS, yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan administrasi kependudukan secara *online* kapan saja dan di mana saja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan inovasi aplikasi SILAKAS serta faktor kendala yang dapat menghambat dalam pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melibatkan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui langkah-langkah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian berdasarkan 5 atribut inovasi dari Rogers (1983) yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability* menunjukkan bahwa inovasi ini berjalan baik. Aplikasi SILAKAS telah berhasil menawarkan *relative advantage* dimana proses aplikasi yang efisien dan fitur yang membuat pengurusan dokumen menjadi lebih cepat dan mudah, meskipun masih ada tantangan *Compatibility* dalam pengguna dengan literasi digital rendah (kegegapan teknologi). *Complexity* aplikasi ini mempengaruhi adopsi, menyoroti perlunya penyederhanaan dan peningkatan panduan agar lebih mudah diakses. *Trialability* dan *Observability* yang baik dapat mendukung adopsi lebih lanjut. Namun, aplikasi ini masih menghadapi berbagai tantangan, termasuk sosialisasi yang kurang efektif, kesulitan dalam mengunggah dokumen, dan kendala teknis. Oleh karena itu, diperlukannya ada peningkatan sosialisasi, panduan penggunaan yang lebih baik, pelatihan teknologi, dan perbaikan teknis sangat diperlukan untuk mengoptimalkan manfaat aplikasi SILAKAS.

Kata kunci: Pelayanan publik, Inovasi, SILAKAS, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

ABSTRACT

Indie Annbiya Putri Intan Bachlevi, 2010411220042. 2024. "Service Innovation through the Population Administration Service Innovation System via Smartphone (SILAKAS) at the Population and Civil Registration Office of Tanah Laut Regency". Under the Guidance of Erma Ariyani.

Excellent public services show that the government has understood its main responsibility in managing administration and meeting the needs of the community. Public service innovation in the global era, such as the implementation of e-government, has a positive impact on service quality. In Tanah Laut Regency, the Population and Civil Registration Office has implemented e-government through digital applications and websites for population administration services such as the issuance of Family Cards, E-KTP, and Moving Certificates. However, challenges such as long distances and limited human resources hamper optimal service. To overcome these obstacles, on October 12, 2019, the Population and Civil Registration Office launched the SILAKAS application, which allows people to access population administration services online anytime and anywhere.

This study aims to determine how the implementation of the SILAKAS application innovation and the obstacle factors that can hinder its implementation. The research method used is qualitative with a descriptive approach, involving data collection through interviews, observation, and documentation. Data analysis was carried out through the steps of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results of the study based on 5 innovation attributes from Rogers (1983), namely relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability show that this innovation is working well. The SILAKAS application has successfully offered a relative advantage where the application process is efficient and features that make document management faster and easier, although there are still Compatibility challenges in users with low digital literacy (technology stuttering). The complexity of the app affects adoption, highlighting the need to simplify and improve the guidance to make it more accessible. Good Trialability and Observability can support further adoption. However, the app still faces various challenges, including less effective socialization, difficulties in uploading documents, and technical constraints. Therefore, increased socialization, better user guides, technology training, and technical improvements are needed to optimize the benefits of the SILAKAS application.

Keywords: Public service, Innovation, SILAKAS, Population and Civil Registration Office

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat melakukan penyusunan Skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Melalui Sistem Informasi Layanan Administrasi Kependudukan via *Smartphone* (SILAKAS) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut” dapat diselesaikan. Adapun Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) tingkat Strata-1 (S1) 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 terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat, serta selaku Dosen Penguji 2 penulis yang telah

berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan saran yang membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Ibu Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang penuh kesabaran dalam membimbing dan memberikan masukan terhadap penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Widyakanti, S.Sos., M.AP selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang terus memberikan dukungan kepada penulis, serta selaku Dosen Penguji 1 penulis yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan saran yang membangun skripsi penelitian ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh Dosen Pengajar dan *Staff* Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang selama di bangku perkuliahan telah memberikan ilmu di bidang Administrasi Publik.
8. Seluruh keluarga penulis terkhususnya Utie, Ayah, Mamah, Abah, Bubun, Bapak Tommy, Ibu Icha, Bianca, Nabil, Wildan, Netra, serta keluarga besar lainnya yang selama ini mendoakan, memberikan semangat, memberikan tempat ternyaman, dukungan dan motivasi agar peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan dengan tepat waktu.
9. Seluruh teman-teman penulis yang sudah senantiasa mau memberikan motivasi, masukan dan semangat kepada penulis.

10. *The Powerpuff Girls* yang telah kebersamai penulis melewati segala rintangan yang sulit ini sehingga menjadi lebih sulit. *Always remember sugar, spice, and everything nice. That's what we're made of. Puff, puff, and pass on those negative vibes.*

11. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all these hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and trying to give more than receive, I wanna thank me for trying do more right than wrong, I wanna thank me for just being me all the times.*

Rasa hormat dan terimakasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu, semoga Allah SWT memberikan nikmat yang tiada hentinya atas kebaikan yang telah mereka berikan kepada penulis. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan masukan yang dapat membangun dan memperbaiki kedepannya dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusun Skripsi penelitian ini. Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya dalam pengembangan Ilmu Administrasi Publik.

Banjarmasin, 1 Agustus 2024

Indie Annbiya Putri Intan Bachlevi
NIM. 2010411220042

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR BERITA ACARA	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Konsep Pelayanan Publik	18
2.2.1 Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	20
2.2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	21
2.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik	23
2.2.4 Standar Pelayanan Publik	24
2.3 Konsep Inovasi Pelayanan	26
2.3.1 Atribut Inovasi Pelayanan.....	30
2.3.2 Faktor Penghambat Inovasi	31
2.4 Konsep <i>E-Government</i>	33
2.5 Aplikasi SILAKAS	35
2.6 Kerangka Pemikiran.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Pendekatan Penelitian	43
3.2 Tipe Penelitian	43

3.3	Lokasi Penelitian.....	44
3.4	Sumber Data dan Instrumen.....	44
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6	Teknik Pengolahan Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		53
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	53
4.1.1	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Tanah Laut.....	53
4.1.2	Maklumat Pelayanan.....	55
4.1.3	Motto dan Slogan.....	56
4.1.4	Visi dan Misi Organisasi.....	56
4.1.5	Struktur Organisasi.....	58
4.1.6	Tugas Pokok Dan Fungsi.....	59
4.1.7	Jenis Pelayanan.....	63
4.2	Uraian Temuan Penelitian.....	65
4.2.1	Alur pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi SILAKAS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut.....	71
4.2.2	Faktor Kendala yang Menjadi Penghambat dalam Inovasi Pelayanan melalui Sistem Informasi Layanan Administrasi Kependudukan via <i>Smartphone</i> (SILAKAS) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut.....	95
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....		103
5.1	Inovasi Pelayanan melalui Sistem Informasi Layanan Administrasi Kependudukan via <i>Smartphone</i> (SILAKAS) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut.....	103
5.1.1	<i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif).....	105
5.1.2	<i>Compatibility</i> (Kesesuaian).....	107
5.1.3	<i>Complexity</i> (Kerumitan).....	109
5.1.4	<i>Trialbility</i> (Kemungkinan untuk Dicoba).....	110
5.1.5	<i>Observability</i> (Kemungkinan untuk Diamati).....	112
5.2	Faktor Kendala yang Menjadi Penghambat dalam Inovasi Pelayanan melalui Sistem Informasi Layanan Administrasi Kependudukan via <i>Smartphone</i> (SILAKAS) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut.....	114

5.2.1	Kurangnya Sosialisasi	114
5.2.2	Pemahaman yang Kurang bagi Pengguna dalam Mengajukan Dokumen Lampiran (Kegagapan Teknologi).....	114
5.2.3	Kendala Teknis dan Sistem.....	116
BAB VI PENUTUP		120
6.1	Kesimpulan	120
6.2	Saran	121
DAFTAR PUSTAKA		123
LAMPIRAN		126

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Pendaftar Aplikasi SILAKAS.....	7
Tabel 2. 1	Persamaan penelitian & perbedaan terdahulu dengan penelitian ini .	15
Tabel 4. 1	Data jumlah penduduk Kabupaten Tanah Laut periode 2021-2023 ..	54
Tabel 4. 2	Data Pengguna Aplikasi SILAKAS 2019-Mei 2024	67
Tabel 4. 3	Matriks Analisis Hasil Penelitian.....	100
Tabel 5. 1	Perbedaan Sebelum dan Sesudah Inovasi SILAKAS	105
Tabel 5. 2	Matriks Analisis Pembahasan	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Gambaran Tampilan Ikon SILAKAS	5
Gambar 2. 1	Tampilan Ikon Aplikasi SILAKAS.....	38
Gambar 2. 2	Tampilan Aplikasi SILAKAS pada <i>Google Play Store</i>	39
Gambar 2. 3	Tampilan login pada Aplikasi SILAKAS	39
Gambar 2. 4	Tampilan Menu pada Aplikasi SILAKAS	40
Gambar 2. 5	Tampilan Pengisian Alamat pada Aplikasi SILAKAS	40
Gambar 2. 6	Tampilan Pemberitahuan Status Pengajuan pada Aplikasi SILAKAS	41
Gambar 2. 7	Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 3. 1	Pengolahan Data	49
Gambar 4. 1	Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut	55
Gambar 4. 2	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut.....	58
Gambar 4. 3	Rating dan Ulasan mengenai Aplikasi SILAKAS	68