

SKRIPSI

**EVALUASI PELAYANAN APLIKASI SISTEM TERTIB
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STAR) BANJAR
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANJAR**

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



JUAIRIAH

NIM. 2110411220033

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

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Evaluasi Pelayanan Aplikasi Sistem Tertib Administrasi Kependudukan
(STAR) Banjar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Banjar**

- A. Nama Mahasiswa : Juairiah NIM : 2110411220033
- 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 23 Desember 2024.
- C. Tim Penguji
- a. Ketua
Anjani, S.AP, M.AP (.....)
NIP. 199506102022032018
 - b. Sekretaris
Widyakanti, S.Sos, M.AP (.....)
NIP. 196811021994032001
 - c. Anggota
Avela Dewi, S.Sos, M.Si (.....)
NIP. 197506161999032002

Mengetahui
Dekan FISIP ULM

Banjarmasin, 23 Desember 2024
Koordinator Program Studi
Administrasi Publik



Prof. Dr. Bidi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
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 Senin tanggal Dua Puluh Tiga bulan Desember 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: 6323 /UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 11 Desember untuk menguji skripsi :

Nama : Juairiah
NIM : 2110411220033
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Aplikasi Sistem Tertib Administrasi Kependudukan (STAR) Banjar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar




Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 10.30 wita s/d selesai
Nilai : 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 : 23 Desember 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

1. ketua : Anjani, S.AP, M.AP ()
2. Sekretaris : Widyakanti, S.Sos, M.AP ()
3. Anggota : Avela Dewi, S.Sos./M.Si ()


Juairiah



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

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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Juairiah
NIM : 2110411220033
Tempat/Tanggal Lahir : Cintapuri, 19 April 2003
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Ir. Pm. Noor, Komplek Asabri 13 No. BA-06
Kelurahan Sungai Ulin, Banjar Baru

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 gunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 14 Januari 2025
Mahasiswa yang bersangkutan,



Juairiah
NIM. 2110411220033

ABSTRAK

Juairiah, 2110411220033, 2024. Evaluasi Pelayanan Aplikasi Sistem Tertib Administrasi Kependudukan (STAR) Banjar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar. Di bawah bimbingan Anjani.

Pelayanan Aplikasi Sistem Tertib Administrasi Kependudukan (STAR) Banjar adalah pelayanan yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar untuk membantu masyarakat mendapatkan dokumen kependudukan secara cepat dan mudah. Namun, layanan STAR Banjar memiliki permasalahan yaitu pengguna layanan yang sedikit dan minimnya pengetahuan masyarakat tentang adanya layanan ini. Perlu adanya sebuah evaluasi guna untuk peningkatan operasional pelayanannya. Pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online* melalui aplikasi STAR Banjar ini telah berjalan selama 1 tahun lebih sehingga peneliti tertarik untuk mengevaluasi bagaimana pelayanan yang diberikan oleh aplikasi STAR Banjar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi pelayanan aplikasi Sistem Tertib Administrasi Kependudukan (STAR) Banjar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar dan untuk mengetahui faktor penghambatnya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana data diperoleh melalui observasi, wawancara, serta pengumpulan dokumen. Proses analisis data mencakup tahap reduksi data, penyajian informasi, dan pembuatan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan *online* melalui aplikasi STAR Banjar di Disdukcapil Kabupaten Banjar sudah cukup baik namun belum optimal. Penelitian ini dianalisis berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zaithaml, Parassuraman, dan Berry. Dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, dan Empathy telah menunjukkan hasil yang baik. Namun, pada dimensi Assurance masih terdapat kendala karena jaringan yang kurang stabil dalam menangani dokumen kependudukan, sehingga menyebabkan proses penerbitan dokumen memerlukan waktu lebih lama dari yang seharusnya. Kemudian, terdapat tiga faktor penghambat yaitu kurangnya jaminan dari petugas, kurangnya pemahaman masyarakat dan gangguan jaringan .

Saran dari penelitian ialah: Disdukcapil Kabupaten Banjar perlu mengadakan evaluasi rutin dan pengawasan berkala, serta pelatihan *soft skill* bagi petugas untuk memastikan pelayanan sesuai standar dan tepat waktu. Sosialisasi harus lebih aktif lagi agar dapat lebih diketahui masyarakat luas. Sosialisasi langsung diharapkan bisa meningkatkan jumlah pengguna layanan STAR Banjar dan pemahaman masyarakat, serta perlu bekerja sama dengan provider dan rutin mengecek jaringan untuk meningkatkan pelayanan dan mengurangi hambatan akibat gangguan jaringan.

Kata kunci: Evaluasi, Pelayanan, STAR Banjar

ABSTRACT

Juairiah, 2110411220033, 2024. Evaluation of the Banjar Population Administration Order System (STAR) Application Service at the Banjar Regency Population and Civil Registration Office. Under the guidance of Anjani.

The Banjar Population Administration System (STAR) Application Service is a service provided by the Population and Civil Registration Service of Banjar Regency to help the public obtain population documents quickly and easily. However, the STAR Banjar service has problems, namely the small number of service users and the lack of public knowledge about the existence of this service. An evaluation is needed to improve the operational services. The online-based population administration service through the STAR Banjar application has been running for more than 1 year so that researchers are interested in evaluating the services provided by the STAR Banjar application. This study aims to determine the evaluation of the Banjar Population Administration System (STAR) application service at the Banjar Population and Civil Registration Service and to determine the inhibiting factors.

This study uses a qualitative method with a descriptive approach, where data is obtained through observation, interviews, and document collection. The data analysis process includes the stages of data reduction, information presentation, and conclusion making.

The results of the study indicate that online services through the STAR Banjar application at the Banjar Regency Population and Civil Registration Service are quite good but not optimal. This study was analyzed using 5 dimensions of service quality according to Zaithaml, Parassuraman & Berry. This is because the dimensions of Tangible, Reliability, Responsiveness and Empathy are good, but when viewed from the Assurance dimension it has not run well because the network is not stable enough to handle population documents, making the document issuance process take longer than the specified time. Then, there are three inhibiting factors, namely the lack of guarantees from officers, lack of public understanding and network disruptions.

Suggestions from the study are: Disdukcapil Banjar Regency needs to conduct routine evaluations and periodic supervision, as well as soft skills training for officers to ensure that services are up to standards and on time. Socialization must be more active so that it can be better known to the wider community. Direct socialization is expected to increase the number of users of STAR Banjar services and public understanding, and it is necessary to work together with providers and routinely check the network to improve services and reduce obstacles due to network disruptions.

Keywords: Evaluation, Service, STAR Banjar

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim. Puji dan Syukur Kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan segala nikmat dan hidayah, berkat Ridho dan atas Rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyusun skripsi yang berjudul: “Evaluasi Pelayanan Aplikasi Sistem Tertib Administrasi Kependudukan (STAR) Banjar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar”. Shalawat serta salam tak lupa tucurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini diajukan oleh peneliti untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti baik secara moril maupun materil. Untuk itu dengan segenap ketulusan, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga khususnya 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. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat sekaligus selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan banyak kritik dan saran;

4. Ibu Anjani, S.AP, M.AP selaku Dosen Pembimbing yang penuh kesabaran dalam membimbing dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini;
5. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan banyak kritik dan saran;
6. 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;
7. Ayahanda H. Muhammad Sarwani dan Ibu Hj. Kartiya selaku cinta pertama saya yang selama ini mendoakan, memberikan semangat, dukungan dan motivasi agar peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan dengan tepat waktu;
8. Untuk diri saya sendiri terimakasih karena sudah mampu berjuang sampai ditahap ini, terimakasih karena sudah selalu kuat dalam menghadapi situasi apapun, tetap semangat dan jangan putus asa.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu peneliti terima guna memperbaiki skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Banjarmasin, 23 Desember 2024

Juairiah

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	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 Teoritis.....	15
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	15
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	19
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	20
2.2.4 Konsep Evaluasi	23
2.2.5 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	25
2.2.6 E-Government	27
2.3 Aplikasi STAR Banjar.....	28
2.4 Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Pendekatan Penelitian	32
3.2 Tipe Penelitian	32
3.3 Lokasi Penelitian	33
3.4 Sumber Data dan Instrumen	33
3.4.1 Sumber Data.....	33
3.4.2 Instrumen.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	34
3.6 Pengolahan Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN	38

4.1	Gambaran Umum Penelitian.....	38
4.1.1	Gambaran Umum Kabupaten Banjar	38
4.1.2	Gambaran Umum Objek Penelitian	40
4.1.3	Tugas Pokok dan Fungsi	41
4.1.4	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar	43
4.1.5	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar	43
4.2	Uraian Temuan Penelitian	46
4.2.1	Evaluasi Pelayanan Aplikasi Sistem Tertib Administrasi Kependudukan (STAR) Banjar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar.....	46
4.2.2	Faktor Penghambat Pelayanan Aplikasi STAR Banjar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar	61
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		65
5.1	Evaluasi Pelayanan Aplikasi Sistem Tertib Administrasi Kependudukan (STAR) Banjar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar	65
5.1.1	<i>Tangible</i>	66
5.1.2	<i>Reliability</i>	67
5.1.3	<i>Responsiveness</i>	68
5.1.4	<i>Assurance</i>	68
5.1.5	<i>Empathy</i>	70
5.2	Faktor Penghambat Pelayanan Aplikasi Sistem Tertib Administrasi Kependudukan (STAR) Banjar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar.....	73
BAB VI PENUTUP		75
6.1	Kesimpulan	75
6.2	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN		80

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Pengguna Layanan pada Aplikasi STAR Banjar.....	5
Tabel 1. 2	Perbandingan Jumlah Pengguna Layanan di Disdukcapil Kabupaten Banjar	7
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3. 1	Informan Penelitian	35
Tabel 4. 1	Jumlah Penduduk Kabupaten Banjar	39
Tabel 4. 2	Jumlah Pegawai Disdukcapil Kabupaten Banjar.....	45
Tabel 4. 3	Matriks Analisis Hasil Penelitian	60
Tabel 5. 1	Matriks Analisis Pembahasan	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi STAR Banjar	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 3. 1 Analisis Data Menurut Miles dan Huberman	36
Gambar 4. 1 Kantor Disdukcapil Kabupaten Banjar	40
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Banjar.....	45
Gambar 4. 3 Produk dokumen kependudukan yang telah diterbitkan melalui aplikasi STAR Banjar	57

