

SKRIPSI

**EVALUASI INOVASI LAYANAN *ONLINE* BERBASIS WEB
DIGITAL MELAYANI (DILAN) DI BADAN NARKOTIKA
NASIONAL KOTA BANJARMASIN**

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

Pada Jurusan Administrasi Publik



**NADA APRILIANI
NIM. 2210411220056**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

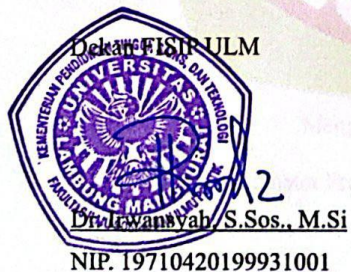
EVALUASI INOVASI LAYANAN *ONLINE* BERBASIS WEB DIGITAL MELAYANI (DILAN) DI BADAN NARKOTIKA NASIONAL KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa: **Nada Apriliani** NIM: 2210411220056
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 15 Januari 2026.
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua
Avela Dewi, S.Sos, M.Si (.....)
NIP. 197506161999032002
 - b. Sekretaris
Anjani, S.AP, M.AP (.....)
NIP. 199506102022032018
 - c. Anggota
Shafrina Amalia, S.AP, M.AP (.....)
NIP. 199706112024062001

Banjarmasin, 15 Januari 2026

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Publik



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 Kamis tanggal Lima Belas bulan Januari tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 0153 /UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 9 Januari untuk menguji skripsi :

Nama : Nada Apriliani
NIM : 2210411220056
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Evaluasi Inovasi Layanan Online Berbasis Web Digital
Melayani (DILAN) di Badan Narkotika Nasional Kota
Banjarmasin

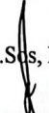
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb FISIP ULM
Waktu Ujian : 14.00 wita s/d selesai
Nilai : 80,6 / A
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

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 : 15 Januari 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

1. Ketua : Avela Dewi, S.Sos, M.Si
()
2. Sekretaris : Anjani, S.A.P, M.A.P
()
3. Anggota : Shafrina Amalia, S.AP, M.AP
()


Nada Apriliani

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 : Nada Apriliani
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 7 April 2004
NIM : 2210411220056
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Sultan Adam, Komp. Family Permai

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiat dan apabila di kemudian 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 dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 15 Januari 2026

Mahasiswa yang bersangkutan,



Nada Apriliani

NIM. 2210411220056

ABSTRAK

Nada Apriliani, 2210411220056, 2026. Evaluasi Inovasi Layanan *Online* Berbasis Web Digital Melayani (DILAN) di Badan Narkotika Nasional Kota Banjarmasin. Di bawah bimbingan Avela Dewi.

Inovasi layanan publik berbasis digital merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan, transparansi, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Badan Narkotika Nasional Kota Banjarmasin mengembangkan layanan berbasis web Digital Melayani (DILAN) sebagai inovasi pelayanan publik dalam mendukung pelaksanaan Pencegahan dan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika (P4GN). Namun, pemanfaatan layanan DILAN masih belum optimal karena penggunaan layanan oleh masyarakat masih terbatas.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Evaluasi layanan DILAN dilakukan menggunakan kriteria evaluasi William N. Dunn yang meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Data penelitian diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan arsip pendukung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan DILAN membantu proses pelayanan administratif, seperti permohonan magang dan pengajuan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN). Dari aspek efisiensi, layanan ini tidak memerlukan biaya tambahan bagi pengguna maupun anggaran khusus dalam pengelolaannya. Namun, layanan DILAN masih memiliki keterbatasan pada pengembangan sistem dan pemerataan pemanfaatan layanan. Aspek responsivitas menunjukkan bahwa layanan cukup membantu masyarakat yang telah mengetahui layanan tersebut, meskipun penyebaran informasi masih belum maksimal. Sementara itu, aspek ketepatan menunjukkan bahwa layanan DILAN telah sesuai sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital di lingkungan BNN Kota Banjarmasin.

Faktor penghambat dalam pemanfaatan layanan DILAN meliputi rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya sosialisasi layanan, keterbatasan sistem layanan, serta kebiasaan masyarakat yang masih memilih pelayanan konvensional. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi dan pengembangan sistem layanan agar DILAN dapat dimanfaatkan secara lebih optimal oleh masyarakat.

Kata Kunci: Evaluasi Pelayanan, Inovasi Pelayanan Publik, Digital Melayani (DILAN)

ABSTRACT

Nada Apriliani, 2210411220056, 2026. Evaluation of Web-Based Online Service Innovation Digital Melayani (DILAN) at the National Narcotics Agency of Banjarmasin City. Under the supervision of Avela Dewi.

Public service innovation through digital technology is one of the government's efforts to improve service quality, transparency, and accessibility for the community. The National Narcotics Agency of Banjarmasin City developed the web based online service Digital Melayani (DILAN) as a public service innovation to support the implementation of the Prevention and Eradication of Narcotics Abuse and Illicit Trafficking (P4GN). However, the utilization of the DILAN service has not been optimal because its use by the community is still limited.

This study employed a qualitative descriptive method. The evaluation of the DILAN service was conducted using William N. Dunn's evaluation criteria, which include effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and appropriateness. Data were collected through interviews, documentation, and supporting archives.

The results indicate that the DILAN service assists administrative processes, such as internship applications and the submission of Narcotics Test Result Certificates (SKHPN). In terms of efficiency, the service does not require additional costs for users or special budget allocations in its management. However, limitations were identified in system development and the uneven utilization of the service. In terms of responsiveness, the service is considered helpful for users who are already aware of it, although the dissemination of information remains less than optimal. Meanwhile, the appropriateness aspect shows that DILAN is suitable as a digital public service innovation within the National Narcotics Agency of Banjarmasin City.

The inhibiting factors in the utilization of the DILAN service include low digital literacy among the community, lack of service dissemination, limitations in the service system, and the public's preference for conventional services. Therefore, improvements in service dissemination and system development are necessary to optimize the utilization of the DILAN service by the community.

Keywords: *Service Evaluation, Public Service Innovation, Digital Melayani (DILAN).*

KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT, yang Maha Esa, atas kasih dan karunia-Nya serta tak lupa sholawat dan salam tercurahkan kepada nabi besar Muhammad SAW. Peneliti berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul "**Evaluasi Inovasi Layanan *Online* Berbasis Web Digital Melayani (DILAN) di Badan Narkotika Nasional Kota Banjarmasin**" penelitian ini merupakan salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana di Jurusan Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat.

Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran, materi, dan bentuk bantuan lainnya, skripsi ini mungkin tidak akan terselesaikan tepat pada waktunya. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua yang telah membantu, dengan hormat yang setinggi-tingginya, kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Irwansyah, 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 Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat, Sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan

kepada peneliti selama penelitian ini.

5. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP, selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam masa perkuliahan ini.
6. Ibu Anjani, S.AP, M.AP, selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan masukan dan saran untuk penelitian ini.
7. Ibu Shafrina Amalia, S.AP, M.AP, selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan masukan dan saran untuk penelitian ini.
8. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang sudah memberikan ilmu yang bermanfaat semasa perkuliahan ini.
9. Seluruh pegawai di Badan Narkotika Nasional Kota Banjarmasin yang telah memberikan informasi dan dukungan selama proses penelitian ini.
10. Terima kasih yang sebesar-besarnya peneliti ucapkan kepada kedua orang tua, Ayahanda Taufiq Rahman, S.E. dan Ibunda Sri Mulyani, atas segala doa, kasih sayang, dukungan, serta pengorbanan berupa tenaga, waktu, pikiran, dan materi yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Segala doa dan perjuangan yang diberikan menjadi kekuatan terbesar bagi peneliti untuk terus bertahan hingga sampai pada titik ini.
11. Ucapan terima kasih juga peneliti sampaikan kepada kakak peneliti, Dian Taufani, S.Hut., Eka Oktaviani, serta teman kakak peneliti, Fachri Rahmadani Pratama, S.Hut., M.Hut., yang telah turut membantu, memberikan dukungan, doa serta semangat selama proses penyusunan

skripsi ini.

12. Kepada seluruh keluarga besar peneliti yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya atas dukungan dan doa selama penelitian ini.
13. Teman-teman peneliti, Fenny Adzwa Lestari, A.Md.Kom., Aisha Amalia Putri, S.M., Azrina Rachmaditha, Azrim, Rakey Aura Maghfira, S.Ked., Aulia Rahmi, Winda Safitri, Zia Ananda Putri Sheila, dan Irma Zein.
14. Kepada semua pihak terkait yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang sudah memberikan dukungan dan membantu peneliti.
15. Terima kasih kepada diri saya sendiri Nada Apriliani karena telah berjuang, tidak menyerah dan menyelesaikan penelitian ini ditengah keterbatasan waktu, dan berbagai tantangan yang dihadapi.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga dengan rendah hati peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi rekan-rekan mahasiswa dan pembaca lainnya.

Banjarmasin, 15 Januari 2026

Nada Apriliani

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.2.1. Bagaimana evaluasi inovasi layanan <i>online</i> berbasis web Digital Melayani (DILAN) di Badan Narkotika Nasional Kota Banjarmasin?	8
1.2.2. Apa saja faktor penghambat dalam pemanfaatan layanan Digital Melayani (DILAN) oleh masyarakat dan pengelola BNN Kota Banjarmasin?.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.3.1 Untuk mendeskripsikan dan menganalisis evaluasi inovasi layanan online berbasis web Digital Melayani (DILAN) di Badan Narkotika Nasional Kota Banjarmasin.	8
1.3.2 Untuk mengidentifikasi faktor penghambat dalam pemanfaatan layanan Digital Melayani (DILAN) oleh masyarakat dan pengelola Badan Narkotika Nasional Kota Banjarmasin.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Pelayanan Publik	13

2.2.1	Pengertian Pelayanan Publik	13
2.2.2	Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik	14
2.2.3	Standar Pelayanan Publik.....	15
2.3	Inovasi Pelayanan Publik	15
2.3.1	Pengertian	15
2.3.2	Tujuan dan Manfaat	16
2.3.3	Jenis-Jenis Inovasi Pelayanan Publik	17
2.3.4	Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi	17
2.4	<i>E-Government</i> (Pemerintah Berbasis Elektronik).....	20
2.4.1	Pengertian	20
2.4.2	Tujuan dan Manfaat <i>E-Government</i>	20
2.4.3	Tantangan Implementasi <i>E-Government</i>	21
2.5	Layanan <i>Online</i> Berbasis Web.....	22
2.5.1	Pengertian	22
2.5.2	Karakteristik layanan berbasis web	23
2.5.3	Perbedaan layanan konvensional dan digital.....	24
2.5.4	Kualitas Layanan <i>Online</i> (<i>E-Service Quality</i>)	25
2.6	Evaluasi Pelayanan.....	26
2.6.1	Teori Evaluasi Pelayanan William N. Dunn	26
2.6.2	Teori Evaluasi Program Rossi, Lipsey, dan Freeman.....	29
2.6.3	Teori Evaluasi Kebijakan Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD)	31
2.6.4	Relevansi Teori Evaluasi Pelayanan dalam Penelitian.....	33
2.7	Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Banjarmasin.....	34
2.7.1	Pengertian	34
2.7.2	Fungsi dan peran BNN dalam pelayanan Masyarakat.....	35
2.7.3	Dasar Hukum Pelayanan BNN	35
2.7.4	Peraturan Pelayanan Digital di BNN.....	36
2.8	Inovasi Digital Melayani (DILAN).....	37
2.8.1	Digital Melayani (DILAN).....	37
2.9	Kerangka Pemikiran	41

BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Pendekatan Penelitian	43
3.2 Tipe Penelitian	44
3.3 Lokasi dan Objek Penelitian	44
3.4 Sumber Data dan Instrumen	45
3.4.1 Sumber Data Penelitian	45
3.4.2 Instrumen Penelitian	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data	46
3.5.1 Observasi	47
3.5.2 Wawancara	47
3.5.3 Dokumentasi	49
3.6 Pengolahan Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN	52
4.1 GAMBARAN UMUM LOKASI	52
4.1.1 Kondisi Wilayah Kota Banjarmasin	52
4.1.2 Profil Badan Narkotika Nasional Kota Banjarmasin	53
4.1.3 Struktur Organisasi	54
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi	54
4.2 Uraian Temuan Penelitian	56
4.2.1 Evaluasi Inovasi Layanan Online Berbasis Web Digital Melayani (DILAN) di Badan Narkotika Nasional Kota Banjarmasin	56
4.2.2 Faktor Penghambat dalam Pemanfaatan Layanan Digital Melayani (DILAN) di Badan Narkotika Nasional	75
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	89
5.1. Analisis Temuan Penelitian	89
5.1.1. Evaluasi Inovasi Layanan Online Berbasis Web Digital Melayani (DILAN) di Badan Narkotika Nasional	89
5.1.2 Faktor Penghambat dalam Pemanfaatan Layanan Digital Melayani (DILAN) di Badan Narkotika Nasional Kota Banjarmasin	98

BAB VI PENUTUP	104
6.1 Kesimpulan.....	104
6.2 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penyalahguna Narkoba Direhabilitasi BNN Kota Banjarmasin Tahun (2023-2024) Berdasarkan Tingkat Usia	3
Tabel 2. 1 Matriks Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2. 2 Kebaruan Penelitian	12
Tabel 2. 3 Perbedaan Layanan Konvensional dan Layanan Digital.....	24
Tabel 4. 1 Matriks Temuan Hasil Penelitian	74
Tabel 5. 1 Matrix Analisis Temuan Penelitian	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Kunjungan Web DILAN (Digital Melayani)	4
Gambar 1.2 Layanan DILAN (Digital Melayani).....	6
Gambar 2. 1 Menu Layanan DILAN	39
Gambar 2. 2 Kuesioner pada Layanan DILAN.....	41
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 3. 1 Alur Pengolahan dan Analisis Data	51
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Banjarmasin.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Pedoman Wawancara	117
Lampiran II : Surat Izin Penelitian.....	121
Lampiran III : Dokumentasi Wawancara Tahun 2026	122