

**SKRIPSI**  
**IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM TERTIB ADMINISTRASI**  
**KEPENDUDUKAN KABUPATEN BANJAR (STAR BANJAR) DALAM**  
**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS**  
**KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANJAR**  
Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
pada Program Studi Administrasi Publik



**Lilis Herawati**  
**NIM. 2110411220035**




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

**2025**

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

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

- A. Nama Mahasiswa : **Lilis Herawati** NIM : 2110411220035
- 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 15 Januari 2025.
- C. Tim Penguji
- a. Ketua  
Erma Ariyani S.Sos., M.Sc (.....)  
NIP. 198210022005012002
  - b. Sekretaris  
Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP (.....)  
NIP. 198708222020122010
  - c. Anggota  
Sugiannor, S.Sos., M.AP (.....)  
NIP. 198903062022031005

Mengetahui  
Dekan FISIP ULM

Banjarmasin, 15 Januari 2025  
Koordinator Program Studi  
Administrasi Publik



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

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

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



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 Rabu tanggal Lima Belas bulan Januari tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 0161 /UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 13 Januari untuk menguji skripsi :

Nama : Lilis Herawati  
NIM : 2110411220035  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Implementasi Aplikasi Sistem Tertib Administrasi  
Kependudukan Kabupaten Banjar (STAR Banjar) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 11.00 wita s/d selesai  
Nilai : 83,33 (A)  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

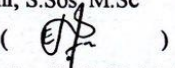

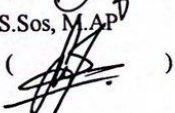
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 15 Januari 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Lilis Herawati

1. ketua : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc  
(  )
2. Sekretaris : Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP  
(  )
3. Anggota : Sugiannor, S.Sos, M.AP  
(  )

Mengetahui/membenarkan :  
Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,  
Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP 197506141999032002



## LEMBAR PERNYATAAN

### LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lilis Herawati  
Tempat/Tanggal Lahir : Martapura, 18 Oktober 2002  
NIM : 211041122035  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat Rumah : Jalan Menteri 4 Gang Mulia RT. 012 RW. 005,  
Kelurahan Sungai Paring, Martapura, Kabupaten Banjar

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 dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 15 Januari 2025

Mahasiswa yang bersangkutan,



**Lilis Herawati**

**NIM. 2110411220035**

## ABSTRAK

**Lilis Herawati, 2110411220035, 2025, “Implementasi Aplikasi Sistem Tertib Administrasi Kependudukan Kabupaten Banjar (STAR Banjar) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar”. Dibawah bimbingan Erma Ariyani**

Aplikasi STAR Banjar diluncurkan agar masyarakat lebih mudah untuk membuat dokumen kependudukan dan lebih menghemat waktu. Meskipun proses pelayanan di Kabupaten Banjar sudah melalui *online*, namun diduga implementasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar masih belum berjalan dengan optimal, karena masyarakat masih dalam tahap adaptasi ke era digital berkenaan dengan kemajuan teknologi dibidang pelayanan publik. Sehingga penelitian ini penting dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana implementasi aplikasi STAR Banjar dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan sumber data primer dan sekunder melalui observasi dan dokumentasi pada saat penelitian. Wawancara dilakukan dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Operator STAR Banjar, masyarakat pengguna dan non pengguna STAR Banjar.

Hasil penelitian berdasarkan dari 4 indikator teori implementasi menurut Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana, dan struktur birokrasi menunjukkan bahwa implementasi Aplikasi STAR Banjar masih belum berjalan secara maksimal karena sosialisasi yang belum merata dan berdampak pada kurangnya pemahaman masyarakat, serta kendala teknis dan sistem pada Aplikasi STAR Banjar. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar perlu melakukan sosialisasi dan memberikan pemahaman terkait cara penggunaan Aplikasi STAR Banjar secara berkala dan menyeluruh kepada masyarakat untuk memperkenalkan dan mengedukasi masyarakat tentang Aplikasi STAR Banjar beserta manfaatnya, serta perlu bekerja sama dengan *provider* jaringan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meminimalisir terhambatnya proses pelayanan akibat gangguan jaringan.

**Kata kunci: Pelayanan Publik, Implementasi, STAR Banjar, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

## ABSTRACT

***Lilis Herawati, 2110411220035, 2025, "Implementation of the Banjar Regency Population Administration System Application (STAR Banjar) in Population Administration Services at the Banjar Regency Population and Civil Registration Service". Under the guidance of Erma Ariyani***

*The STAR Banjar application was launched to make it easier for the public to create population documents and save more time. Although the service process in Banjar Regency has been online, it is suspected that the implementation of public services at the Population and Civil Registration Service of Banjar Regency has not been running optimally, because the community is still in the adaptation stage to the digital era regarding technological advances in the field of public services. So this study is important to be carried out to determine the extent of the implementation of the STAR Banjar application in public services at the Population and Civil Registration Service of Banjar Regency.*

*The method used in this study is descriptive qualitative with primary and secondary data sources through observation and documentation during the study. Interviews were conducted with the Head of the Population Administration Information Management Division, STAR Banjar Operators, users and non-users of STAR Banjar.*

*The results of the study based on 4 indicators of implementation theory according to Edward III, namely communication, resources, attitudes of implementers, and bureaucratic structure show that the implementation of the STAR Banjar Application has not been running optimally because the socialization has not been evenly distributed and has an impact on the lack of public understanding, as well as technical and system constraints in the STAR Banjar Application. Therefore, the Population and Civil Registration Service of Banjar Regency needs to conduct socialization and provide an understanding regarding how to use the STAR Banjar Application periodically and comprehensively to the public to introduce and educate the public about the STAR Banjar Application and its benefits, and needs to work together with network providers to improve service quality and minimize disruptions to the service process due to network disruptions.*

***Keywords: Public Service, Implementation, STAR Banjar, Population and Civil Registration Service***

## **KATA PENGANTAR**

Bismillahirrahmanirrahim. Puji dan Syukur Kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan segala nikmat dan hidayah, berkat Ridho dan Rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyusun skripsi yang berjudul: “Implementasi Aplikasi Sistem Tertib Administrasi Kependudukan Kabupaten Banjar (STAR Banjar) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar”. Shalawat serta salam tak lupa tecurahkan 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, peneliti mengucapkan banyak terima kasih 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. 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;
5. Bapak Dr. Syakrani, MS selaku Dosen Penasehat Akademik selama peneliti berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lambung Mangkurat;
6. Ibu Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang penuh kesabaran dalam membimbing dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini;
7. Ibu Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP selaku Penguji 1 yang banyak memberi kritik dan saran dalam penyusunan skripsi ini;
8. Bapak Sugiannor, S.Sos., M.AP selaku Penguji 2 yang banyak memberi kritik dan saran dalam penyusunan skripsi ini;
9. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu dibidang Administrasi Publik;
10. Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar yang telah memberikan bantuan dalam memberikan data dan informasi dalam penyusunan skripsi ini;
11. Kepada orang yang paling berjasa dan sangat berperan penting dalam hidup saya, kedua orang tua dan keluarga kakak serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada saya hingga berada dititik ini;
12. Terutama dan teristimewa, kepada pintu surga saya Mama Mariatul Qibthiah yang telah pulang ke surga lebih dulu disaat masa-masa skripsi saya, terima

kasih banyak karena telah memberikan kasih sayang dan perhatian yang tiada hentinya. Segala bentuk kehidupan yang sudah berhasil dilewati merupakan salah satu bentuk bantuan doa yang selalu disebutkan oleh pintu surga saya;

13. Kepada kakak saya yang selalu memberikan dukungan terhadap hari-hari yang berat setelah kepergian Mama untuk tetap bertahan di dunia ini dan menyelesaikan studi saya, semoga kebahagiaan selalu menanti kita dikemudian hari;

14. Kepada BEM FISIP dan HIMA-AP FISIP ULM yang menjadi tempat berkembangnya saya selama perkuliahan, serta orang-orang didalamnya yang telah banyak memberikan pelajaran dan pengalaman baru yang belum pernah dirasakan sebelumnya, memberikan segala bentuk warna-warni kehidupan didalamnya;

15. Kepada INTI HIMA-AP 2024 yang selalu menguji kesabaran saya selama menjalani tahun terakhir dalam perkuliahan dan seluruh pengurus 21 yang telah memberikan banyak warna kehidupan, kebersamai saya dalam menyelesaikan tugas serta tanggung jawab di himpunan.

16. Kepada Departemen KWU BEM FISIP 2024 yang selalu memberikan informasi dan *jokes* ketika saya menjalani masa-masa skripsi, telah memberikan kehangatan dan doa-doa baik sampai saat ini meskipun telah demisioner;

17. Kepada teman-teman masa perkuliahan, khususnya pemilik NIM 2110411220022, 2110411220026, dan 2110411220033 terima kasih karena

sudah mau berjuang bersama dan memberikan banyak bantuan selama menjalani dunia perkuliahan;

18. Kepada teman-teman saya yang lain, terima kasih karena telah menemani suka dan duka, yang memberikan berbagai macam bentuk dukungan dalam segala hal selama ini;

19. Kepada diri sendiri, Lilis Herawati terima kasih karena sudah bertahan sampai saat ini, sudah berusaha menahan sabar dan melewati berbagai macam ujian cobaan beserta kebahagiaan yang telah dirasakan. Tetap semangat dan jangan pernah menyerah dalam menghadapi segala bentuk kehidupan kedepannya.

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 khususnya dalam pengembangan ilmu Administrasi Publik.

Banjarmasin, 24 Desember 2024

Lilis Herawati

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	16
1.3. Tujuan Penelitian.....	16
1.4. Manfaat Penelitian.....	17
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	17
1.4.2. Manfaat Praktis .....	17
1.4.3. Manfaat Akademis .....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>19</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	19
2.2. Kebijakan Publik .....	26
2.2.1. Pengertian Kebijakan Publik.....	26
2.2.2. Tujuan Kebijakan Publik.....	27
2.2.3. Tahapan Kebijakan Publik .....	28
2.3. Implementasi Kebijakan .....	30
2.3.1. Pengertian Implementasi Kebijakan .....	30
2.3.2. Model Teori Implementasi Kebijakan .....	33
2.4. E-Government .....	40
2.5. Aplikasi STAR Banjar.....	42
2.6. Kerangka Pemikiran .....	52
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
3.1. Pendekatan Penelitian.....	53

3.2.	Tipe Penelitian.....	53
3.3.	Lokasi Penelitian .....	54
3.4.	Sumber Data dan Instrumen .....	54
3.5.	Teknik Pengumpulan Data .....	56
3.6.	Pengolahan Data.....	57
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>59</b>
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	59
4.1.1.	Profil Dinas .....	59
4.1.2.	Maklumat Pelayanan .....	60
4.1.3.	Motto dan Slogan .....	60
4.1.4.	Visi dan Misi.....	61
4.1.5.	Struktur Organisasi .....	61
4.1.6.	Tugas Pokok dan Fungsi .....	63
4.1.7.	Jenis Pelayanan .....	67
4.1.8.	Jumlah Pegawai.....	73
4.2.	Uraian Temuan Penelitian .....	74
4.2.1.	Sosialisasi Aplikasi STAR Banjar .....	77
4.2.2.	Alur Penggunaan Aplikasi STAR Banjar .....	837
4.2.2.	Faktor Penghambat Implementasi STAR Banjar.....	106
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>114</b>
5.1.	Implementasi Aplikasi STAR Banjar.....	114
5.1.1.	Komunikasi .....	114
5.1.2.	Sumber Daya.....	119
5.1.3.	Sikap Pelaksana/Disposisi.....	120
5.1.4.	Struktur Birokrasi.....	121
5.2.	Faktor Penghambat Implementasi Aplikasi STAR Banjar.....	123
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>128</b>
1.1.	Kesimpulan.....	128
1.2.	Saran .....	129
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>132</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>135</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk di Provinsi Kalimantan Selatan tahun 2023 .....	3
Tabel 1. 2 Jumlah Penduduk di Kabupaten Banjar Selama 5 Tahun Terakhir .....	4
Tabel 1. 3 Daftar Nama Aplikasi Pelayanan Provinsi Kalimantan Selatan .....	7
Tabel 1. 4 Pengguna STAR Banjar per Kecamatan di Kabupaten Banjar .....	10
Tabel 1. 5 Permohonan Layanan melalui Aplikasi STAR Banjar .....	11
Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 4. 1 Jumlah Pegawai .....	73
Tabel 4. 2 Daftar Desa yang diberikan Akun STAR Banjar .....	80
Tabel 4. 3 Matriks Analisis Hasil Penelitian .....	112
Tabel 5. 1 Matriks Analisis Pembahasan .....	126

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan Ikon STAR Banjar .....	44
Gambar 2. 2 Tampilan Awal Beranda Sebelum Log In.....	45
Gambar 2. 3 Tampilan Registrasi Akun Baru.....	46
Gambar 2. 4 Tampilan Log In.....	48
Gambar 2. 5 Tampilan Beranda Setelah Log In.....	49
Gambar 2. 6 Kerangka Pemikiran .....	52
Gambar 3. 1 Pengolahan Data.....	58
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	62
Gambar 4. 2 Pintu Masuk Kantor .....	77
Gambar 4. 3 Spanduk STAR Banjar .....	78
Gambar 4. 4 Sosialisasi melalui Media Sosial .....	79
Gambar 4. 5 Tampilan Aplikasi STAR Banjar di <i>Google Play Store</i> .....	88
Gambar 4. 6 Fitur Lacak Permohonan di Aplikasi STAR Banjar.....	101
Gambar 4. 7 Notifikasi WhatsApp Progress Layanan .....	103

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara .....	136
Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian .....	141
Lampiran 3 : Dokumentasi Penelitian.....	144

