

SKRIPSI

INOVASI PELAYANAN BAKUJUK (BAKULILING DOKUMEN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN LANGSUNG UNJUK) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARMASIN

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

NOVA ERIANTI

NIM. 2210411220032



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

INOVASI PELAYANAN BAKUJUK (BAKULILING DOKUMEN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN LANGSUNG UNJUK) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa: Nova Erianti NIM: 2210411220032
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 7 Oktober 2025

C. Tim Penguji:

a. Ketua

Widyakanti, S.Sos, M.AP
NIP. 196811021994032001

(.....)

b. Sekretaris

Anjani, S.AP, M.AP
NIP. 199506102022032018

(.....)

c. Anggota

Supianor, S.Sos, M.AP
NIP. 198903062022031005

(.....)

Banjarmasin, 7 Oktober 2025

Mengetahui,

Koordinator Program Studi



Dekan FISIP ULM

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

Avela Dewi, S.Sos, M.Sj
NIP. 197508161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nova Erianti
Tempat/Tanggal Lahir : Palangka Raya, 04 November 2003
NIM : 2210411220032
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Perumnas Asabri No. 31 RT/RW 45/09, Kelurahan
Syamsudin Noor, Kecamatan Landasan Ulin

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 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 untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 7 Oktober 2025
Mahasiswa Yang Bersangkutan



Nova Erianti
NIM. 2210411220032

ABSTRAK

Nova Erianti, 2210411220032, 2025. “Inovasi Pelayanan Bakujuk (Bakuliling Dokumen Administrasi Kependudukan Langsung Unjuk) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin” Dibawah bimbingan Widyakanti

Meskipun inovasi Bakujuk diluncurkan dengan tujuan memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang ke kantor melalui mekanisme pengajuan secara daring dan pengantaran dokumen langsung oleh petugas ke rumah. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan kesenjangan antara harapan dan realita di lapangan. Sejumlah kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur digital, ketidaktepatan data pemohon, serta keterbatasan sistem pendukung menyebabkan tujuan utama kemudahan layanan belum sepenuhnya tercapai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan Bakujuk (Bakuliling Dokumen Administrasi Kependudukan Langsung Unjuk) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dan untuk mengetahui faktor penghambat inovasi pelayanan Bakujuk (Bakuliling Dokumen Administrasi Kependudukan Langsung Unjuk) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder berupa buku-buku, dokumen, artikel, peraturan dan dokumentasi. Teknis analisis data menggunakan teknik yang dirumuskan oleh Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dilihat dari 5 (lima) atribut inovasi yaitu *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compability* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), *Observability* (Kemudahan Diamati) bahwa inovasi Bakujuk sudah sesuai dengan 4 (empat) atribut inovasi kecuali 1 (satu) atribut inovasi yaitu *Complexity* (Kerumitan). Terdapat faktor penghambat yaitu Informasi alamat yang dicantumkan pemohon tidak lengkap atau terjadi ketidaksesuaian, Nomor telepon tidak aktif/tidak dapat dihubungi, Rendahnya tingkat pemahaman dan kondisi keterbatasan, Keterbatasan Mekanisme Komunikasi dan Notifikasi, dan Gangguan Server

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan, Bakujuk*

ABSTRACT

Nova Erianti, 2210411220032, 2025. "Innovation of Bakujuk Service (Bakuliling of Direct Unjuk Population Administrative Documents) at the Banjarmasin City Population and Civil Registration Office" Under the guidance of Widyakanti

Although the Bakujuk innovation was launched with the aim of making it easier for the public to take care of population documents without having to come to the office through the online submission mechanism and direct delivery of documents by officers to the house. However, in its implementation, there is still a gap between expectations and reality in the field. A number of obstacles such as the lack of public understanding of digital procedures, inaccuracy of applicant data, and limitations of the support system cause the main goal of convenience of service has not been fully achieved.

This research aims to find out the description of Bakujuk service innovation (Bakuliling Unjuk Direct Population Administration Document) at the Population and Civil Registry Office of Banjarmasin City, and to identify the inhibiting factors. Bakujuk service innovation (Bakuliling Unjuk Direct Population Administration Document) at the Banjarmasin City Population and Civil Registration Office.

This research was conducted using a qualitative approach with a descriptive research type, the data sources used are primary data and secondary data in the form of books, documents, articles, regulations and documentation. Data analysis technique uses techniques formulated by Miles and Huberman.

The research results show that seen from 5 (five) innovation attributes, namely Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability, Observability, and Bakujuk innovation is in accordance with 4 (four) innovation attributes except 1 (one) innovation attribute, namely Complexity. There are inhibiting factors, namely the address information listed by the applicant is incomplete or there is an inconsistency, Inactive/unable phone number, Low level of understanding and limited conditions, Limited Communication and Notification Mechanism, and Server Interference

Keywords: *Public Service, Service Innovation, Bakujuk*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan nikmat umur dan nikmat sehat sehingga peneliti dapat menyusun skripsi yang berjudul *“Inovasi Pelayanan Bakujuk (Bakuliling Dokumen Administrasi Kependudukan Langsung Unjuk) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin”*

Penyusunan skripsi ini peneliti ajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak akan berhasil tanpa bantuan dari berbagai pihak yang selalu mendukung peneliti baik secara moril maupun materil. Untuk itu dengan segenap ketulusan hati, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, 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 Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing akademik yang selama perkuliahan selalu membimbing dalam menentukan KRS;
6. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing yang selalu meluangkan waktu untuk memberikan masukan, bimbingan, serta pengarahan kepada peneliti atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini;
7. Ibu Anjani, S.AP, M.AP selaku Dosen Penguji 1 yang telah banyak memberikan masukan dan saran yang berguna kepada peneliti;
8. Bapak Sugiannor, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji 2 yang berkenan meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan saran yang berguna kepada peneliti;
9. Seluruh Dosen Pengajar serta Staff Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat dalam memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti;
10. Bapak Yusna Irawan, S.E, M.Eng selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin yang telah berkenan memberikan izin untuk melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin;
11. Seluruh Staff pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin yang telah berkenan yang telah memberikan bantuan kepada peneliti dalam melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin;

12. Kedua orang tua yang sudah mendukung peneliti untuk menyelesaikan perkuliahan hingga skripsi ini;
13. Kakak yang sudah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil kepada peneliti;
14. Serta orang-orang terdekat yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, serta motivasi selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, masih terdapat banyak kekurangan, hal ini semata-mata karena keterbatasan peneliti. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu peneliti terima dengan senang hati guna perbaikan skripsi ini di kemudian hari.

Banjarmasin, Oktober 2025

Peneliti

Nova Erianti

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK.....	i
ABSTRACK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Penelitian Terdahulu.....	14
2.2. Konsep Pelayanan	19
2.2.1. Pengertian Pelayanan	19
2.2.2. Pengertian Pelayanan Publik	20
2.2.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	21
2.2.4. Unsur-Unsur Pelayanan Publik	23
2.2.5. Asas-Asas Pelayanan Publik	25
2.2.6. Standar Pelayanan Publik	25
2.3. Konsep Inovasi	26
2.3.1. Jenis-Jenis Inovasi	27
2.3.2. Ciri-Ciri Inovasi	28
2.3.3. Level Inovasi	28
2.3.4. Proses Inovasi.....	29
2.3.5. Atribut Inovasi.....	29
2.3.6. Faktor Penghambat Inovasi.....	34
2.4. Administrasi Kependudukan	36
2.5. Inovasi Pelayanan Bakujuk	41
2.5.1 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).....	41

2.5.2 Kartu Identitas Anak (KIA)	42
2.6. Kerangka Pemikiran	44
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1. Pendekatan Penelitian.....	47
3.2. Tipe Penelitian	47
3.3. Lokasi Penelitian	48
3.4. Sumber Data dan Instrumen	48
3.5. Teknik Pengumpulan Data	50
3.5.1. Wawancara	50
3.5.2. Observasi	50
3.5.3. Dokumentasi.....	50
3.6. Pengolahan Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	54
4.1 Profil Kota Banjarmasin	54
4.1.1 Kondisi Wilayah Kota Banjarmasin	54
4.1.2 Kondisi Geografis Kota Banjarmasin	54
4.1.3 Kondisi Demografis Kota Banjarmasin	56
4.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	58
4.2.1 Gambaran Umum dan Maklumat Pelayanan	58
4.2.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	61
4.2.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	62
4.2.4 Tugas Pokok dan Fungsi	63
4.2.5 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	66
4.3 Uraian Temuan Penelitian	69
4.3.1 Inovasi Pelayanan Bakujuk (Bakuliling Dokumen Administasi Kependudukan Langsung Unjuk) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	69
4.3.1.1 Pengajuan Melalui Parak Acil Online.....	71
4.3.1.2 Verifikasi Data Oleh Verifikator Layanan Parak Acil Online	75
4.3.1.3 Penerbitan Dokumen Kependudukan (KTP Dan KIA)	78

4.3.1.4 Pengantaran Dokumen Oleh Petugas Setelah Proses Penerbitan Selesai	81
4.3.2 Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Bakujuk (Bakuliling Dokumen Administasi Kependudukan Langsung Unjuk) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	86
4.3.2.1 Alamat Pemohon Tidak Lengkap/Tidak Sesuai	86
4.3.2.2 Nomor Telepon Tidak Aktif/Tidak Dapat Dihubungi	89
4.3.2.3 Kurangnya Pemahaman Dan Keterbatasan Masyarakat	92
4.3.2.4 Keterbatasan Mekanisme Komunikasi dan Notifikasi.....	94
4.3.2.5 Gangguan Server.....	95
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	100
5.1. Inovasi Pelayanan Bakujuk (Bakuliling Dokumen Administrasi Kependudukan Langsung Unjuk) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	100
5.1.1 <i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif)	100
5.1.2 <i>Compability</i> (Kesesuaian)	102
5.1.3 <i>Complexity</i> (Kerumitan).....	103
5.1.4 <i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba).....	105
5.1.5 <i>Observability</i> (Kemudahan Diamati).....	106
5.2 Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Bakujuk (Bakuliling Dokumen Administasi Kependudukan Langsung Unjuk) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	110
5.2.1 Informasi Alamat Yang Dicantumkan Pemohon Tidak Lengkap Atau Terjadi Ketidaksesuaian.....	110
5.2.2 Informasi Nomor Telepon Tidak Valid	112
5.2.3 Rendahnya Tingkat Pemahaman Dan Kondisi Keterbatasan Masyarakat	114
5.2.4 Keterbatasan Mekanisme Komunikasi dan Notifikasi.....	115
5.2.5 Gangguan Server.....	117
BAB VI PENUTUP	122
6.1 Kesimpulan	122
6.2 Saran	123
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN.....	127

Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Wawancara.....	128
Lampiran 2 : Dokumentasi Penelitian	146
Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian dari Fakultas	148
Lampiran 4 : Sarana dan Prasarana Pelayanan Inovasi Bakujuik	149

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Laporan Pelayanan Bakujuk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Tahun 2024 dan 2025	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1 Informan Penelitian	49
Tabel 4. 1 Luas Wilayah Kota Banjarmasin	55
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Tahun 2024	56
Tabel 4. 3 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Berdasarkan Umur	57
Tabel 4. 4 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	66
Tabel 4. 5 Petugas Lapangan Pada Inovasi Bakujuk Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 4. 6 Petugas Lapangan Pada Inovasi Bakujuk Berdasarkan Umur	67
Tabel 4. 7 Petugas Lapangan Pada Inovasi Bakujuk Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	67
Tabel 4. 8 Petugas Lapangan Pada Inovasi Bakujuk Berdasarkan Status Kepegawaian	68
Tabel 4. 9 Sarana dan Prasarana.....	69
Tabel 4. 10 Matriks Temuan Hasil Penelitian.....	84
Tabel 4. 11 Matriks Temuan Hasil Penelitian Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Bakujuk	97
Tabel 5. 1 Matriks Analisis Pembahasan	108
Tabel 5. 2 Matriks Analisis Pembahasan Faktor Penghambat	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Proses Pengantaran Dokumen Masyarakat	4
Gambar 1. 2 Pilihan Tempat Pengambilan Dokumen	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	46
Gambar 3. 1 Teknik Pengolahan Data: Model Miles dan Huberman (2014)	53
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kota Banjarmasin	54
Gambar 4. 2 Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	60
Gambar 4. 3 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	60
Gambar 4. 4 Maklumat Pelayanan	61
Gambar 4. 5 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	62
Gambar 4. 6 Pilihan Menu Layanan Untuk Proses Pengajuan	71
Gambar 4. 7 Proses Verifikasi oleh Verifikator Layanan Parak Acil Online	75
Gambar 4. 8 Alat Cetak KIA.....	79
Gambar 4. 9 Alat Cetak KTP	79
Gambar 4. 10 Pengantaran Dokumen Oleh Petugas Bakujuk	82