



UNIVERSITAS NASIONAL

**INOVASI PELAYANAN AKTA KEMATIAN BERBASIS
ONLINE DI SUKU DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Administrasi Publik (S.AP)

Suharti Rifa Mailani

NPM. 193515516071

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

***INNOVATION ON ONLINE-BASED DEATH CERTIFICATE
SERVICES AT THE SOUTH JAKARTA CITY POPULATION
AND CIVIL REGISTRATION DEPARTMENT***

SKRIPSI

*Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Bachelor
Public Administration*

Suharti Rifa Mailani

NPM. 193515516071

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE
DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION***

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Suharti Rifa Mailani
NPM : 193515516071
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Akta Kematian Berbasis Online Di Suku
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta
Selatan
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 30 Januari 2024

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Syaipudin, M.Si

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Suharti Rifa Mailani
NPM : 193515516071
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Akta Kematian Berbasis Online Di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan
Diajukan Untuk : Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, Januari 2024

Dosen Pembimbing

Dekan

Dr. Syaipudin, M.Si

Dr. Erna Emawati Chotim, S.Sos., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Suharti Rifa Mailani
NPM : 193515516071
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Akta Kematian Berbasis Online Di Suku
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta
Selatan

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Dr. Drs. Eko Sugiyanto, M.Si
Penguji I : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si
Penguji II : Dr. Syaipudin, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28/02/2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA



HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Suharti Rifa Mailani
NPM : 193515516071
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Akta Kematian Berbasis Online Di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian Pernyataan ini saya buat,

Jakarta, 30 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,


Suharti Rifa Mailani

ABSTRAK

Nama : Suharti Rifa Mailani

NPM : 193515516071

Judul : Inovasi Pelayanan Akta Kematian Berbasis Online di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan

<p>Kata Kunci</p> <p>Inovasi, Alpukat Betawi, Akta Kematian</p>	<p>Akta kematian merupakan dokumen administrasi kependudukan yang wajib dimiliki oleh warga negara sebagai bukti kematian seseorang yang pasti dan sah secara hukum. Dalam hal ini Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan meluncurkan inovasi secara online yaitu melalui Akses Langsung Pelayanan Dokumen Kependudukan Cepat dan Akurat (Alpukat Betawi). Tujuan dalam penelitian ini untuk memberikan gambaran serta penjelasan tentang Inovasi Alpukat Betawi dalam proses pelayanan pembuatan akta kematian pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan. Metode Penelitian yang digunakan adalah kualitatif melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis penelitian ini menggunakan lima indikator inovasi menurut Everett M.Rogers yang terdiri dari indikator Relative Advantage (Keuntungan Relatif, Compability (Kesesuaian), Complexity (Kerumitan), Triability (Kemungkinan dicoba), Observability (Kemudahan diamati). Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung melalui observasi dan wawancara dengan beberapa informan yang telah ditetapkan dalam penelitian ini dan data sekunder yang diperoleh melalui data-data dalam Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan melalui Alpukat Betawi dalam pembuatan Akta Kematian di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan sudah berjalan cukup bagus dalam mempercepat layanan karena dapat di akses kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang langsung. Namun disisi lain Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu memberikan sosialisasi dan penyuluhan yang lebih intensif dan menyeluruh khususnya kepada masyarakat yang kurang paham teknologi dan lansia mengenai prosedur dan keunggulan dari inovasi Alpukat Betawi. Agar masyarakat mengetahui dan ikut berpartisipasi dalam menyukseskan inovasi Alpukat Betawi.</p>
<p>Pembimbing</p>	<p>Dr. Syaipudin, M.Si</p>

ABSTRACT

Name : Suharti Rifa Mailani

NPM : 193515516071

Title : *Innovation in online-based death certificate services at the South Jakarta City Population and Civil Registration Department*

Keywords <i>Innovation, Alpukat Betawi, Death Certificate</i>	<p><i>A death certificate is a population administration document that citizens must have as definite and legally valid proof of a person's death. In this case, the South Jakarta City Population and Civil Registration Department launched an online innovation, namely through Direct Access to Fast and Accurate Population Document Services (Apukat Betawi). The aim of this research is to provide an overview and explanation of the Betawi Avocado Innovation in the service process for making death certificates at the South Jakarta City Population and Civil Registration Sub-dept. The research method used is qualitative through interviews, observation and documentation. This research analysis uses five innovation indicators according to Everett M. Rogers which consist of Relative Advantage indicators, Compability, Complexity, Triability, Observability. The data source used is data primary data obtained directly through observation and interviews with several informants who have been determined in this research and secondary data obtained through data in the South Jakarta City Population and Civil Registration Department. The results of this research show that service innovation through Alpukat Betawi in making Death Certificates at the South Jakarta City Population and Civil Registration Sub-Department have been working quite well in speeding up services because they can be accessed anytime and anywhere without having to come in person. However, on the other hand, the Population and Civil Registration Sub-department needs to provide more intensive socialization and counseling. comprehensively, especially to people who do not understand technology and the elderly regarding the procedures and advantages of the Alpukat Betawi innovation. So that the public knows and participates in the success of the Alpukat Betawi innovation.</i></p>
<i>Supervisor</i>	Dr. Syaipudin, M.Si

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti senantiasa diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Akta Kematian Berbasis Online Di Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan”. Penulisan ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) Sarjana Administrasi Publik, Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Nasional.

Penelitian masih menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pengungkapan, penyajian, dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi skripsi ini. Untuk itu kritik dan saran dari semua pihak sangat peneliti harapkan demi menyempurnakan pembuaatan rencana proposal penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan kali ini peneliti ingin menyampaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak-pihak yang membantu dalam menyelesaikan penelitian ini. Khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putra, M.A., Selaku Rektor Universitas Nasional;
2. Ibu Dr. Erna Emawati Chotim, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;

3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
4. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto S.IP., M.Si., Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
6. Ibu Dr. Marry Ismawati, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Sekolah Pascasarjana Universitas Nasional;
7. Bapak Dr. Syaipudin, M.Si. selaku Dosen Pembimbing skripsi. Terima kasih atas ketersediaan Bapak yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti selama proses penulisan skripsi hingga selesai dengan baik;
8. Kepada Ibu Bintang Juara Suspita selaku Kepala Seksi Pelayanan Pencatatan Sipil, Staff Seksi Pelayanan Pencatatan Sipil dan Petugas Dukcapil Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan yang telah memberikan izin untuk saya melakukan penelitian;
9. Kepada orang tua dan keluarga saya yang selalu memberikan support, doa dan memberikan semangat kepada saya sehingga peneliti bisa menyelesaikan penulisan skripsi dengan lancar;
10. Terima kasih kepada diri saya sendiri karena sudah bertahan dan berjuang hingga tahap ini melalui banyak cobaan namun pantang menyerah dan tetap berusaha menyelesaikan skripsi ini;

11. Kepada Kaum Alienasi dan Sans selaku teman-teman seperjuangan yang melewati suka dan duka selama perkuliahan ini;
12. Kepada Haekal Abi Qidami sebagai partner peneliti yang telah menemani, meluangkan waktunya, memberikan dukungan dan mau mendengarkan keluh kesah selama penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi bagian menyenangkan dan menyakitkan dari perjalanan hidup saya;
13. Seluruh keluarga besar GMNI UNAS yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan pembelajaran selama masa perkuliahan ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah membantu dengan yang setimpal. Penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Administrasi Negara.

Jakarta, 30 Januari 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Tinjauan Hasil Penelitian	13
2.2 Pelayanan Publik	17
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	17
2.2.2 Asas-asas Pelayanan Publik	19
2.3 Inovasi	20
2.3.1 Konsep Inovasi	20
2.3.2 Dimensi Inovasi.....	22

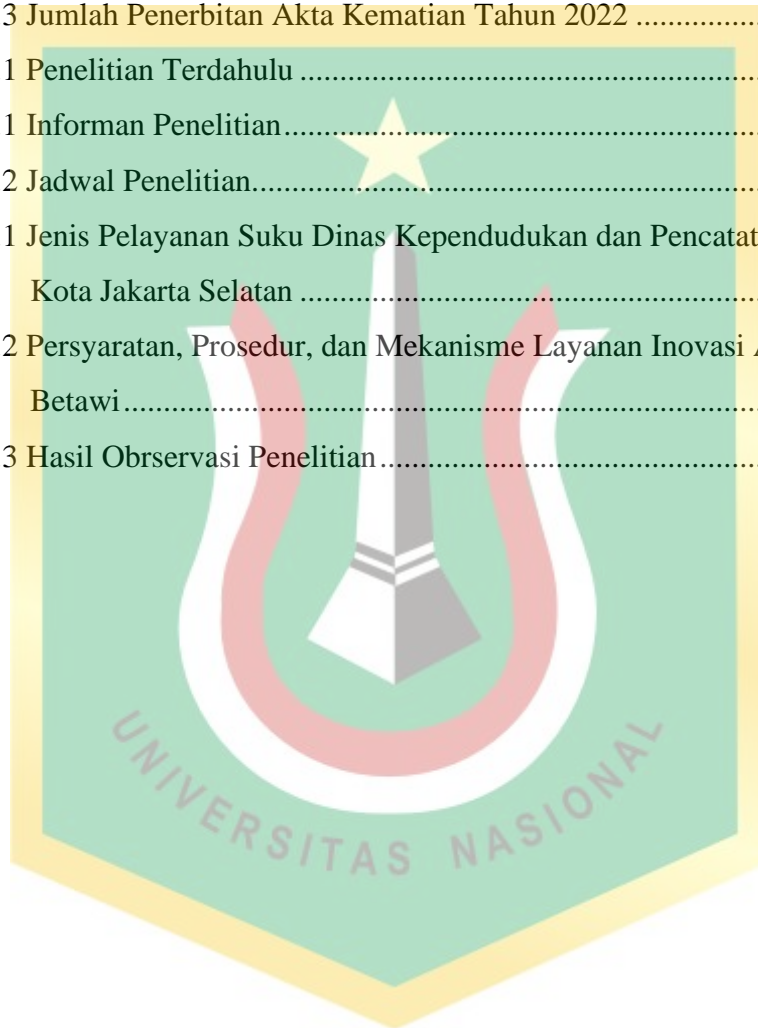
2.3.3	Tipologi Inovasi	25
2.3.4	Prinsip Inovasi	27
2.4	Inovasi Pelayanan Publik	29
2.5	Aplikasi Alpukat Betawi	30
2.6	Akta Kematian.....	32
2.7	Kerangka Pemikiran	34
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1	Pendekatan Penelitian.....	37
3.2	Penentuan Informan	38
3.3	Sumber Data	39
3.4	Teknik Pengumpulan Data	40
3.5	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	42
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian	45
3.5.2	Lokasi Penelitian	45
3.5.3	Jadwal Penelitian.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
4.1.1	Profil Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan	46
4.1.2	Visi-Misi Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan	47
4.1.3	Tugas Pokok dan Fungsi Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan	48
4.1.4	Struktur Organisasi Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan	50
4.1.5	Jenis Pelayanan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan	52
4.2	Prosedur dan Mekanisme Layanan Inovasi Online Akta Kematian.....	54
4.3	Dasar Hukum.....	58
4.4	Hasil Pembahasan dan Penelitian	58
4.4.1	Relative Advantage (Keuntungan Relatif)	59
4.4.2	Compability (Kesesuaian)	68

4.4.3 Complexity (Tingkat Kerumitan).....	74
4.4.4 Triability (Kemungkinan dicoba).....	78
4.4.5 Observability (Kemudahan diamati).....	82
4.4.6 Hasil Observasi Penelitian.....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	98



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laju Pertumbuhan Penduduk Kota Jakarta Selatan Tahun 2020-2022 ..	3
Tabel 1.2 Jumlah Kematian Penduduk Kota Jakarta Selatan Menurut Kecamatan Tahun 2022	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.3 Jumlah Penerbitan Akta Kematian Tahun 2022	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	38
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	45
Tabel 4.1 Jenis Pelayanan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan	52
Tabel 4.2 Persyaratan, Prosedur, dan Mekanisme Layanan Inovasi Alpukat Betawi.....	55
Tabel 4.3 Hasil Obsrvasi Penelitian.....	88



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi Alpukat Betawi	8
Gambar 2.1 Login dan halaman verifikasi akun aplikasi Alpukat Betawi	30
Gambar 2.2 Menu layanan pada aplikasi Alpukat Betawi.....	31
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4.1 Logo Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan	46
Gambar 4.2 Susunan Organisasi	50
Gambar 4.3 Pencarian Data Status Permohonan	61
Gambar 4.4 Syarat Layanan Akta Kematian.....	85



DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman Wawancara	99
Transkrip Hasil Wawancara	105
Dokumentasi	130
Surat Permohonan Penelitian	133
Hasil Turnitin	134
Daftar Riwayat Hidup	141

