



UNIVERSITAS NASIONAL

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MELALUI APLIKASI SARANA ONLINE BANTU
ADMINISTRASI TUNTAS (SOBAT DUKCAPIL)
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA TANGERANG**

SKRIPSI

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

Tika Anggita Muhaeni

183112351550251

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

2022



NATIONAL UNIVERSITY

***INNOVATION OF POPULATION ADMINISTRATION
SERVICES THROUGH THE APPLICATION OF ONLINE
MEANS TO HELP COMPLETE ADMINISTRATION (SOBAT
DUKCAPIL) IN THE POPULATION AND CIVIL
REGISTRATION DEPARTMENT OF TANGERANG CITY***

THESIS

***Submitted As One To Get Bachelor's Degree in Public
Administration (S.AP)***

***Tika Anggita Muhaeni
183112351550251***

***FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM***

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tika Anggita Muhaeni
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550251
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Sarana Online Bantu Administrasi Tuntas (Sobat Dukcapil) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang
Disahkan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

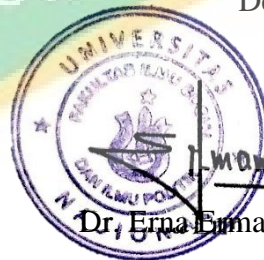
Disahkan

Jakarta, 13 September 2022

Dosen Pembimbing

Dekan

Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Tika Anggita Muhaeni
NPM : 183112351550251
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Sarana Online Bantu Administrasi Tuntas (Sobat Dukcapil) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai 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. Adjat Daradjat, M.Si.

Penguji I : Drs. Suranto, M.Si.

Penguji II : Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si.

Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal: 8 September 2022



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA


FORMULIR PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa :
Nomor Induk Mahasiswa : Tika Anggita Muhaeni
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Sarana Online Bantu Administrasi Tuntas (Sobat Dukcapil) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 24 Agustus 2022, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 8 September 2022

Ketua Sidang : Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si. 

Penguji I : Drs. Suranto, M.Si 

Penguji II : Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si. 

Keterangan :

**) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diajukan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.*

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Tika Anggita Muhaeni
NPM : 183112351550251
Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : 24 Agustus 2022

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MELALUI APLIKASI SARANA ONLINE BANTU ADMINISTRASI
TUNTAS (SOBAT DUKCAPIL) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG**

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

***INNOVATION OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICES
THROUGH THE APPLICATION OF ONLINE MEANS TO HELP
COMPLETE ADMINISTRATION (SOBAT DUKCAPIL) IN THE
POPULATION AND CIVIL REGISTRATION DEPARTMENT OF
TANGERANG CITY***

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 13 September 2022	TGL : 13 September 2022	TGL : 13 September 2022
 Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si.	 Dr. Mary Iamowati, M.Si.	 Tika Anggita Muhaeni

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tika Anggita Muhaeni

NPM : 183112351550251

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Sarana Online Bantu Administrasi Tuntas (Sobat Dukcapil) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan hasil asli peneliti sendiri. Peneliti tidak mencantumkan tanpa pengsayaan 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 peneliti bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini peneliti buat.

Jakarta, 24 Agustus 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Tika Anggita Muhaeni



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

BIODATA ALUMNI

SEMESTER GENAP/GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Nama Mahasiswa : Tika Anggita Muhaeni
NPM : 183112351550251
Prodi / Konsentrasi : Program Studi Administrasi Publik
Tempat, Tgl. Lahir : Jakarta, 09 April 2000
Alamat Rumah : Taman Royal 3 Cluster Edelweiss. Jl. Edelweiss 15
No.28 Rt.01 Rw.11 No.28 Cipondoh, Kota
Tangerang
Telepon Rumah : -
Telepon Kantor : -
HP : 088289299880
Alamat Kantor : -
E-mail : tikaanggita904@gmail.com

Jakarta, 8 September 2022

Alumni,

Tika Anggita Muhaeni

ABSTRAK

Nama : Tika Anggita Muhaeni
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Sarana Online Bantu Administrasi Tuntas (Sobat Dukcapil) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

Kata Kunci Inovasi, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Aplikasi Sobat Dukcapil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang	Aplikasi Sobat Dukcapil merupakan salah satu inovasi yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang pada tahun 2020 tepatnya di masa pandemi Covid-19 untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara tuntas. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat permasalahan pada aplikasi Sobat Dukcapil seperti masih adanya masyarakat yang menggunakan cara offline karena tidak mengetahui keuntungan dari aplikasi Sobat Dukcapil, layanan yang tersedia pada aplikasi belum lengkap, aplikasi sulit untuk diakses dan sering mengalami error, sosialisasi aplikasi yang belum mencakup keseluruhan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki maksud untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi sarana online bantu administrasi tuntas (Sobat Dukcapil) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis dengan teori Rogers (dalam Suwarno, 2008:16) yang memiliki 5 dimensi, yaitu: Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>), Kesesuaian (<i>Compatibility</i>), Kerumitan (<i>Complexity</i>), Kemungkinan Dicoba (<i>Trialability</i>) dan Dapat Diamati (<i>Observability</i>). Hasil penelitian yang didapatkan pada pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi sarana online bantu administrasi tuntas (Sobat Dukcapil) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dalam pelaksanaannya masih belum berjalan dengan baik, karena dari lima dimensi yang digunakan, terdapat tiga dimensi yang belum memenuhi yaitu Kesesuaian (<i>Compatibility</i>), Kerumitan (<i>Complexity</i>), dan Kemungkinan Dicoba (<i>Trialability</i>) karena masih terdapat kekurangan.
Pembimbing	Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si.

ABSTRACT

Name : Tika Anggita Muhaeni
Study Program : *Public Administration*
Title : *Innovation Of Population Administration Services Through The Application Of Online Means To Help Complete Administration (Sobat Dukcapil) In The Population And Civil Registration Department Of Tangerang City*

<p>Keyword: <i>Innovation, Population Administration Services, Sobat Dukcapil Application, Population and Civil Registration Departement of Tangerang City</i></p>	<p><i>The Sobat Dukcapil application is one of the innovations issued by the Tangerang City Population and Civil Registration Service in 2020, precisely during the Covid-19 pandemic to make it easier for the public to take care of population documents and civil registration completely. However, in its implementation, there are still problems with the Sobat Dukcapil application such as there are still people who use offline methods because they do not know the advantages of the Sobat Dukcapil application, the services available in the application are not complete, the application is difficult to access and often experience errors, socialization of applications that do not cover the entire community. Therefore, this study has the intention to find out how the innovation of population administration services through the application of online means to help complete administration (Sobat Dukcapil) in the Population and Civil Registration Department of Tangerang City. In this study, researchers used qualitative research methods with data collection techniques used are interview, observation and documentation methods. The data that have been obtained are then analyzed with Rogers' dimension (in Suwarno, 2008: 16) which has 5 dimensions, namely: Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Trialability and Observability. The results of the research obtained in the implementation of the innovation of population administration services through the application of online means to help complete administration (Sobat Dukcapil) in the Population and Civil Registration Department of Tangerang City in its implementation are still not running well, because of the five dimensions used, there are three dimensions that have not met, namely Compatibility, Complexity and Trialability because there are still shortcomings.</i></p>
<p>Mentor</p>	<p>Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si.</p>

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala karunia dan rahmat yang dilimpahkan sehingga peneliti dapat diberikan kesehatan dan dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Sarana Online Bantu Administrasi Tuntas (Sobat Dukcapil) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Strata Satu (S1) Sarjana Administrasi Publik, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi. Disamping itu kelancaran dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan yang tiada hentinya dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi, yaitu kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si. selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si. selaku Wakil Dekan II Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.A.P. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional.
7. Bapak Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, peneliti mengucapkan terima kasih atas ketersediaan dalam membimbing, memberikan saran, arahan serta masukan selama proses penulisan skripsi dari awal hingga selesai.
8. Seluruh staff, pegawai dan teruntuk Bapak/Ibu dosen Administrasi Publik yang terhormat yang telah memberikan dan berbagi pengetahuan dari awal peneliti diterima sebagai mahasiswa Universitas Nasional sampai dengan pada tahap akhir skripsi ini.
9. Bapak Miftahul Ulum Rifai, A.Md. yang telah banyak membantu peneliti dalam melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.
10. Bapak Mujiran dan Mamah Kalem Kristanti selaku orang tua peneliti yang selalu menyemangati, memberikan doa, serta memberikan nasehat disetiap proses penulisan dari awal hingga tahap akhir penyelesaian skripsi. Dan Kakak peneliti Filda Ayu Dita serta Adik peneliti Deboyra Ayu Pratiwi yang selalu menemani dan menghadirkan canda tawa untuk peneliti.
11. Terima kasih kepada kedua keponakan peneliti yaitu Muhammad Nur Alamsyah dan Muazzam Hafiz Permana yang selalu menyemangati peneliti.

12. Terima kasih kepada informan yang terlibat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang serta masyarakat yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan peneliti kesempatan untuk melakukan penelitian dan wawancara untuk menyelesaikan skripsi.
13. Terima kasih untuk teman seperjuangan peneliti yaitu Auliza, Heidy, Dzaky, Sapta, Rafli, Lia, Yusuf, Bunga dan Ade yang telah membantu, menyemangati dalam pengerjaan skripsi dan bertukar pikiran serta informasi terkait skripsi.
14. Terima kasih untuk teman bermain *game* peneliti yaitu Yudha dan Mba Devi yang selalu mendukung dan memberikan kepercayaan kepada peneliti bahwa peneliti bisa menyelesaikan skripsi.
15. Terima kasih untuk keluarga besar dari Ibu peneliti, saudara peneliti dan teman-teman peneliti lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas dukungan, semangat dan motivasinya.

Jakarta, 24 Agustus 2022

Tika Anggita Muhaeni

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
FORMULIR PERBAIKAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
BIODATA ALUMNI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Kerangka Teori.....	20
2.2.1 Inovasi	20
2.2.1.1 Pengertian Inovasi.....	20
2.2.1.2 Tipologi Inovasi	21
2.2.1.3 Level Inovasi dan Kategori Inovasi	23
2.2.1.4 Dimensi Inovasi	25
2.2.1.5 Proses Inovasi	26
2.2.1.6 Inovasi Pelayanan Publik	28
2.2.2 Pelayanan Publik	29
2.2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	29
2.2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik	30
2.2.2.3 Standar Pelayanan Publik.....	32
2.2.2.4 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	34
2.2.3 Administrasi Kependudukan	35
2.2.4 <i>E-Government</i>	36
2.2.4.1 Pengertian <i>E-Government</i>	36

2.2.4.2 Tujuan dan Visi E-Government	37
2.2.5 Aplikasi Sarana Online Bantu Administrasi Tuntas (Sobat Dukcapil)	38
2.3 Kerangka Berpikir	40
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Metode Penelitian	43
3.2 Informan Penelitian	44
3.3 Teknik Pengumpulan Data	46
3.3.1 Metode Pengumpulan Data	47
3.3.2 Sumber Data	48
3.4 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	49
3.4.1 Triangulasi Data	49
3.4.2 Analisis Data	53
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	57
4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang	57
4.1.2 Dasar Hukum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang	58
4.1.3 Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang	59
4.1.4 Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang	60
4.1.5 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang	61
4.1.6 Visi, Misi dan Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang	63
4.1.7 Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang	63
4.2 Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Sarana Online Bantu Administrasi Tuntas (Sobat Dukcapil) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang	65
4.3.1 Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>)	65
4.3.2 Kesesuaian (<i>Compatibility</i>)	72
4.3.3 Kerumitan (<i>Complexity</i>)	78
4.3.4 Kemungkinan Dicoba (<i>Trialability</i>)	82
4.3.5 Dapat Diamati (<i>Observability</i>)	89
BAB V KESIMPULAN	95
5.1 Kesimpulan	95

5.2Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN.....	101



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Aplikasi Sobat Dukcapil	7
Gambar 1.2	Komplain Masyarakat Melalui Instagram dan Website Error	9
Gambar 2.1	Tipologi Inovasi Sektor Publik	23
Gambar 2.2.5	Layanan Pada Aplikasi Sobat Dukcapil	40
Gambar 2.3	Kerangka Berpikir	42
Gambar 3.1	Triangulasi Teknik	52
Gambar 3.2	Triangulasi Sumber	52
Gambar 3.3	Teknik Analisis	55
Gambar 4.1.5	Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Tangerang	62
Gambar 4.3.1.1	Fitur Kuesioner Kepuasan Masyarakat	68
Gambar 4.3.1.2	Dokumen Yang Dikirimkan Melalui <i>WhatsApp</i>	70
Gambar 4.3.2.1	Aplikasi Kependudukan	72
Gambar 4.3.2.2	Tampilan Aplikasi Sobat Dukcapil	73
Gambar 4.3.4.1	Sosialisasi Melalui Instagram	84
Gambar 4.3.4.2	Sosialisasi Melalui Facebook	84
Gambar 4.3.4.3	Sosialisasi Melalui Website Resmi Kota Tangerang	85
Gambar 4.3.4.4	Sosialisasi Melalui Website Resmi Disdukcapil Kota Tangerang	85



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Penduduk Kota Tangerang	6
Tabel 2.1	Pengguna Aplikasi Sobat Dukcapil Januari-Maret 2021	8
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1	Informan Penelitian.....	45
Tabel 3.5	Jadwal Penelitian	56
Tabel 4.1.6	Jumlah Pegawai Disdukcapil Kota Tangerang	64

