



UNIVERSITAS NASIONAL

**INOVASI LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL MELALUI APLIKASI TEMANGGUNG
GANDEM POL (PELAYANAN ONLINE) DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TEMANGGUNG TAHUN 2022**

SKRIPSI

Diajukan sebagai suatu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Asti Nia Fauzati

NPM. 193515416012

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

Februari, 2023



UNIVERSITAS NASIONAL

***INNOVATION OF POPULATION AND CIVIL REGISTRY
ADMINISTRATION SERVICES THROUGH THE
TEMANGGUNG GANDEM POL APPLICATION (ONLINE
SERVICE) AT THE TEMANGGUNG REGENCY POPULATION
AND CIVIL REGISTRATION OFFICE IN 2022***

SKRIPSI

*Submitted as one of the conditions for obtaining
Bachelor's Degree in Public Administration (S.AP.)*

**Asti Nia Fauzati
NPM. 193515416012**

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
February, 2023***



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Asti Nia Fauzati

NPM : 193515416012

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Melalui Aplikasi Temanggung Gandem Pol (Pelayanan Online) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten Temanggung Tahun 2022

Diajukan Untuk : Pemenuhan suatu dari persyaratan agar mendapat Gelar Sarjana Strata Satu (S1) di Fakultas Ilmu Sosial dan politik, Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, 68 Maret 2023

Dosen Pembimbing,

Dekan,

Heru Dian Setiawan, ST., M.Si



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Asti Nia Fauzati

NPM : 193515416012

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Melalui Aplikasi Temanggung Gandem pol (pelayanan online) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten Temanggung Tahun 2022

Diajukan Untuk : Pemenuhan suatu dari persyaratan agar mendapat Gelar Sarjana Strata Satu (S1) di Fakultas Ilmu Sosial dan politik, Universitas Nasional

Disetujui dan diajukan
Jakarta, 07 Februari 2023

Dosen Pembimbing,

Heru Dian Setiawan, ST., M.Si

Ketua Prodi Administrasi Publik,

Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si.,



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Asti Nia Fauzati
NPM : 193515416012
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Melalui Aplikasi Temanggung Gandem pol (pelayanan online) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten Temanggung Tahun 2022

Sudah berhasil dipertahankan di hadapan 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 Drs. Didit Setiabudi, M.si Ttd

Pembimbing I Heru Dian Setiawan, ST. M.si Ttd

Penguji I Dr. Bhakti Nur Avianto, M.si Ttd

Penguji II Heru Dian Setiawan, ST. M.si Ttd

Ditetapkan

di, Jakarta,

25 / Februari / 2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Asti Nia Fauzati
Nomor Induk Mahasiswa : 193515416012
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Melalui Aplikasi Temanggung Gendem Pol (Pelayanan Online) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung Tahun 2022

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 15 Februari 2023, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 25 Februari 2023

Ketua Sidang : Drs. Didik Setiabudi, M.Si

Penguji I : Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

Penguji II : Hen Dian Setiawan, ST. M.Si

Keterangan :

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

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Asti Nia Fautati
NPM : 193515416012
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : 15 Februari 2023

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

INOVASI LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
MELALUI APLIKASI TEMANGUNG GANDEM POL (PELAYANAN ONLINE)
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
TEMANGUNG TAHUN 2022

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

INNOVATION OF POPULATION AND CIVIL REGISTRY ADMINISTRATION
SERVICES THROUGH THE TEMANGUNG GANDEM POL APPLICATION
(ONLINE SERVICE) AT THE TEMANGUNG REGENCY POPULATION AND
CIVIL REGISTRATION OFFICE IN 2022

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 25 Februari 2023	TGL : 08 Maret 2023	TGL : 25 Februari 2023
		
Heru Dian Setiawan, ST.M.Si	Dr. Mary Umowati, S.Sos, M.Si.,	Asti Nia Fautati



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Asti Nia Fauzati
NPM : 193515416012
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Melalui Aplikasi Temanggung Gandem pol (pelayanan online) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten Temanggung Tahun 2022

Mengatakan secara sungguh-sungguh jika Tugas Akhir ini adalah hasil riset, pemikiran dan penyampaian yang orisinil dari penulis sendiri. Penulis tidak mencantumkan sesuatu jika tidak mendapatkan pengakuan materi yang sudah dipublikasi atau disusun oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 08 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,


Asti Nia Fauzati

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Asti Nia Fauzati
NPM : 193515416012
Prodi : Administrasi Publi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu politik
Alamat : Ngawen, 005/004, Kelurahan Botoputih, Kecamatan
Tembarak, Kabupaten Temanggung
No. Hp : 081542296979
Email : astinia747@gmail.com

Nama Orang Tua

a. Ayah : Madrondi
b. Ibu : Ropingah

Riwayat Pendidikan :

1. SDN 2 Munggseng : 2006-2010
2. SMP N 6 Temanggung : 2010-2013
3. SMK N 1 Temanggung : 2013-2017
4. Universitas Nasional : 2019-2023

ABSTRAK

Nama : Asti Nia Fauzati
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Melalui Aplikasi Temanggung Gandem pol (pelayanan online) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten Temanggung Tahun 2022

Inovasi layanan Administrasi kependudukan dan catatan sipil melalui aplikasi Temanggung gandum pol (pelayanan online) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung proses pelaksanaannya masih belum bisa diakses secara optimal oleh masyarakat. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi layanan administrasi kependudukan dan catatan sipil melalui aplikasi Temanggung Gandem pol (pelayanan online) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung Tahun 2022. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan teori Roger dalam Suwarno (2008:9, hal 9) yang akan menggambarkan hasil penelitian dengan adanya 5 indikator yaitu 1) Relative Advantage (Keuntungan Relatif; 2) Compability (Kesesuaian); 3) Complexity (Kerumitan); 4) Triability (Kemungkinan dicoba); 5) Observability (Kemudahan diamati).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan administrasi kependudukan dan catatan sipil melalui aplikasi Temanggung gandum pol (pelayanan online) terdiri dari 1) Relative Advantage (Keuntungan Relatif) belum terpenuhi; 2) Compability (Kesesuaian) belum disesuaikan dengan kebutuhan; 3) Complexity (Kerumitan) masih terdapat kerumitan dengan adanya regulasi; 4) Triability (Kemungkinan dicoba) sudah diuji cobakan dan digunakan; 5) Observability (Kemudahan diamati) dapat dilakukan oleh semua masyarakat. Inovasi layanan Administrasi kependudukan melalui aplikasi Temanggung gandum pol (pelayanan online) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dapat dikatakan sudah cukup baik untuk pelaksanaannya. Indikator tersebut belum terpenuhi karena terjadinya regulasi yang mengakibatkan layanan digital berhenti untuk dilakukan pembaruan, dimana akan dihasilkan inovasi layanan Administrasi kependudukan yang lebih baik. Selama terjadi regulasi maka Disdukcapil Temanggung melakukan pelayanan secara datang langsung ke kantor, online melalui media social, dan juga program jemput bola.

Kata Kunci: *Inovasi, Pelayanan, Administrasi kependudukan dan catatan sipil, aplikasi Temanggung gandum pol (pelayanan online), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung*

ABSTRACT

Name : Asti Nia Fauzati
Study Program : Public Administration
Thesis Title : Innovation of Population and Civil Registry administration services through the Temanggung Gandem Pol application (online service) at the Temanggung Regency population and Civil Registration Office in 2022

Innovation of Population Administration and civil registration services through the Temanggung gandum pol (online service) application in the Department of Population and civil registration of Temanggung Regency the implementation process is still not optimally accessible to the public. Therefore, this study aims to determine the innovation of Population Administration and civil registration services through the Temanggung Gandem pol (Online service) application at the Temanggung Regency population and Civil Registration Office in 2022. The method used in this study is descriptive qualitative with Roger theory in Suwarno (2008:9, p.9) which will describe the results of the study with the presence of 5 indicators, namely 1) Relative Advantage (relative advantage; 2) Compability (suitability); 3) Complexity (complexity); 4) Triability (possibility of being tried); 5) Observability (ease of observation).

The results showed that the innovation of population and civil registry administration services through the Temanggung gandum pol (pelayanan online) application consists of 1) Relative Advantage (relative advantage) has not been met; 2) Compability (suitability) has not been adjusted to the needs; 3) Complexity (complexity) there is still complexity with the regulation; 4) Triability (possibility of being tried) has been tested and used; 5) Observability (ease of observation) can be done by all communities. The innovation of Population Administration services through the Temanggung gandum pol (online service) application at the Department of Population and civil registration of Temanggung Regency can be said to be good enough for implementation. The Indicator has not been met due to regulations that cause digital services to stop being updated, which will result in better Population Administration Service Innovation. During the regulation, the Temanggung Disdukcapil performs services directly to the office, online through social media, and also the ball pick-up program.

Keywords: *Innovation, Service, Administration of population and civil registration, the Temanggung gandum pol (pelayanan online) application, Department of Population and Civil Registration of Temanggung Regency*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Tanpa pertolongan-Nya tentunya saya tidak akan sanggup untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga terlimpah curahkan kepada baginda tercinta kita yaitu Nabi Muhammad SAW yang kita nanti-nantikan syafa'atnya di akhirat nanti.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan nikmat kesehatannya, baik berupa kesehatan jasmani maupun rohani. Hal ini memungkinkan penulis untuk menyelesaikan skripsi sebagai syarat untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP.) di Universitas Nasional. Pada kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan mendampingi saya selama penyusunan tugas akhir ini, hingga penelitian ini selesai. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik, Universitas Nasional.
3. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Nasional.

4. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik, Universitas Nasional.
5. Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional
6. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si selaku Dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan ide untuk membimbing peneliti dalam penulisan skripsi ini. Peneliti juga mengucapkan terima kasih atas kesabaran dan keikhlasan dalam memberikan dukungan dan bimbingan selama proses penyusunan tugas akhir.
7. Angga Sulaiman, S.IP., M.AP., selaku Sekretaris Program Administrasi Publik, Universitas Nasional.
8. Seluruh Dosen Administrasi Publik yang terhormat. Terimakasih atas semua ilmu serta pengalaman yang diberikan kepada peneliti selama 4 tahun peneliti menimba ilmu di Universitas Nasional ini.
9. Achmad Bustomi, selaku Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik di Program Administrasi Publik. Terimakasih telah banyak membantu peneliti dalam hal pembuatan skripsi melalui informasi.
10. Ungkapan banyak terimakasih kepada kedua orang tua penulis, Bapak Madrondi (Almarhum) dan Ibu Ropingah yang selalu memberikan restu, doa, nasihat, serta mendukung penulis dalam segala hal baik secara moril dan materil dalam hidup penulis. Penulis berharap dengan penyelesaian skripsi ini

akan memberikan sedikit kebahagiaan dan kebanggaan bagi kedua orang tua penulis.

11. Ungkapan terimakasih juga kepada kakak dan adik penulis yang selalu mau membantu dalam segala hal dan juga memberikan restu, doa, nasihat, dalam hidup penulis. Penulis berharap dengan penyelesaian skripsi ini akan memberikan sedikit kebahagiaan dan kebanggaan.
12. Keluarga Besar yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu memberikan restu, doa, nasihat, serta mendukung penulis dalam segala hal baik secara moril dan materil dalam hidup penulis.
13. Kepala Pimpinan dan staff Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung yang telah meluangkan waktu dan memberi informasi yang peneliti butuhkan.
14. Bapak Wawan, Ibu Siti, Ibu Munasifah, dan masyarakat lainnya selaku informan dalam penelitian yang sudah meluangkan waktu dan membagikan informasi serta pendapat terkait yang peneliti butuhkan.
15. Teman-teman seperjuangan di Kampus (Ibu Negara Unas), Terimakasih untuk selama pertemanan di masa perkuliahan yang memberikan semangat, canda dan tawa, suka dan duka, kerjasama dan pengalaman selama masa kuliah hingga proses penyusunan skripsi.
16. Pihak-pihak lain, terimakasih yang telah memberikan bantuan bagi penulis dalam masa perkuliahan sampai dengan penyusunan skripsi yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada pembaca. Namun terlepas dari itu, penulis memahami bahwa isi dari karya ini belumlah lengkap. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menghasilkan skripsi yang jauh lebih baik.



Jakarta, 07 Februari 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Asti Nia Fauzati'.

Asti Nia Fauzati

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	11
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 14
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	14
2.2 Pengertian Dari Kajian Kepustakaan.....	16
2.2.1 E-Government	16
2.2.2 Pengertian Inovasi	17

2.2.3 Inovasi Pelayanan Publik	18
2.2.4 Pengertian Pelayanan Publik	22
2.3 Teori Penerapan Inovasi Pelayanan.....	28
2.4 Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Pendekatan Penelitian.....	32
3.2 Lokasi dan Jadwal Penelitian	32
3.3 Informan Penelitian	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	34
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.....	37
4.1.1 Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.....	39
4.1.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.....	40
4.2 Hasil Penelitian.....	41
4.3 Pembahasan	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gambar Pelayanan Yang Ditampilkan Dalam Aplikasi Mobile Temanggung Gandem.	5
Gambar 1.2 Gambar Pelayanan Kependudukan Yang Ditampilkan Dalam Aplikasi Mobile Temanggung Gandem.	6
Gambar 1.3 Gambar Keluhan Masyarakat Yang Ditampilkan Dalam Aplikasi Mobile Temanggung Gandem.....	9
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1 Gambar Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung Tahun 2022.	40



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.2 Waktu Pelaksanaan Penelitian	33



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Penelitian	89
2. Daftar Pedoman Wawancara.....	90
3. Transkrip Wawancara.....	96
4. Dokumentasi	115
5. Daftar Riwayat Hidup	117
6. Bukti Cek Turniti	118

