

**EFEKTIVITAS INOVASI APLIKASI “AKOne MAK’e” GUNA
MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
SUKOHARJO**



TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh Derajat
Sarjana Terapan Sosial Dalam Bidang Studi Demografi dan Pencatatan Sipil**

Oleh :

Azzahra Savira Ghaniy

NIM. E3117030

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2021

commit to user

**EFEKTIVITAS INOVASI APLIKASI “AKOne MAK’e” GUNA
MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
SUKOHARJO**



TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh Derajat
Sarjana Terapan Sosial Dalam Bidang Studi Demografi dan Pencatatan Sipil**

Oleh :

Azzahra Savira Ghaniy

NIM. E3117030

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2021

commit to user

PERSETUJUAN PEMBIMBING

TUGAS AKHIR

**EFEKTIVITAS INOVASI APLIKASI “AKOne MAK’e” GUNA
MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN**

SUKOHARJO

Oleh :

Azzahra Savira Ghaniy

NIM. E3117030

**Disetujui untuk dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Tugas Akhir
Program Studi D4 Demografi dan Pencatatan Sipil
Universitas Sebelas Maret**

Surakarta, 27 Mei 2021

Dosen Pembimbing



Itok Dwi Kurniawan, S.H., M.H.

NIP.1986013120190310005

commit to user

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir
EFEKTIVITAS INOVASI APLIKASI “AKOne MAK’e” GUNA
MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
SUKOHARJO

Oleh :
Azzahra Savira Ghaniy
NIM. E3117030

Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir
Program Studi D4 Demografi dan Pencatatan Sipil
Universitas Sebelas Maret

Pada :
Hari : Senin
Tanggal : 21 Juni 2021

Dewan Penguji

- 1. Enis Tristiana, S.H.,M.H. :
Ketua
- 2. Rizda Ardyati, S.H.,M.H. :
Sekretaris
- 3. Itok Dwi Kurniawan, S.H.,M.H. :
Anggota

Mengetahui

Dekan
Sekolah Vokasi
Universitas Sebelas Maret

Drs. Santoso Tri Hananto, M.Acc., Ak.
NIP. 196909241994021001

Ketua Program Studi
Demografi dan Pencatatan Sipil

Sri Wahyuningsih Yulianti, S.H., M.H.
NIP. 196107211988032001

commit to user

SURAT PERNYATAAN

Nama : Azzahra Savira Ghaniy

NIM : E3117030

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul :
EFEKTIVITAS INOVASI APLIKASI “AKOne MAK’e” GUNA
MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
SUKOHARJO adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya
dalam Tugas Akhir ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.
Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya
bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Tugas Akhir dan gelar
yang saya peroleh dari Tugas Akhir ini.

Surakarta, 27 Mei 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Azzahra Savira Ghaniy

E3117030

ABSTRAK

Azzahra Savira Ghaniy. 2021. E3117030. EFEKTIVITAS INOVASI APLIKASI “AKOne MAK’e” GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUKOHARJO. Tugas Akhir. Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo membuat inovasi pelayanan yaitu dengan aplikasi “AKOne MAK’e” agar masyarakat mudah dalam kepengurusan dokumen kependudukan. Faktanya, masih ditemukan kendala yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat terkait teknologi informasi dan tidak diketahuinya tentang aplikasi ini. Penelitian ini mendeskripsikan dan mengkaji permasalahan, *pertama*, efektivitas aplikasi “AKOne MAK’e” dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. *Kedua*, upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dalam meningkatkan cakupan kepemilikan aplikasi “AKOne MAK’e”. Penelitian ini menggunakan metode campuran yaitu penggabungan antara metode kualitatif dan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi aplikasi “AKOne MAK’e” sudah efektif dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sukoharjo diukur dari lima indikator yaitu, keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan menyeluruh. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo untuk meningkatkan cakupan kepemilikan aplikasi “AKOne MAK’e” yaitu dengan acara *launching* aplikasi, pembagian *leaflet* dan *booklet*, dan sosialisasi di media sosial.

Kata Kunci : Administrasi Kependudukan, Aplikasi ”AKOne MAK’e”, Efektivitas

ABSTRACT

Azzahra Savira Ghaniy. E3117030. 2021. The Effectiveness Innovatin Applicaiion “AKOne MAKe” to Improe Service Population Administration in Office of Demography and Civil Registraston Sukoharjo. Legal Writing. Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret.

This study was motivated by this dicoverly of lack of public awareness the importance of populatio administrationthen office of demoraphy and civil registration Sukoharjo make a service inovation with application “AKOne MAK’e” to the commnity easy to manage population document.In fact,the problem was found there are lak of public knowledge related to information tecnology and he does not know about this applicationThis study describes and examines first, is the application “AKOne MAK’e” can increase the effectiveness of population adminisration services. Second, how the effort Office of Demography and Civil Registration in increasng the scope of ownership application “AKOne MAK’e”. This study uses mix methods is the combination between qualitative methods and quantitative methods. The result shows that inovation aplication “AKOne MAK’e” is effective in population adminstration servies in Sukoharjo measured in five indicators. There are Program success, target success, satisfaction with the program, input and output levels, and achievement of overall goals. The effort office of demography and civil registation Sukoharjo to incerasing the scope of ownership applocation “AKOne MAK’e” is launching event, leaflet and booklet distibution, and socializing on social media.

Keywords : Population Administration, Application “AKOne MAK’e”, Effectiveness

KATA PENGANTAR

Segala puji penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan taufiq dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “EFEKTIVITAS INOVASI APLIKASI “AKOne MAK’e” GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUKOHARJO”. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan para pengikutnya yang setia dan tetap istiqomah.

Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Terapan Sosial (S. Tr. Sos) pada program studi Demografi dan Pencatatan Sipil Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna oleh karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis dapatkan, oleh karena itu dengan kerendahan penulis memohon maaf sebesar-besarnya.

Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa ada bantuan dan kerjasama dari pihak lain. Oleh karena itu kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendorong terwujudnya tugas akhir ini. Segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Jamal Wiwoho, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta
2. Bapak Drs. Santoso Tri Hananto, M. Acc., Ak. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret
3. Ibu Sri Wahyuningsih Yulianti, S.H., M.H selaku Kepala Program Studi Universitas Sebelas Maret Surakarta dan juga Pembimbing Akademik
4. Ibu Enis Tristiana S.H., M.H. dan Ibu Rizda Ardyati S.H., M.H. selaku dosen penguji

commit to user

5. Bapak Itok Dwi Kurniawan, S.H., M.H selaku Dosem Pembimbing yang telah memberikan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, petunjuk, dan arahan dalam penyusunan tugas akhir ini
6. Segenap Bapak/Ibu Dosen Program Studi Demografi dan Pencatatan Sipil yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berguna bagi penulis.
7. Seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo yang telah bersedia memberikan bantuan kepada penulis selama meneliti
8. Teruntuk orang tua tercinta terima kasih atas kasih sayang yang tercurah semenjak penulis kecil hingga sekarang, yang tak henti-hentinya memberikan do'a kepada penulis, serta dorongan dan motivasi baik moral maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini
9. Teruntuk teman-teman program studi Demografi dan Pencatatan Sipil angkatan 2017
10. Untuk semua pihak yang telah membantu dan tidak sempat disebutkan namanya, penulis ucapkan terima kasih atas doa dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca.

Surakarta, 27 Mei 2021

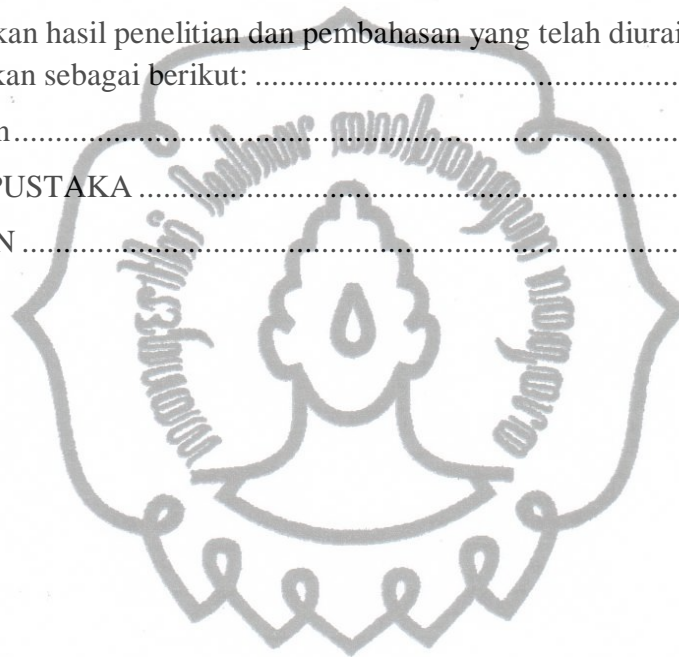
Penulis

commit to user

DAFTAR ISI

HALAMAN UTAMA.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Metode Penelitian.....	4
F. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kerangka Teori	9
1. Tinjauan tentang Efektivitas.....	9
a. Pengertian Efektivitas.....	9
b. Ukuran Efektivitas	10
2. Tinjauan tentang Inovasi.....	11
3. Tinjauan tentang Pelayanan Publik	12
4. Tinjauan tentang Administasi Kependudukan	15
5. Tinjauan tentang Aplikasi “AKOne MAK’e”	16
B. Kerangka Berpikir	17
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	19

A. Gambaran Lokasi Penelitian.....	19
B. Efektivitas Inovasi Aplikasi “AKOne MAK’e” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo	28
C. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dalam Meningkatkan Cakupan Kepemilikan Aplikasi “AKOne MAK’e”	47
BAB IV PENUTUP	53
A. Simpulan.....	53
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:	53
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	59



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Pemohon KTP-elektronik	29
Tabel 3.2 Jumlah Pemohon KIA	30
Tabel 3.3 Jumlah Pemohon Kartu Keluarga	30
Tabel 3.4 Jumlah Pemohon Kedatangan	31
Tabel 3.5 Jumlah Pemohon Perpindahan Keluar	31
Tabel 3.6 Jumlah Pemohon Update Data	32
Tabel 3.7 Jumlah Pemohon Akta Kelahiran	32
Tabel 3.9 Jumlah Pelapor pada aplikasi	34
Tabel 3.10 Kemudahan dalam menggunakan aplikasi “AKOne MAK’e”	35
Tabel 3.11 Prosedur pelayanan yang terdapat di aplikasi “AKOne MAK’e”	36
Tabel 3.12 Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan melalui aplikasi “AKOne MAK’e”	37
Tabel 3.13 Waktu pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan melalui aplikasi “AKOne MAK’e”	38
Tabel 3.14 Pelayanan yang diberikan dalam pelayanan melalui aplikasi “AKOne MAK’e”	39
Tabel 3.15 Produk pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan	40
Tabel 3.16 Kemudahan dalam menyampaikan kendala dalam pelayanan menggunakan aplikasi “AKOne MAK’e”	41
Tabel 3.17 Aplikasi “AKOne MAK’e” membantu dalam kepengurusan dokumen kependudukan	42
Tabel 3.18 Aplikasi ini berjalan efektif	42
Tabel 3.19 Nilai Angket Responden Tentang Kepuasan Terhadap Program	43
Tabel 3.20 Kategori Efektivitas	44
Tabel 3.21 Data Masukan dan Keluaran Pelayanan melalui Aplikasi “AKOne MAK’e”	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Aplikasi AKOne MAK'e	24
Gambar 3.2. Menu Pendaftaran Baru	24
Gambar 3.3 Pendaftaran Pelapor	25
Gambar 3.4 Kode Verifikasi melalui e-mail	25
Gambar 3.5 Login Aplikasi "AKOne MAK'e"	26
Gambar 3.6 Menu Pelayanan Aplikasi "AKOne MAK'e"	26
Gambar 3.7 Tahap Pengisian Data	27
Gambar 3.8 Tahap Upload Data Dukung	27
Gambar 3.9 Dokumentasi Launching Aplikasi "AKOne MAK'e"	48
Gambar 3.10 Dokumentasi Leaflet	49
Gambar 3.11 Dokumentasi Booklet	49
Gambar 3.12 Dokumentasi Sosial Media Bagian 1	51
Gambar 3.13 Dokumentasi Sosial Media Bagian 2	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Surat Izin Penelitian	59
Lampiran 2 – Angket	60
Lampiran 3 – Pedoman Wawancara	63



commit to user