

**IMPLEMENTASI INOVASI APLIKASI PANDU
(PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN) *ONLINE*
DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
SRAGEN**



TUGAS AKHIR

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

**Oleh
Sintiya Ayu Saputri Nataliya
NIM. E3117114**

**SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
commit to user
2021**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir

**IMPLEMENTASI INOVASI APLIKASI PANDU (PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN) *ONLINE* DALAM PENERBITAN
AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN SRAGEN**

Oleh

Sintiya Ayu Saputri Nataliya

NIM. E3117114

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

Surakarta, 8 Juni 2021

Dosen Pembimbing



**Dr. Andina Elok Puri Maharani, S.H., M.H.
NIP. 198609222009122003**

PENGESAHAN PENGUJI**Tugas Akhir****IMPLEMENTASI INOVASI APLIKASI PANDU (PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN) *ONLINE* DALAM PENERBITAN
AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN SRAGEN**

Oleh

**Sintiya Ayu Saputri Nataliya
NIM. E3117114****Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir
Program Studi D4 Studi Demografi dan Pencatatan Sipil
Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 1 Juli 2021**DEWAN PENGUJI**1 Resti Dian Luthviati, S.H., M.H.

Ketua

2 Enis Tristiana, S.H., M.H.

Sekretaris

3 Dr. Andina Elok Puri Maharani, S.H. M.H. :

Anggota

Mengetahui,

Dekan

Sekolah Vokasi
Universitas Sebelas MaretDrs. Santoso Tri Hananto, M.Acc., Ak.
NIP. 19690924 199402 1 001Kepala Program Studi
D4 Demografi dan Pencatatan Sipil

Sri Wahyuningsih Yulianti, S.H., M.H.
NIP. 19610721 198803 2 001*commit to user*

SURAT PERNYATAAN

Nama : Sintiya Ayu Saputri Nataliya

NIM : E3117114

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul :
"IMPLEMENTASI INOVASI APLIKASI PANDU (PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN) *ONLINE* DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SRAGEN" 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, 8 Juni 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Sintiya Ayu Saputri Nataliya
NIM. E3117114

ABSTRAK

Sintiya Ayu Saputri Nataliya, 2021. E3117114. IMPLEMENTASI INOVASI APLIKASI PANDU (PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN) ONLINE DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SRAGEN.

Tugas Akhir. Sekolah Vokasi UNS

Penelitian ini mendeskripsikan dan mengkaji permasalahan, *pertama*, implementasi inovasi Aplikasi Pandu (Pelayanan Administrasi Kependudukan) *Online* dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen. *Kedua*, hambatan dalam implementasi inovasi Aplikasi Pandu (Pelayanan Administrasi Kependudukan) *Online* dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan sumber data primer dan sekunder, serta teknik pengumpulan data wawancara. Penelitian ini menggunakan analisis teori implementasi Edward III dan O Jones.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi inovasi Aplikasi Pandu dalam penerbitan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Sragen dari sudut pandang Disdukcapil selaku instansi Pelaksana dan masyarakat sudah berjalan dengan baik serta membantu masyarakat. Pelaksanaan kegiatan ini sudah sesuai dengan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 meskipun dalam realitanya terdapat sedikit perbedaan dalam hal komunikasi. Implementasi Inovasi Aplikasi Pandu Online sudah sesuai dengan indikator keberhasilan Implementasi menurut teori Edward III dan O Jones. Meskipun inovasi ini sudah berjalan dengan baik akan tetapi masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki terutama fitur aplikasi agar semakin lengkap dan mempermudah masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Implementasi, Aplikasi, dan Inovasi Aplikasi Pandu Online

ABSTRACT

Sintiya Ayu Saputri Nataliya, 2021. E3117114. THE IMPLEMENTATION OF ONLINE PANDU (POPULATION ADMINISTRATION SERVICES) APPLICATION INNOVATION IN ISSUANCE OF BIRTH CERTIFICATES AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF SRAGEN REGENCY. Legal Writing. Vocational School of Sebelas Maret University

This research describes and examines problems. First, the implementation of online Pandu (Population Administration Services) Application innovation in issuing birth certificates at the Department of Population and Civil Registration of Sragen. Second, the obstacles in the implementation of the online Pandu (Population Administration Service) Application innovation in the issuance of birth certificates at the Department of Population and Civil Registration of Sragen Regency. This study used a qualitative descriptive research method with primary and secondary data sources and used interview data collection techniques. This research uses implementation theory analysis by Edward III and Charles O Jones.

The results of this study indicate that the implementation of online Pandu Application innovation in the issuance of birth certificates from the point of view of the Disdukcapil as the Implementing agency and the community as policy recipients has gone well and quite helpful. The implementation of this activity is under Permendagri No.7/2019, even though in reality there are slight differences in the perceptions in terms of communication. Implementation of this Online Guide Application Innovation is by the indicators of success based on the theory of Edward III and O Jones Theory. Even though it has been going well, there are still some things that need to be improved, especially the online guide application feature to make it more complete and make it easier for the community in the future.

Keywords: Public Service, Implementation, Application, and Online Application Innovation

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, nikmat, rezeki, dan berkat ridho-Nya Penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir dalam rangka memenuhi persyaratan kelulusan D-IV Studi Demografi dan Pencatatan Sipil dengan baik. Kedua, sholawat dan salam tak lupa Penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari dalam proses penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu Penulis mengucapkan terima kasih 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 Surakarta.
3. Ibu Sri Wahyuningsih Yulianti, S.H., M.H., selaku Kepala Program Studi D-IV Studi Demografi dan Pencatatan Sipil yang telah memberikan ijin dalam penyusunan tugas akhir Penulis.
4. Ibu Dr. Emmy Latifah, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing akademik yang telah berkenan memberikan bimbingan, arahan, saran dan motivasi selama penulis menjalani kegiatan perkuliahan di Fakultas Hukum-Sekolah vokasi UNS hingga penyelesaian tugas akhir.
5. Ibu Dr. Andina Elok Puri Maharani, S.H, M.H., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan saran dalam proses penelitian serta penyusunan tugas akhir.
6. Segenap Bapak/ Ibu Dosen Program Studi D-IV Studi Demografi dan Pencatatan Sipil yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.
7. Bapak Wahyu, selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen yang telah memberikan izin penelitian, membimbing penulis dalam melakukan penelitian dan menjadi narasumber wawancara penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen.
8. Bapak Danu, Bu Uni, dan Bu Sari yang telah bersedia menjadi narasumber dan

- membantu saya dalam mengumpulkan data-data penelitian.
9. Bu Mimin, Bu Siswanti, Mas Ripto, Mas Asep, dan seluruh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen yang telah membantu memberikan informasi dan dukungan selama penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
 10. Pak Zaenal, Pak Suryadi, mas Sandy, Bu Susi, dan Pak Wahyudi selaku masyarakat yang telah bersedia menjadi narasumber wawancara dalam penelitian ini.
 11. Ibu Parni dan Bapak Agus Suryanto, sebagai orang tua penulis yang telah mendukung, mendo'akan dan memfasilitasi serta selalu menguatkan penulis dalam melewati setiap fase tersulit dalam kehidupan.
 12. Mas Budi dan Mbak Azizah, kakak-kakak yang telah mendampingi dan selalu mensupport penulis dalam menyusun tugas akhir.
 13. Pak Bagus dan Bu Rizda, selaku Komisi Tugas Akhir Program Studi D-IV Studi Demografi dan Pencatatan Sipil yang telah membantu dalam proses perizinan dan administrasi tugas akhir.
 14. Pak Jaya, Admin Program Studi D-IV Studi Demografi dan Pencatatan Sipil yang telah membantu dalam proses perizinan dan surat-menyurat.
 15. Teman-teman Novita, Pebri, Aji, Amanda, Iqbal, Rusdiana, Andri, dan Surya yang menjadi *circle supporting system* selama belajar di Program Studi D-IV Studi Demografi dan Pencatatan Sipil UNS.
 16. Hasna Jamilah, sebagai mentor sekaligus kakak yang telah memberikan kesempatan penulis berkembang dan memperbanyak relasi.
 17. Sisca Meriani Wulandari, sebagai kakak, teman, dan sahabat yang selalu memberi dukungan, nasihat, membimbing, dan mendampingi penulis dalam keadaan suka maupun duka selama kuliah di Universitas Sebelas Maret.
 18. Randy, Didin, Chasna, Cindy, Cici, dan Nida yang memberi dukungan penulis selama penyusunan tugas akhir.
 19. Fedito, Gading, Renata, dan Zahra kelompok satu dosen bimbingan yang telah memberi dukungan dan bantuan selama penyusunan tugas akhir.
 20. Pengabdian Kaderisasi, Siwi, Salma, Guntur, Fathoni, Ulil, Rizky, Risal, dan

puluhan nama lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu serta seluruh PQ 2018, IQ Galaxy 2019, HIMADEPSI 2018, BEM FH UNS 2018, BEM UNS 2019, GENIUS 2019 dan BSMI Solo 2019-2020 yang telah menjadi lingkaran cahaya bagi penulis selama di UNS.

21. Keluarga PSDM dan seluruh Pengurus GENIUS 2019 yang telah memberi kesempatan penulis untuk mengembangkan *soft skill*.
22. Sahabat Pojok Bertumbuh, Narendra, Jannah, Sakti, Gia, Dewi, Farah, Risma, Ammar, dan Sifaq yang telah memberi dukungan penulis selama melewati masa pandemi dan menyusun tugas akhir.
23. Teman-teman Young Leader Solo 2019 yang telah menjadi tempat bertumbuh dan berkembang bagi penulis selama di UNS.
24. Teman-teman IMC Ikhlas dan Kos Baruch Disem yang menjadi tempat bernaung serta tempat bertumbuh penulis.
25. Seluruh rekan sejawat angkatan 2017 D-IV Studi Demografi dan Pencatatan Sipil yang senantiasa saling membantu dan mendukung selama proses pendidikan di Program Studi D-IV Studi Demografi dan Pencatatan Sipil UNS.
26. Pihak-pihak lain yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, baik berupa doa maupun bantuan secara langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka atas kritik dan saran yang membangun demi penelitian yang lebih baik. Penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca, instansi terkait, pihak-pihak yang membutuhkan dan pengembangan ilmu pengetahuan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Kerangka Teori.....	14
B. Kerangka Pemikiran.....	35
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Implementasi Inovasi Aplikasi Pandu (Pelayanan Administrasi Kependudukan) <i>Online</i> Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen.....	37
B. Hambatan Pelaksanaan Inovasi Aplikasi Pandu (Pelayanan Administrasi Kependudukan) <i>Online</i> Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen	63
BAB IV PENUTUP	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 penerbitan akta kelahiran 6 bulan terakhir..... 61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	26
Faktor Penentu Implementasi menurut Edward III	26
Gambar 3.1	44
Aplikasi Pandu <i>Online</i>	45
Gambar 3.2	45
Halaman depan login Aplikasi Pandu <i>Online</i>	45
Gambar 3.3	46
Menu pelayanan Pandu Online	46
Gambar 3.4	46
Sub menu permohonan akta	46
Gambar 3.5	46
Menu persyaratan permohonan akta kelahiran	46
Gambar 3.6	47
Menu upload berkas	47
Gambar 3.7	48
Menu pesan notifikasi permohonan ditolak	48
Gambar 3.8	48
Notifikasi berkas lolos verifikasi	48
Gambar 3.9	48
Notifikasi dikirim pos dan pesan menyiapkan berkas persyaratan	48
Gambar 3.10	49
Contoh berkas yang siap diserahkan kepada kantor pos	49
Gambar 3.11	61
Rekap data pemohon melalui aplikasi pandu online	61

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Surat Penelitian.....	75
2. Lampiran Dokumentasi wawancara.....	75
3. Lampiran Dokumentasi Proses Produksi	77
4. Lampiran Petikan Hasil Wawancara.....	78

