

**KESIAPAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN PATI DALAM PENYELENGGARAAN
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ONLINE
MELALUI APLIKASI “TARJILU OKKE”**



Disusun Oleh:
Sintya Narulita Rismaninggar
D0117094

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk Mencapai
Gelar Sarjana Ilmu Sosial Dan Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2021
commit to user

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Panitia Penguji

Skripsi Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta



Mengetahui,

Surakarta, 23 Juni 2021

Pembimbing

Rino Ardhian Nugroho, S.Sos, M.T.I, Ph.D

NIP. 198005032005011003

commit to user

HALAMAN PENGESAHAN

Kesiapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Melalui Aplikasi “Tarjilu Okke”

Disusun oleh: **Sintya Narulita Rismaninggar**

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsipada hari Kamis tanggal: 12 Juli 2021 dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret.

Tim Penguji Skripsi:

1. Dr. Kristina Setyowati, M.Si. (.....)
NIP. 196306131990032001
2. Dr. Didik G. Suharto, S.Sos.,M.Si. (.....)
NIP. 197411072003121001
3. Rino Ardhian Nugroho, S.Soso., M.T.I, Ph.D. (.....)
NIP. 198005032005011003

Surakarta, 12 Agustus 2021

Universitas Sebelas
Maret Fakultas Ilmu
Sosial dan Politik Dekan,



Prof. Dr. Imi Dw. Astuti Nurhaeni, M. Si
NIP. 196103251986012001

commit to user

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya Mahasiswa Program Studi Sarjana Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sintya Narulita Rismaninggar
NIM : D0117094
Judul : Kesiapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Pati Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi
Kependudukan Online Melalui Aplikasi “ Tarjilu Okke”
Pembimbing : Rino Ardhian Nugroho, S.Sos, M.T.I, Ph.D
NIP. 198005032005011003

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “KESIAPAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PATI DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ONLINE MELALUI APLIKASI “ TARJILU OKKE” ” adalah karya saya sendiri dan bebas dari plagiat. Serta tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oranglain untuk memperoleh gelar akademik, serta tidak terdapat karya proposal yang pernah ditulis atau diberikan oleh orang lain kecuali secara tertulis digunakan sebagai acuan serta daftar pustaka. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi pada skripsi, pada jurnal, atay forum ilmiah lain harus seizin dan menyertakan tim pembimbing sebagai author dan institusi yang bersangkutan. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Surakarta, 23 Juni 2021



commit to user

Sintya Narulita Rismaninggar

NIM D0117094

HALAMAN PERSEMBAHAN

Teriring syukurku pada-Mu, kupersembahkan karya skripsi ini untuk :

Ayah dan Ibu tercinta,

Sinung Isnugroho dan Narmi, terimakasih atas doa-doamu yang selalu teriring di setiap langkahku dan kasih sayangmu yang selalu tercurah hingga saat ini.

Kakakku tersayang,

Sindhu Setyo Nugroho dan Rizki Widya Wulandari, terimakasih telah menyemangatiku selama ini.

Teman dan Keluarga Seperjuangan,

Bije Divergent, Team bimbingan Pak Rino, sahabat-sahabat, Kelas B Administrasi Negara 2017, dan teman-teman seperjuangan di Ilmu Administrasi Negara UNS angkatan 2017. Terimakasih sudah menjadi keluarga baru dalam belajar mengarungi hidup dan mengukir sejuta kenangan di tanah perantauan.

Dosen-Dosenku di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fisip UNS,

Terimakasih atas segala ilmu dan bimbingan yang diberikan.

Almamaterku,

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Last but not least , I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank for ever quitting, for just being me at all times

commit to user

KATA PENGANTAR

Pertama, penulis memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kasih sayang, dan karunia-Nya, penulis diberikan kemampuan untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis meyakini dengan sepenuh hati bahwa hanya dengan kodrat, irodad, dan pertolongan Tuhan Yang Maha Esa semata-mata penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Kedua, penulis sadar bahwa sebagai manusia yang memiliki keterbatasan dan kekurangan maka dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini dibantu oleh beberapa pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Namun secara khusus dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat yang setulus-tulusnya, dan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Rino Ardhian Nugroho, S.Sos, M.T.I, Ph.D selaku Pembimbing Skripsi, yang senantiasa memberikan dorongan, semangat dan bimbingan sepenuh hati dalam penyusunan skripsi ini.
2. Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Ibu Dr Asal Wahyuni Erlin Mulyadi S.Sos., MPA.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Ibu Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si
4. Ibu Sudartik, S.Sos, M.M selaku Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati serta Bapak Wisnu Priyanoto, S.E, M.Si selaku Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian serta menerima peneliti dengan senang hati dan informatif selama pengambilan data skripsi.
5. Ibu Muria dan Bapak Arief selaku Operator Aplikasi Tarjilu Okke serta Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati yang telah menerima peneliti dengan ramah serta informatif selama pengambilan data skripsi sehingga peneliti merasa terbantu dan dimudahkan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Masyarakat Kabupaten Pati sebagai pengguna aplikasi Tarjilu Okke yang telah menerima kehadiran peneliti dengan baik serta memberikan bantuan dalam memperoleh data penelitian.

Dengan adanya penelitian ini penulis begitu berharap Tuhan membalas segala bantuan dari semua pihak yang menyokong, memotivasi, menyemangati serta mendoakan penulis untuk mentutaskan skripsi ini. Semoga karya ilmiah skripsi ini selain menjadi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana juga berguna bagi pembaca dan peneliti selanjutnya yang mengkaji mengenai kesiapan dalam pengimplementasian *E-Governnment*. Aamiin

Surakarta, 23 Juni 2021

commit to user Penulis

Sintya Narulita Rismaninggar. D0117094. **“Kesiapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Melalui Aplikasi “Tarjilu Okke” ”**. Skripsi. Program Studi : Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. 2021.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya permasalahan yang ditemukan pada penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan *online* melalui aplikasi Tarjilu Okke yang mana sebagian masyarakat mengeluhkan proses registrasi memakan waktu lama serta sistem aplikasi yang masih lamban. Selain itu proses sosialisasi yang belum tercapai keseluruhan lapisan masyarakat mengakibatkan kebingungan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Maka dengan itu penelitian ini akan membahas mengenai kesiapan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan *online* melalui aplikasi Daftar Siji Entuk Telu (Tarjilu Okke). Adapun teori yang digunakan sebagai analisis pada penelitian ini menggunakan teori *E-Readiness* (Kovacic, 2009) dengan menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan studi dokumentasi. Sementara itu dalam menentukan informan menggunakan teknik *purposive* dan *snowball sampling*. Sedangkan untuk menganalisis data yang ditemukan menggunakan model analisis interaktif. Selanjutnya berdasarkan hasil analisis dari teori *E-Readiness* diketahui bahwa tujuh indikator tersebut ada tiga indikator yang dinyatakan siap serta empat indikator yang dinyatakan belum sepenuhnya siap karena masih mengalami kendala. Adapun indikator yang dinyatakan siap ini terlihat dari kapasitas SDM yang berkompeten; Kebijakan dan Peraturan yang jelas serta keamanan dan ekonomi yang telah dipenuhi. Sedangkan untuk kendala yang dihadapi dalam pemenuhan kesiapan meliputi jaringan internet yang masih lamban, proses sosialisasi yang belum mencapai kesemua lapisan masyarakat serta masih adanya sarana prasarana seperti komputer dan printer yang sudah termakan oleh usia sehingga menghambat proses pencetakan dokumen kependudukan.

Kata Kunci/Keywords : *E-Government*, Tarjilu Okke, *E-Readiness*

Sintya Narulita Rismaninggar. D0117094. **“The Readiness of Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati in the Implementation of Online Citizens Administration Services Using the "Tarjilu Okke" Application”**. Undergraduate Thesis. Department of State Administration Science. Faculty of Social and Political Sciences. Universitas Sebelas Maret Surakarta. 2021.

ABSTRACT

This research is conducted by problems that are found in the implementation of online citizens administration services by using the Tarjilu Okke application where some people of the society complain about the registration process that takes a long time and the application system that is still slow. Furthermore, the socialization that hasn't reached to all levels of society results in confusion in operating the application. Hence, this research will examine the readiness of Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati Service in implementing an online citizens administration services through the Entuk Telu Register application (Tarjilu Okke). The analysis theory used for this research is the theory of E-Readiness (Kovacic, 2009) using a descriptive method through a qualitative approach. While for the data collection techniques using interviews and documentation studies. Meanwhile, to determine the informants using purposive and snowball sampling techniques. Whereas, to analyze the existing data using an interactive analysis model. Moreover, according on the analysis results of the E-Readiness theory, it is acknowledged that from the seven indicators, three indicators are proclaimed to be ready and four indicators are proclaimed to be not fully ready due to certain problems. The indicators that are proclaimed to be ready can be recognize from the capacity of competent human resources; Clear policies and regulations along with composed security and economy. As for the obstacles faced in fulfilling the readiness include the slow internet network connection, the socialization process that hasn't reached all levels of society and the existence of incompatible old infrastructure such as computers and printers, thus obstructing the printing process of citizens documents.

Keywords : *E-Government*, Tarjilu Okke, *E-Readiness*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR SINGKATAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 <i>E-Government</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Teori E-Readiness	Error! Bookmark not defined.

2.2.4 Aplikasi Tarjilu Okke	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Teknik Penentuan Informan	Error! Bookmark not defined.
3.4 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Validitas Data	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
defined.	
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati	Error! Bookmark not defined.
4.1.2. Struktur Organisasi dan Tupoksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati	Error! Bookmark not defined.
4.2 Karakteristik Informan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Penilaian Masyarakat Terhadap Aplikasi Tarjilu Okke di Playstore	6
2.1	Penelitian Terdahulu	16
4.1	Koding Informan	54
4.2	Perangkat Keras (<i>Hardware</i>) Pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati	58
4.3	Tim Pengelola Aplikasi Tarjilu Okke	77
4.4	Daftar Operator Aplikasi Tarjilu Okke	78
4.5	Matriks Hasil Penelitian	105

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Halaman
1.1	Grafik Data Pengaduan Pelayanan Melalui Ombudsman RI 2019	2
2.1	Kerangka Berpikir	34
4.1	Struktur Birokrasi Disdukcapil Kabupaten Pati	46
4.2	Alur Pelayanan Pendaftaran Tarjilu Okke	64
4.3	Dokumentasi Kegiatan Pelatihan Operator Aplikasi Tarjilu Okke	85
4.4	Dokumentasi Kegiatan Sosialisasi Aplikasi Tarjilu Okke	87

DAFTAR SINGKATAN



Disdukcapil	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Diskominfo	: Dinas Komunikasi dan Informatika
APBD	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
KK	: Kartu Keluarga
KIA	: Kartu Identitas Anak
SIAK	: Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
Tarjilu Okke	: Daftar Siji Entuk Telu
ICT	: <i>Information and Communication Technology</i>
SDM	: Sumber Daya Manusia
SOP	: <i>Standard Operating Procedure</i>
SK	: Surat Keputusan
OPD	: Organisasi Perangkat Daerah
Adminduk	: Administrasi Kependudukan