

SKRIPSI
IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN MELALUI SIAK DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG

Diajukan Kepada Program Studi Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Mencapai Gelar Serjana Ilmu Pemerintahan



OLEH

ROMARIO BARETO

NO REG : 411 16 021

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG

2021

LEMBARAN PENGESAHAN

Kupang.....Februari 2022

**IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN MELALUI APLIKASI SIAK DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG**

Diajukan Oleh:

ROMARIO BARETO

411 16 021

MENYETUJUI

PEMBIMBING I



Drs. Rodrigues Servatius, M.Si

PEMBIMBING II



Drs. Frans Bapa Tokan, MA

MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Drs. Marianus Kleden, M.Si



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari .., Kamis Tanggal 25 November 2021, Pukul 11.00 WITA, telah diadakan Ujian

dan Penelitian Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Romario Bareto

Nomor : 411 16 021

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Judul :
 "IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN MELALUI APLIKASI SIAK DI DINAS
 KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG"

Anggota Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

Ketua : Drs. Rodriques Servatius, M.Si

Salinan : Drs. Frans Bapa Tokan, MA

Penguji Materi I : Veronika I.A Boro, S.IP., M.Si

Penguji Materi II : Apolonaris Gal, S.IP., M.Si

Penguji Materi III : Drs. Rodriques Servatius, M.Si

Penguji I : Drs. Rodriques Servatius, M.Si

Penguji II : Drs. Frans Bapa Tokan, MA

Nilai yang diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 86

Penguji II = 86

Penguji III = 86

Nilai = A-/86 (DELAPAN PULUH ENAM)

Apabila .. dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

TANGGAL : JAM :

Ujian Ulang

Kupang, 25 November 2021

Ketua Tim Penguji

DR. KLEDEN, M.Si

DRS. RODRIQUES SERVATIUS, M.Si

MOTO

**“KEBANYAKAN ORANG SUKSES BERASAL
DARI ANAK MUDA YANG NAKAL TAPI
CEPAT TOBAT/INSYAF”**

(Mario Teguh)

PERNYATAAN ORISIONALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Romario Bareto
Nim : 411 16 021
Program study : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul :
**"IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN MELALUI APLIKASI SIAK
DE DENAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
KUPANG"** , yang dibimbing oleh Drs.Rodriques Servatius, M.Si selaku
pembimbing I dan Drs. Frans Bapa Tokan MA selaku pembimbing II adalah
benar-benar hasil karya saya sendiri dan belum dipublikasikan oleh siapapun
sebelumnya,kecuali yang tertulis diacu dalam skripsi ini dan disebutkan dalam
daftar pustaka Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar,maka
saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang beraku di Universitas
Katolik Widya Mandiri Kupang.

Kupang Januari 2022

Romario Bareto

PERSEMBAHAN

Puji Syukur Kupanjat kan Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya segala ucapan terima kasih karena telah menghadirkan orang – orang yang berarti disekeliling saya yang selalu memberi semangat dan doa sehingga skripsi ini dapat saya kerjakan dengan baik karya yang sederhana ini saya persembahkan kepada:

❖ Bapak dan Mama Tercinta

Apa yang saya dapatkan hari ini belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan air mata Bapa dan Mama. Terima kasih atas segala dukungan Bapak Paulo Bareto dan Mama Alinda Hoar Bria baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk Bapak dan Mama sebagai Wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah bapak mama sehingga saya dapat menggapai cita-cita

❖ Kakak dan Adik Tercinta

Untuk Kk Jeremias Bareto dan Adik Alm Gilbert Christian Andi Bareto yang selalu memberikan dukungan, tidak ada waktu yang paling berharga dalam hidup selain menghabiskan waktu dengan kalian terima kasih untuk bantuan dan semangat dari kalian semoga awal dari kesuksesan saya ini dapat membanggakan kalian

❖ Almamater Tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan segala hikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: Implementasi Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi SIAK Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Merupakan kebanggaan penulis tersendiri, penulis telah berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis sangat menyadari hambatan yang terdapat dalam proses penyusunan skripsi ini, dikarenakan keterbatasan yang dimiliki penulis. Skripsi ini selesai, tidak lepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terimah kasih kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Ketua dan Sekertaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
4. Bapak Drs. Servatius Rodriques, M.Si selaku Dosen pembibing I dan Bapak Frans Bapa Tokan,MA selaku pembimbing II
5. Ibu Veronika Assan Boro, S.IP, M.SI selaku Dosen Penguji Materi I dan Bapak Apolonaris Gai, S.IP, M.Si selaku Dosen Penguji Materi II
6. Seluruh Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dalam membimbing selama perkuliahan.

7. Seluruh staf tatausaha FISIP UNWIRA Kupang yang telah membantu penulis dalam pelayanan administrasi
8. Teman-teman jurusan Ilmu Pemerintahan Unversitas Katolik Widya Mandira Kupang Angkatan Tahun 2016 atas Kebersamaan yang tidak Terlupakan semoga kita menjadi orang yang sukses
9. Teman-teman Skwad 3 serangkai, Nolvinaris Siri dan Marselinus Talelu
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun tidak dapat mengurangi sedikitpun rasa terima kasih dan penghargaan penulis
11. Penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan penulisan oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca di butuhkan sebagai masukan yang baik dalam penyempurnaan penulisan ini. Penulis berharap penulisan ini dapat memberi manfaat bagi para pembaca.

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 Tinjauan Teoritis	10
2.2.1 Inovasi Pelayanan Publik	10
2.2.2 Implementasi	13
2.2.3 Kebijakan	14
2.2.4 Implementasi Kebijakan Publik	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Penentuan Model Penelitian	23
3.2 Teknik Penentuan Informan	23
3.3 Operasionalisasi Variabel	23
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data	26

3.6	Teknik Analisis Data	27
BAB IV DESKRIPSI WILAYAH DAN OBYEK PENELITIAN.....		28
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian	28
4.2	Deskripsi Obyek Penelitian	38
BAB V PEMBAHASAN		47
5.1	<i>Relative Advantage</i> atau Keuntungan Relative	47
5.2	<i>Compability</i> atau Kesesuaian	55
5.3	<i>Observability</i> atau Kemudahan diamati	64
BAB VI PENUTUP		70
6.1	Kesimpulan	70
6.2	Saran	73

DAFTAR TABEL

4.1 Moto Kota Kupang	33
4.2 Lambang Kota Kupang	34
4.3 Jumlah Penduduk Kota Kupang Menurut Kelompok Umur Tahun 2019	38
4.4 Jumlah Penduduk Kota Kupang Menurut Kecamatan Tahun 2019	38

DAFTAR GAMBAR

4.1 Lambang Kota Kupang	34
4.2 Peta Kota Kupang	37
5.1 Berkas Persyaratan Administrasi Kependudukan yang diakses secara online di Dispenduk Kota Kupang	48
5.2 Penerima E-KTP di 6 Kecamatan di Kota Kupang	50
5.3 Antrian Fisik sebelum dan Adanya SIAK di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang	50
5.4 Transparansi Pelayanan berupa Tidak adanya pungutan biaya yang dibuktikan di Website https://dukcapil.kupangkota.go.id/ khususnya di bagian informasi layanan	53
5.5 Waktu Penyelesaian Pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang untuk Pengurusan Kartu Keluarga Baru	56
5.6 Waktu Penyelesaian Pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang untuk Pengurusan E-KTP	57
5.7 Waktu Penyelesaian Pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang untuk Pengurusan KIA	58
5.8 Waktu Penyelesaian Pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang untuk Pengurusan Akta Perkawinan	59

5.9 Waktu Penyelesaian Pengurusan Kartu Keluarga di Dinas		
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang untuk		
Pengurusan Akta Kematian		60
5.10 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor		
95 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Administrasi		
Kependudukan		62

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Implementasi Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi SIAK Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah Bagaimana Implementasi Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi SIAK Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Teori yang digunakan oleh peneliti dalam memecahkan masalah penelitian adalah Inovasi Pelayanan Publik dan kebijakan publik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tahapan analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, tahap penarikan kesimpulan lalu dianalisis secara deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) *Relative Advantage* atau Keuntungan Relative ditandai, berupa adanya aplikasi Siak yang menyediakan tentang Berkas Persyaratan Administrasi Kependudukan yang diakses secara online. Pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sudah sangat baik dan transparan dimana tidak adanya praktek pungli dan calo serta tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan inovasi lewat program GISA. (2) *Compability* atau Kesesuaian ditandai, berupa adanya kepastian waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan dalam kurun waktu yang telah ditentukan yang ada dalam SOP dalam rangka memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang baik sehingga kualitas pelayannya akan meningkat sebagaimana diamanatkan Dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Permendagri Nomor 95 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Perwali Kupang Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Kelurahan Lingkup Kota Kupang (3). *Observability* atau Kemudahan diamati ditandai, berupa adanya Tingginya partisipasi masyarakat Kota Kupang dalam pengurusan administrasi kependudukan yang disebabkan adanya kesadaran masyarakat yang dipengaruhi oleh factor-factor seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan serta ditambah Jaringan/Koneksi internet yang baik dan fasilitas peralatan yang mendukung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

Berdasarkan hasil analisis di atas, penulis menyimpulkan Implementasi Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi SIAK Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, suda berjalan dengan baik dan optimal yang ditandai dengan adanya *Relative Advantage* atau Keuntungan Relative, *Compability* atau Kesesuaian dan *Observability* atau Kemudahan diamati.

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas dapat diajukan beberapa saran yaitu kedepanya perlu melakukan pengecekan secara langsung antara data yang tersimpan dalam database dengan keadaan di lapangan dengan melibatkan RT, RW, dan Lurah setempat dan peningkatan fasilitas sarana dan prasarana yang lebih baik lagi bagi kecamatan melalui anggaran pengeluaran dinas yang memadai.

Kata Kunci : Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Disdukcapil Kota Kupang