

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI  
LAYANAN *ONLINE* “AKU MANDIRI” DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN OGAN ILIR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian  
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat  
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**



**Oleh:**

**DESI FITRIYAH**

**07011381924212**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
JULI 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI LAYANAN  
ONLINE "AKU MANDIRI" DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OGAN ILIR**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**

**Oleh :**

**DESI FITRIYAH**

**07011381924212**

Pembimbing,

Ermanovida, S.Sos., M.Si

NIP. 196911191998032001

Tanda Tangan



Tanggal

5 Juli 2023

Mengetahui,  
Ketua Jurusan,



Dr. M. Nür Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI LAYANAN  
ONLINE “AKU MANDIRI” DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OGAN ILIR**

Skripsi

Oleh :

**DESI FITRIYAH**  
NIM. 07011381924212

**Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Pada tanggal 20 Juli 2023**

Pembimbing :

Ermanovida, S. Sos., M. Si  
NIP. 196911191998032001

Tanda Tangan

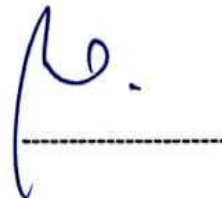


Penguji :

1. Drs. Mardianto, M.Si  
NIP. 196211251989121001

2. Junaidi, S.IP., M.Si  
NIP. 197603092008011009

Tanda Tangan



Mengetahui,



**Dekan FISIP UNSRI,**  
**Prof. Dr. Alfitri, M.Si**  
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Publik,



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desi Fitriyah  
NIM : 07011381924212  
Tempat / Tanggal Lahir : Tanjung Raja / 17 Desember 2001  
Program Studi / Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan  
Online "Aku Mandiri" di Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, dan informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Indralaya, 5 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Desi Fitriyah

NIM.07011381924212

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah STW tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya”

(Q.S Al-Baqarah:286)

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan.  
Tidak ada kemudahan tanpa doa”

(Ridwan Kamil)

*Atas ridho Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan kepada :*

1. Kedua orang tua saya, Bapak Rizal dan Mamak Leni Marlina;
2. Kedua adik saya, Redo Akbar dan Aulia Nayera Z;
3. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Publik yang saya hormati;
4. Almamater kebanggan.

## ABSTRACT

The research entitled "Public Service Innovation through the Online Service Application "Aku Mandiri" at the Office of Population and Civil Registration of Ogan Ilir Regency" is motivated by the problem that there are still many people who do face-to-face compared to doing services online. This study aims to determine Public Service Innovation through the "Aku Mandiri" Online Service Application at the Ogan Ilir Regency Population and Civil Registration Service. This study used qualitative research methods. Data collection techniques used are through observation, documentation and interviews. In this study, the authors used the theory of innovation according to Rogers, in which there are five attributes of innovation to assess an innovation, namely Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability and Observability. ). The results of the study show that Public Service Innovation through the "Aku Mandiri" Online Service Application at the Ogan Ilir Regency Population and Civil Registration Office is still not optimal, this is because there are still many people who still provide face-to-face services and also there are only a few services at Aku Mandiri. which can be used such as the management of Birth Certificates, Family Cards and Transfer Letters. The suggestions and recommendations in this study are to improve services on the Aku Mandiri Application so that all services can be accessed through Aku Mandiri and also to be more active in socializing by coming directly to villages in Ogan Ilir Regency.

**Keywords:** Innovation, Public Service and Aku Mandiri Application

**Advisor**

**Ermanovida, S.Sos., M.Si**

**NIP. 196911191998032001**



**Indralaya, July 2023**

**Head of Departement of Public Administration  
Faculty of Social and Political Sciece  
Sriwijaya University**



**Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA**

**NIP. 196911101994011001**

## ABSTRAK

Penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Layanan Online “Aku Mandiri” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir” ini di latar belakang oleh permasalahan masih banyaknya masyarakat yang melakukan secara tatap muka dibandingkan dengan melakukan pelayanan secara *online*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Layanan Online “Aku Mandiri” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui observasi, dokumentasi dan wawancara. Pada penelitian ini, penulis menggunakan teori Inovasi menurut Rogers yang didalamnya terdapat lima atribut inovasi untuk menilai suatu inovasi yaitu *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kompleksitas), *Triability* (Kemampuan di Uji Coba) dan *Observability* (Kemudahan Diamati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Layanan Online “Aku Mandiri” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir masih belum optimal, hal ini dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang masih melakukan pelayanan secara tatap muka dan juga hanya ada beberapa layanan pada Aku Mandiri yang bisa digunakan seperti kepengurusan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Surat Pindah. Adapun saran dan rekomendasi dalam penelitian ini yaitu memperbaiki layanan pada Aplikasi Aku Mandiri agar semua layanan bisa diakses melalui Aku Mandiri dan juga lebih giat lagi melakukan sosialisasi dengan datang langsung ke desa-desa yang ada di Kabupaten Ogan Ilir.

**Kata kunci:** Inovasi, Pelayanan Publik dan Aplikasi Aku Mandiri

**Pembimbing**

Ermanovida, S.Sos., M.Si

NIP. 196911191998032001



Indralaya, Juli 2023  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah STW, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji kehadiratnya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Layanan Online “Aku Mandiri” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir”**. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, dan sahabat yang kita nantikan syafaatnya di yaumul qiyamah nanti.

Skripsi ini di selesaikan sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai derajat pendidikan strata satu (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Penulis menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak yang berkaitan dengan penyelesaian skripsi ini. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Kedua Orang Tua tercinta Bapak Rizal dan Mamak Leni Marlina, yang tiada hentinya memberikan doa dan cinta kasih kepada penulis. Terima kasih atas pengorbanan, kerja keras, waktu dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
4. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si sebagai Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar dan pengertian, serta telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan arahan dan masukan dalam pembuatan skripsi ini.
5. Ibu Dwi Mirani, S.IP., M.Si selaku dosen PA yang telah meluangkan waktunya untuk membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan proses akademik di bangku perkuliahan.
6. Seluruh Kepala Bidang dan Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.
7. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir yang telah bersedia memberi informasi dan dukungan kepada penulis
8. PLH Kepala Bidang Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir yang telah bersedia memberikan informasi dan dukungan selama penulis melakukan penelitian.
9. Staff Analis Data dan Informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir yang telah memberikan informasi kepada penulis selama penelitian.
10. Sekretaris Desa Betung II Kabupaten Ogan Ilir yang telah bersedia memberikan informasi selama penulis melakukan penelitian.
11. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, bimbingan, dan arahan.
12. Seluruh staff dan pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu selama menjalankan proses administrasi akademik.



13. Kedua adik tersayang, Redo Akbar dan Aulia Nayera.Z yang selalu mengiringi perjalanan penulis dengan canda tawa, semangat dan banyak doa baik.
14. Sahabat-sahabat, Puput Sumarni, M. Hikma Bahrul Hayat, M.Imam Villa Riski, Anggun Dwi Putri yang telah menjadi *support system* dan dengan sukarela berbagi semangat dalam proses juang ini, terima kasih karena selalu searah meskipun tidak sedarah.
15. Teman-teman seperjuangan, Aini Rosdiana, Seli Yuniar, Cantika Oktaviani, Riesalda Darmawan dan Cyntia Rahayu Putri. Terima kasih telah membersamai langkah dalam perjuangan dan selalu mau direpotkan
16. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Publik angkatan 2019 kampus Indralaya yang telah membantu dan membersamai dari semester awal hingga akhir.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan karunia, limpahan rahmat dan hidayah-Nya atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Atas segala perhatian dan kerjasamanya penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

Indalaya, Juli 2023

**Desi Fitriyah**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.4.2 Manfaat Praktis .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Inovasi .....	11
2.1.2 Pelayanan Publik .....	13

2.1.3 Aplikasi Layanan Online Aku Mandiri .....	16
2.1.4 Teori Inovasi yang Digunakan Menurut Roges.....	21
2.2 Kerangka Berpikir.....	23
2.3 Penelitian Terdahulu.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	35
3.2 Definisi Konsep.....	35
3.3 Fokus Penelitian .....	36
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	37
3.4.1 Data Primer.....	38
3.4.2 Data Sekunder .....	38
3.5 Informan Penelitian .....	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6.1 Dokumentasi.....	39
3.6.2 Observasi .....	39
3.6.3 Wawancara .....	40
3.7 Teknik Analisis Data.....	40
3.7.1 Mengolah dan Mempersiapkan Data.....	43
3.7.2 Membaca Keseluruhan Data .....	43
3.7.3 Memulai <i>Coding</i> Semua Data .....	43
3.7.4 Menerapkan Proses <i>Coding</i> .....	44
3.7.5 Menunjukkan Bagaimana Deskripsi/Tema akan Disajikan Kembali....	44
3.7.6 Pembuatan Interpretasi dalam Penelitian .....	45
3.8 Jadwal Peneitian .....	46

3.9 Sistematika Penulisan .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian .....	48
4.2 Deskripsi Informan Penelitian .....	61
4.3 Hasil Penelitian.....	62
4.4 Pembahasan .....	101
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>116</b>
5.1 Kesimpulan.....	116
5.2 Saran .....	118
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>120</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>123</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar Pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir	7
Tabel 2 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3 Fokus Penelitian.....	37
Tabel 4 Jadwal Penelitian .....	46
Tabel 5 Klasifikasi Informan .....	61
Tabel 6 Jumlah Pengajuan Disdukcapil Januari-Juni.....	94
Tabel 7 Daftar Pengajuan Aku Mandiri Secara <i>Online</i> .....	99
Tabel 8 Matrik Temuan Penelitian.....	111

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo SDGs.....	3
Gambar 2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	6
Gambar 3 Unsur Penilaian .....	6
Gambar 4 Jenis Layanan Aku Mandiri .....	21
Gambar 5 Kerangka Berpikir.....	24
Gambar 6 Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif .....	42
Gambar 7 Peta Kabupaten Ogan Ilir .....	50
Gambar 8 Struktur Organisasi .....	53
Gambar 9 Kepengurusan Dokumen Administrasi Kependudukan Secara Langsung Tahun 2017 .....	66
Gambar 10 Kepengurusan Dokumen Administrasi Kependudukan Secara Langsung Tahun 2018 .....	67
Gambar 11 PERMENDAGRI No. 7 Tahun 2019.....	79
Gambar 12 PERBUB No. 39 Tahun 2021 .....	80
Gambar 13 Tutorial Pendaftaran User pada Web Aku Mandiri .....	84
Gambar 14 Mekanisme Pengajuan Pelayanan .....	85
Gambar 15 Website Aku Mandiri.....	88
Gambar 16 Penghargaan Disdukcapil sebagai Top Enam .....	91
Gambar 17 Masyarakat yang mengajukan pelayanan secara tatap muka .....	97

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	123
Lampiran 2 Surat Tugas Dosen Pembimbing .....	126
Lampiran 3 Kartu Bimbingan Proposal Skripsi .....	127
Lampiran 4 Lembar Revisi Seminar Proposal Skripsi .....	128
Lampiran 5 Surat Keputusan Skripsi .....	130
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	132
Lampiran 7 Surat Balasan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	133
Lampiran 8 Kartu Bimbingan Skripsi .....	134
Lampiran 9 Dokumentasi Wawancara Penelitian .....	135
Lampiran 10 Surat Pernyataan Pengecakan Similarity .....	138
Lampiran 11 Similarity Index Perpustakaan UNSRI.....	139

## DAFTAR SINGKATAN

1. Aku Mandiri : Administrasi Kependudukanku Bisa Cetak Sendiri
2. Disdukcapil : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3. KKN : Korupsi, Kolusi, Nepotisme
4. KIA : Kartu Identitas Anak
5. KTP : Kartu Tanda Penduduk
6. IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
7. RI : Republik Indonesia
8. *SDGs* : *Sustainable Development Goals*
9. SDM : Sumber Daya Manusia
10. SKPWNI : Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia
11. SOP : Standar Operasional Prosedur
12. TTE : Tanda Tangan Elektronik



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di negara-negara berkembang, pelayanan publik merupakan isu kebijakan yang perlu untuk dibahas, seperti di Indonesia, pelayanan publik cenderung “*stagnan*” padahal implikasinya sangat luas terhadap kehidupan. Kemampuan untuk menggunakan atau mengakses pelayanan publik sangat mempengaruhi kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan pernyataan tersebut, pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah harus dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Pada dasarnya pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidak hanya memberikan pelayanan untuk dirinya sendiri, tetapi juga memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dapat menciptakan kondisi bagi masyarakat untuk mengembangkan pengetahuan dan kreativitas untuk mencapai tujuannya.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, peran serta masyarakat sangat diperlukan guna mewujudkan pelayanan yang responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pengertian pelayanan publik adalah Pemberian pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik dan dilakukan berdasarkan peraturan perundang – undangan. Dalam upaya pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik, diperlukan berbagai usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut hal ini sesuai dengan data dari Ombudsman RI selaku lembaga pengaduan masyarakat

pusat tahun 2010 sampai tahun 2015 yang meningkat dari tahun ke tahun. Pelayanan publik di Indonesia masih belum memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga diperlukan suatu perbaikan melalui adanya penerapan standar operasional yang lebih sempurna, dukungan sarana prasarana yang memadai, menegakkan integritas dan menciptakan suatu inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik dapat dikatakan sebagai wujud tindakan pemerintah dalam mendukung penerapan *Sustainable Development Goals* atau *SDGs*. *Sustainable Development Goals* atau *SDGs* merupakan komitmen global dan nasional dalam upaya untuk menyejahterakan masyarakat yang mencakup 17 tujuan yaitu:

- (1) Tanpa Kemiskinan;
- (2) Tanpa Kelaparan;
- (3) Kehidupan Sehat dan Sejahtera;
- (4) Pendidikan Berkualitas;
- (5) Kesenjangan Gender;
- (6) Air Bersih dan Sanitasi Layak;
- (7) Energi Bersih dan Terjangkau;
- (8) Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi;
- (9) Industri, Inovasi dan Infrastruktur;
- (10) Berkurangnya Kesenjangan;
- (11) Kota dan Pemukiman yang Berkelanjutan;
- (12) Konsumsi dan Produksi yang Bertanggung Jawab;

- (13) Penanganan Perubahan Iklim;
- (14) Ekosistem Lautan;
- (15) Ekosistem Daratan;
- (16) Perdamaian, Keadilan dan Kelembagaan yang Tangguh;
- (17) Kemitraan untuk Mencapai Tujuan

**Gambar 1 Logo SDGs**



Sumber : Google <https://www.undp.org/myanmar/sdg-logo-and-uidelines>

Dari 17 tujuan SDGs diatas, terdapat 1 tujuan penting yang mana tujuan tersebut merujuk pada tujuan poin ke 9 yaitu untuk membangun infrastruktur yang tahan lama, mendukung industrialisasi yang inklusif dan berkelanjutan dan membantu perkembangan inovasi.

Di Indonesia, pelayanan publik dapat dikatakan masih belum maksimal mengingat masih diwarnai dengan praktik KKN (Kolusi, Korupsi dan Nepotisme) dalam pelayanan publik juga masih diperparah dengan kurangnya partisipasi masyarakat dalam meningkatkan para birokrasi untuk bekerja lebih profesional lagi. Kemudian, dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia

masih memiliki kelemahan antara lain yaitu kurang *responsive*, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat serta inefisiensi. Maka dari itu, dalam pelayanan publik itu diperlukan suatu perbaikan melalui SOP yang lebih sempurna seperti dengan menciptakan suatu inovasi pelayanan publik.

Inovasi pelayanan pada saat ini dianggap sebagai suatu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat akan pelayanan yang efektif dan praktis. Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada. Tujuan utama dari inovasi sendiri yaitu meningkatkan kualitas sesuatu, baik itu produk maupun jasa. Inovasi yang hadir dengan gagasan serta ide baru diharapkan mampu membuat suatu produk ataupun jasa pelayanan jauh lebih baik, bernilai dan berkualitas dari sebelumnya. Pelaksanaan inovasi harus didukung oleh lembaga atau institusi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, karena pemerintah memiliki aspek pendorong (SDM dan anggaran) lebih besar daripada aspek penghambat.

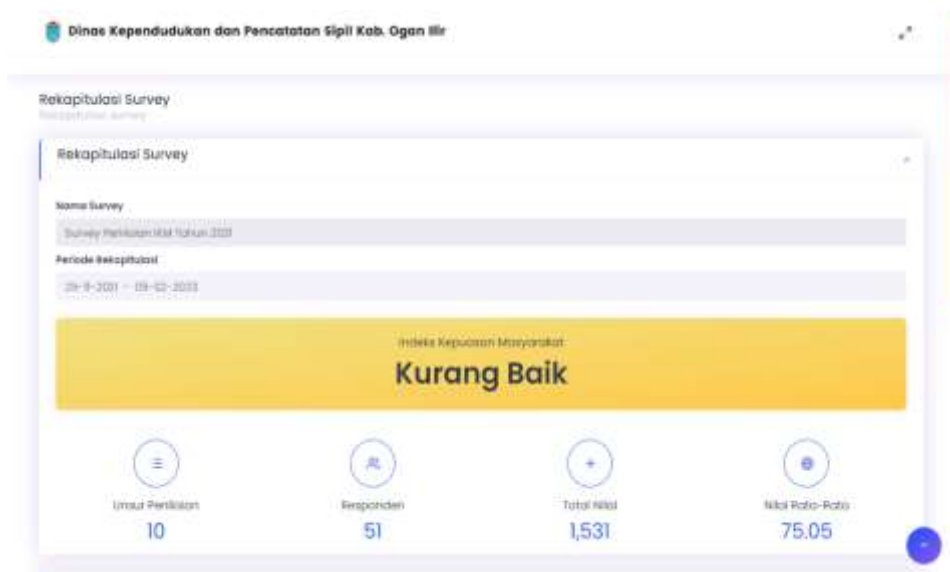
Di Indonesia, upaya pengembangan berbagai inovasi pelayanan publik telah diterapkan salah satunya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir yakni melalui Aplikasi Layanan *Online* “Aku Mandiri” (Administrasi Kependudukan Ku Bisa Cetak Sendiri). Dengan dilaunchingnya aplikasi “Aku

Mandiri” atau “Administrasi Kependudukan ku Bisa Cetak Sendiri” maka masyarakat dapat membuat dan mencetak identitas dirinya secara mandiri tanpa perlu ke Kantor Dukcapil setempat. Ada 23 item yang dapat dicetak secara mandiri diantaranya kartu keluarga, akte kelahiran dan akte kematian dan beberapa dokumen lainnya kecuali KTP dan KIA karena blangkanya tersendiri dan Dokumen tersebut dapat dicetak secara mandiri oleh masyarakat menggunakan kertas HVS jenis A4 dengan berat 80 gram. Tujuan utama dari Aplikasi ini yaitu

1. Mendekatkan layanan pada masyarakat,
2. Memberikan kemudahan kepengurusan administrasi kependudukan
3. Menghemat waktu, tenaga dan biaya
4. Mencegah terjadinya pungli,
5. Serta membantu memutus mata rantai penyebaran virus corona.

Namun, berdasarkan fakta yang terjadi dilapangan bahwa Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Layanan Online “Aku Mandiri” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir masih belum Efektif. Hal ini dapat dilihat dari Rekapitulasi Survey Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) periode 29 November 2021 - 09 Februari 2023 pada aplikasi Aku Mandiri yang mana dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

**Gambar 2 Indeks Kepuasan Masyarakat**



Sumber : Google <https://akumandiri.oganilirkab.go.id/rekap-survey>

Dengan unsur penilaian sebagai berikut :

**Gambar 3 Unsur Penilaian**

Unsur Penilaian

No	Unsur Penilaian	Jumlah Nilai	Jumlah Responden	Nilai Rata-rata (Rata)	Nilai Tertinggi	Nilai Terendah	Grade	Kategori
1	Penyusunan	140	51	2.75	3.000	2.50	C	Kurang Baik
2	Akademik, Metodologi, dan Prosedur	135	51	2.65	3.000	2.50	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	135	51	2.65	3.000	2.50	C	Kurang Baik
4	Objektifitas	103	51	2.04	3.000	1.00	A	Sangat Baik
5	Prosedur Operasional Kerja	144	51	2.82	3.000	2.50	C	Kurang Baik
6	Kemampuan Pelaksanaan	141	51	2.77	3.000	2.50	C	Kurang Baik
7	Kelembagaan	105	51	2.06	3.000	1.00	C	Kurang Baik
8	Materi dan Pelaksanaan	109	51	2.14	3.000	1.00	B	Baik
9	Peningkatan Penguasaan, Sifat dan Keahlian	104	51	2.04	3.000	1.00	C	Kurang Baik
10	Saluran dan Prosedur	106	51	2.08	3.000	1.00	C	Kurang Baik
Rata-rata		1,531	51	29.82	3.000	25.00	C	Kurang Baik

Sumber : Google <https://akumandiri.oganilirkab.go.id/rekap-survey>

Dan juga, berdasarkan hasil observasi dan wawancara langsung oleh peneliti kepada beberapa pengunjung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Ogan Ilir menyatakan bahwa masih banyak terdapat masyarakat Kabupaten Ogan Ilir yang masih berdatangan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir hal ini dikarenakan kurangnya pengetahuan mengenai aplikasi Aku Mandiri, dan juga dikarenakan sebagian besar masyarakat juga masih kurang dalam memanfaatkan teknologi khususnya orang tua. Berikut dibawah ini merupakan daftar pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir selama dua bulan terakhir yaitu Januari – Februari :

**Tabel 1 Daftar Pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Ogan Ilir**

No	Jenis Layanan	Bulan	Jumlah Pengajuan
1.	Tatap Muka	Januari-Februari 2023	1305
2.	Online Aku Mandiri	Januari-Februari 2023	547 Pengajuan

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir*

Dari daftar tabel pengunjung diatas, sangat jelas sekali bahwa masyarakat Ogan Ilir masih banyak yang melakukan layanan langsung atau dengan datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibandingkan dengan melakukan layanan secara *online*, karena diatas sangat jelas perbandingannya bahwa masyarakat yang melakukan layanan langsung atau tatap muka lebih banyak yaitu sekitar 1305 dari Januari-Februari, sedangkan yang melakukan layanan secara *online* itu hanya sekitar 547 pengajuan saja.

Penelitian ini di fokuskan pada pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga, karena berdasarkan hasil obsevasi lapangan yang telah dilakukan masyarakat lebih banyak melakukan atau memanfaatkan Aku Mandiri ini untuk

melakukan pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga dari pelayanan-pelayanan yang lain, dan juga pada tahun 2021 di Kabupaten Ogan Ilir terdapat 9.089 kelahiran hidup. Dengan persentase kelahiran hidup tertinggi terdapat di Kecamatan Tanjung Batu, yakni sebesar 11.71% dan terendah terdapat di Kecamatan Rantau Alai yakni sebesar 2,46%, data jumlah kelahiran ini diperoleh langsung oleh peneliti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu terkait pelayanan publik, topik penelitian tentang layanan administrasi kependudukan menjadi kajian yang cukup menarik. Hal ini dapat dilihat dari teoritis bahwa penelitian mengenai layanan administrasi kependudukan pada umumnya dilakukan melalui berbagai cara dan dikaji dari berbagai sudut pandang yang berbeda. Ada yang berfokus pada efektifitas, seperti pada penelitian Siska Marlina, Aldri Frinaldi (2023) dengan menggunakan teori dari Campbell dan Sutrisno yang berfokus pada empat indikator : Produktivitas, Efisiensi, Fleksibilitas dan Kepuasan dan pada penelitian Muzni Hanipah, Lina Aryani (2022) dengan menggunakan teori dari Gibson Ivanchecich Donelly (2003). Kemudian ada juga yang memfokuskan penelitiannya pada proses implementasi dan penerapan yaitu pada penelitian Ruslianty, Syahrul Ramadhan (2022) yang mana pada penelitian tersebut menggunakan teori dari Grindle 1980 (dalam Rusliandy, 2022) yang mana berfokus pada tiga faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan yaitu: Isi Kebijakan (*Content of Policy*), Lingkungan Kebijakan (*Context of Policy*) dan Implementor atau Pelaksana Kebijakan, dan pada penelitian Dwi Pelyadina, Tuty Khairunnisyah, Junaidi (2022) itu menggunakan teori yang dikembangkan oleh Edward III (1980), serta pada penelitian Novliza Eka Patrisia, Kismartini dan Lillah Apriana (2021) itu berfokus pada penerapan inovasi dengan



menggunakan teori elemen sukses *E-government* dengan indikator *support*, *capacity*, dan *value*. Ada juga yang berfokus pada tipologi inovasi, seperti pada penelitian dari Nila Kurnia Wati (2021) dengan menggunakan teori dari Halvorsen, dkk (2005).

Berbeda lagi dengan penelitian dari Saputri, Meiriniawati (2022) dengan fokus yang sama namun dengan teori yang berbeda yakni menggunakan tahapan inovasi menurut Sherwood yang terdiri dari memproduksi gagasan, mengevaluasi gagasan, dan implementasi gagasan. Kemudian penelitian dari Muhammadiyah Fatur Rahman, Silvia Shyfa Azani, Githa Putri Rengganis (2022) yang mana diukur melalui indikator pelayanan publik (menurut Levinne). Lain lagi dengan penelitian dari Anisa Cahyaningrum, Rino Ardhian Nugroho (2019) dengan menggunakan enam tipologi inovasi menurut (Perry, 2010) antara lain: inovasi produk (keluaran), inovasi layanan (operasional), inovasi proses (organisasional), inovasi konseptual, inovasi kebijakan, dan inovasi sistemik.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang telah dijelaskan di atas, maka sangat jelas sekali terlihat bahwa adanya perbedaan pada penelitian kali ini dan penelitian sebelumnya, hal tersebut bisa dilihat dari fokus penelitian serta teori yang digunakan pada penelitian sebelumnya, karena pada penelitian kali ini yaitu berfokus pada Inovasi Pelayanan Publik dengan menggunakan teori Inovasi Menurut Rogers (Suwarno, 2008:16-18) dengan indikator : *Relative Advantage* atau keuntungan relatif, *Compability* atau kesesuaian, *Complexity* atau kompleksitas, *Triability* atau kemampuan diuji coba, dan *Observability* atau kemudahan diamati.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas yaitu “Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Layanan *Online* “Aku Mandiri” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan diatas, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu Untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Layanan *Online* “Aku Mandiri” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian terbagi menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap Inovasi Pelayanan Publik melalui teori Inovasi menurut Rogers, serta bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian berikutnya.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dan acuan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir maupun pihak-pihak lain yang membutuhkan informasi terkait Inovasi Pelayanan Publik.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku :

- Creswell, J.W. 2016. *Reserch Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Khosyi'ah, 2022. *Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2022*.
- Meleong, L.J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Miles, M.B & Huberman, A.M. 2014. *Analisi Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta : UI-Press.
- Sidiq, U & Choiri, MM. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo : CV Nata Karya.
- Sellang, K, dkk. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Rappang : CV. PENERBIT QIARA MEDIA.
- Semiawan & Conny. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sri, M. 2014. *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung : CV. Indra Prahasta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung : Alfabeta, cv.

### Sumber Jurnal :

- Cahyaningrum, A & Mugroho, RA. 2019. "Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi 'Dukcapil Dalam Genggaman'" oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta." *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*,7(2), 2019,103-115 **DOI:** <http://dx.doi.org/10.31289/publika.v7i2.2999>

- Hanipah, M & Aryani, L. 2022. “Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Simpelin) di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi).” *Sawala Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 2022. **DOI** : <http://DOI.10.30656/sawala.v10i1.4619>
- Marlina,S & Frinaldi, A. 2023. “Efektifitas Aplikasi Dukcapil Prima Mobile dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pasaman.” *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, 7(1), 2023. **DOI**: <http://dx.doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4260>
- Partisia, NE, dkk. 2021. “Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Slawe di Kota Bengkulu.” *Mimbar : Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 10(2), 2021. <https://bit.ly/3ZacyXO>
- pelyadina, Dwi, dkk. 2022. “Implementasi Kebijakan Pelayanan Daring Melalui Aplikasi “Aku Mandiri” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.” *PESIRAH : Jurnal Administrasi Publik*,3(1), 2022,38-53. DOI: <https://doi.org/10.47753/pjap.v3i1.41>
- Putri, EK & Pambudi, A. 2018. “Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui *Egovernment* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.” *Jurnal Natapraja* 6 (1). **DOI**: <https://doi.org/10.21831/jnp.v6i1.20740>
- Rahman, MF, dkk. 2022. “Inovasi Aplikasi Alpukat Betawi dalam Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di DKI Jakarta.” *JURNAL ILMU SOSIAL, PENDIDIKAN DAN HUMANIORA*,1(2),2022. **DOI**: <https://doi.org/10.56910/jispendiora.v1i2.30>
- Rusliandy & Ramadhan, S. 2022. “Implementasi Kopi Seduh Sebagai Inovasi Pelayanan Kependudukan di Era Pandemi Covid-19 pada Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor.” *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya*,8(2),2022 **DOI**: <https://doi.org/10.32884/ideas.v8i2.798>

- Saputri & Meiriniawati. 2022. “Inovasi Pelayanan Ning Yaonah (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah) untuk Menciptakan Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jombang.” *Publika*, 9(5), 2022. DOI: <https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p123-134>
- Setyaramadani, D. 2022. “Bali Nyate : Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Purworejo.” *Jurnal Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi* 19 (1) : 78-89. <https://bit.ly/3iNJ7KY>
- Wati, NK. 2021. “Tipologi Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang Selatan di Masa Pandemi.” *JURNAL OF GOVERNMENT (JOG)*,6(2),2021. <https://bit.ly/3INT7yw>