INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DI DINAS KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TABALONG

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Oleh :

Radina Amelia

NIM. 222632013877

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI TABALONG

2026

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TABALONG

A. Nama : Radina Amelia
   NIM : 222632013877
   Program Studi : Ilmu Administrasi Publik/Negara

B. Disetujui oleh
   Pembimbing : Heni Suparti, S.A.P., M.A.P (……)
   : NIDN. 1129118902
   Penguji I : Dr. Muhammad Ifansyah, S.Sos., M.A.P (……)
   : NIP. 0009038201
   Penguji II : Murjani, S.H.I., M.Si (……)
   : NIDN. 1110057503

C. Dinyatakan LULUS / ~~TIDAK LULUS~~ dalam mempertahankan ujian skripsi pada tingkat Strata Satu (S-1) pada tanggal 27 April 2026

Mengetahui :	Tanjung, 27 April 2026
Ketua STIA Tabalong	Ketua Prodi
	Ilmu Administrasi Negara
Hj.Rahmi Hayati, S,sos., M.A.P	Lilis Suryani, S.A.P., M.A.P
NIK. 005057012	NIK. 005022085

LEMBAR PERSETUJUAN

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DI DINAS KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TABALONG

Oleh :

Radina Amelia

NIM : 222632013877

Tanjung, 23 April 2026



Heni Suparti, S.A.P., M.A.P

NIDN. 1129118902

PEMBIMBING

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Radina Amelia

NIM : 222632013877

Jurusan : Administrasi Negara

Judul : Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong

Menyatakan dengan sebenar-benarnya sepanjang sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutif dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tanjung, 23 April 2026

Penulis,

Radina Amelia

NIM. 222632013877

HASIL UJI PLAGIASI

YAYASAN BANUA SARABA KAWA TABALONG
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI TABALONG
T E R A K R E D I T A S I
Program Studi :
1. Administrasi Publik SK. LAMSPAK No. 56/AK.03.05/2025
2. Administrasi Bisnis SK. LAMSPAK No. 52/AK.03.05/2025
Kampus : Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong Telp./ Fax .0526 –2022484
Kode Pos 71571

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor : 869 //P2M-STIA.Tab/IV/2026

Yang Bertanda Tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Taupik, S.Pd.I, M.Pd
NIK : 005 057 096
Jabatan : Kepala Pusat Penjaminan Mutu STIA Tabalong

Menerangkan Bahwa Skripsi di bawah ini telah dilakukan pengujian deteksi plagiasi dengan menggunakan *Plagiarsm Checker X* pada tanggal 25 April 2026 dengan hasil sebagai berikut:

Nama		*Similarty* Perbab					Keterangan
		Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V	
Radina Amelia		10%	13%	08%	07%	07%	**Lulus**
NIM	222632013877						
Prodi	Ilmu Administrasi Negara						
Judul Skripsi	INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DI DINAS KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TABALONG						

Demikian surat ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, Terimakasih

Tanjung, 25 April 2026
Kepala Pusat Penjaminan Mutu
STIA Tabalong

Mengetaui
Ketua STIA Tabalong

Hj. Rahmi Hayati, S.Sos, M.A.P.
NIK. 005 037 012

Muhammad Taupik, S.Pd.I, M.Pd
NIK. 005 057 096

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, atas segala berkah, rahmat, dan karunia-Nya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, kekuatan, kesabaran, dan kesempatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Skripsi ini. kan tetapi sesungguhnya penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penyusunan Skripsi ini tidak dapat berjalan dengan baik. Hingga selesainya penulisan Skripsi ini telah banyak menerima bantuan waktu, tenaga dan pikiran dari banyak pihak. Sehubungan dengan itu, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Hj. Rahmi Hayati S.Sos., M.A.P. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Adminsitrasi Tabalong.
2. Ibu Lilis Suryani, S.A.P., M.A.P. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Sekolah Tinggi Ilmu Adminsitrasi Tabalong.
3. Ibu Heni Suparti, S.A.P., M.A.P. selaku Dosen Pembimbing yang selalu membimbing dengan baik, memberikan masukan, memberikan arahan, dan membimbing dengan sepenuh hati sehingga Skripsi ini selesai tepat pada waktunya.
4. Kepada cinta pertama saya Almarhum Ayahanda Junaidi yang kenangannya sewaktu kecil selalu teringat dalam benak dan pikiran. Terimakasih telah hadir menjadi sosok yang sangat dirindukan dan selalu menjadi semangat dalam setiap perjalanan hidup ini.

5. Kedua orang tua saya Ayahanda tercinta Muhammad Arsyad dan Ibunda tercinta Riyani Ulfah telah menjadi orang tua yang sangat luar biasa untuk saya yang telah mendukung, selalu mendoakan, memberikan semangat dan memberikan kasih sayang yang luar biasa sehingga penulis dapat mengerjakan dan menyelesaikan Skripsi ini.
6. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Dhika Reza Syaputra. Terimakasih menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan Skripsi ini. Yang telah menemani, mendampingi dalam segala hal, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah dan memberikan semangat.
7. Teman-teman dekat dan seperjuangan penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu-satu. Terima kasih atas dukungan dan partisipasi serta memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
8. Terakhir untuk diri saya sendiri Radina Amelia, Terimakasih atas segala kerja keras, semangat yang tidak putus dan selalu percaya bahwa niat baik selalu dimudahkan jalannya dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terimakasih untuk segala perjuangan dan ketekunan yang telah dilalui dalam setiap langkah. Bahagialah selalu kapanpun dan dimanapun.

Tanjung, 23 April 2026

Penulis,

Radina Amelia

NIM. 222632013877

RINGKASAN

Radina Amelia, NIM. 222632013877. Program Strata 1 Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, 2026. *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong*. Dosen Pembimbing Heni Suparti, S.A.P., M.A.P.

Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Tabalong diimplementasikan sejak 2021 untuk mengatasi antrean panjang dan prosedur berbelit pelayanan manual. Namun berdasarkan data tahun 2025, pemanfaatan harian ADM masih di bawah 30% kapasitasnya, sementara antrean di loket fisik mencapai 100-150 pemohon per hari, menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan infrastruktur teknologi dengan tingkat adopsi masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong berdasarkan Teori Difusi Inovasi Rogers.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan berjumlah 6 orang, terdiri dari 2 orang penyelenggara layanan dan 4 masyarakat pengguna ADM. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Keunggulan relatif ADM di lokasi penelitian sangat tinggi, meliputi kecepatan pelayanan (2-10 menit), akses 24 jam, penghapusan pungli, dan kepastian hasil langsung jadi; (2) Kesesuaian ADM masih rendah, terutama bagi kelompok lansia dan masyarakat dengan literasi digital terbatas (hanya 6% memiliki IKD), serta budaya interaksi tatap muka yang kuat; (3) Kerumitan ADM dirasakan cukup tinggi oleh masyarakat, ditandai kebingungan memilih menu, istilah teknis asing, dan layar sentuh lambat; (4) Kemampuan uji coba melalui pendampingan petugas cukup efektif namun sosialisasi belum merata; (5) Keteramatan hasil cukup baik pada level individu namun dampak agregat terhadap penurunan antrian masih terbatas.

Secara keseluruhan, inovasi ADM di Kabupaten Tabalong dikategorikan cukup berhasil namun masih memerlukan perbaikan pada aspek teknis dan sosialisasi. Kelima atribut difusi inovasi memberikan kontribusi terhadap tingkat adopsi ADM, dengan keunggulan relatif sebagai faktor pendorong utama, sedangkan kesesuaian dan kerumitan menjadi faktor penghambat yang perlu mendapat perhatian serius.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Anjungan Dukcapil Mandiri, Difusi Inovasi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayahnya. Sholawat serta salam semoga selalu terlimpah curahkan kepada baginda tercinta Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Tabalong".

Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas mata kuliah seminar. Saya menyadari betul bahwa dalam penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan karena keterbatasan dalam kemampuan penulisan, baik dari materi maupun penyajian. Namun demikian, penulis teleh berusaha sebaik baiknya menyelesaikan Skripsi ini.

Selain itu, penulis juga memohon dengan sangat supaya berkenan memberikan saran dan kritik yang membangun demi bisa memperbaiki dan menyempurnakan Skripsi ini serta dapat menjadi masukan bagi penulis supaya bisa memperbaiki dan mengembangkan diri di lain kesempatan.

Tanjung, 23 April 2026

Penulis,

Radina Amelia

NIM. 222632013877

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN ii

LEMBAR PERSETUJUAN iii

PERNYATAAN ORISINALITAS iv

HASIL UJI PLAGIASI..... v

UCAPAN TERIMAKASIH..... vi

RINGKASAN..... viii

KATA PENGANTAR..... ix

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR..... xiii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 6

C. Tujuan Penelitian 6

D. Manfaat Penelitian..... 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8

A. Penelitian Terdahulu..... 8

B. Landasan Teori..... 13

1. Paradigma Administrasi Publik..... 13

2. Dimensi Administrasi Publik 16

3. Manajemen Pelayanan Publik 18

4. Inovasi Pelayanan Publik 22
5. Teori Difusi Inovasi Rogers 25
6. Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) 30
C. Kerangka Konseptual 35
BAB III METODE PENELITIAN 36
A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian 36
B. Lokasi Penelitian 37
C. Subjek Penelitian 38
D. Teknik Pengumpulan Data 40
E. Teknik Analisis Data 42
F. Waktu Penelitian 49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 50
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 50
B. Hasil Penelitian 69
1. Karakteristik Informan 69
2. Proses Pelayanan ADM di Kabupaten Tabalong 71
3. Analisis Inovasi ADM Berdasarkan Teori Difusi Inovasi Roger 73
C. Pembahasan 87
BAB V PENUTUP 93
A. Kesimpulan 93
B. Saran 93
DAFTAR PUSTAKA 94
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
1.	Kecamatan Di Kabupaten Tabalong	51
2.	Karakteristk Informan	70

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
1.	Kerangka Konseptual.....	35
2.	Komponen dalam analisis data	43
3.	Peta Kabupaten Tabalong.....	51
4.	Kantor Disdukcapil Kabupaten Tabalong	53
5.	Struktur Disdukcapil Kabupaten Tabalong.....	54
6.	Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri	62
7.	Aplikasi Pelanduk.....	67
8.	Aplikasi IKD	69
9.	Cara Cetak Dokumen Malalui IKD.....	72