



SKRIPSI

**ATRIBUT INOVASI PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)
MELALUI *WEBSITE* SILOKA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR**

Penyusun:

Ichsan Rizky Wiratama

14020220140045

DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Prof. Sudarto, S.H.
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Tel./Faks. (024) 74605407
www.ftsip.undip.ac.id | email: ftsip[at]undip.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Ichsan Rizky Wiratama
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020220140045
3. Tempat / Tanggal Lahir : Bogor, 7 Januari 2002
4. Departemen / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Perum. Bukit Waringin, Bojong Gede, Bogor Jawa Barat

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :
Atribut Inovasi Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui *Website* SILOKA di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain
dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji
kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah
saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa
pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang
saya lakukan.

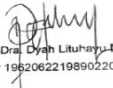
Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran
serta tanggung jawab.

Semarang, 12 Desember 2024

Pembuat Pernyataan,

Mengetahui

Dosen Pembimbing 1


Dr. Dra. Dyah Liluhayu M.Si.
NIP 196206221989022001

Dosen Pembimbing 2



Dr. Dra. Retno Sunu Astuti M.Si.
NIP 1962121819880320001



Ichsan Rizky Wiratama
14020220140045

Ketua Program Studi Administrasi Publik K. Rembang


Dr. Drs. R Siamet Santoso, M.Si.
NIP 19670271983031005

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : ATRIBUT INOVASI PELAYANAN KARTU IDENTITAS
ANAK (KIA) MELALUI *WEBSITE* SILOKA DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KABUPATEN
BOGOR

Nama Penyusun : Ichsan Rizky Wiratama

NIM : 14020220140045

Semarang, 20 November 2024

Dekan

Wakil Dekan Akademik & Kemahasiswaan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 196908221994031003



S. Rouli Manalu, S.Sos., MCommSt., Ph.D.

NIP. 198209282005012001

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Dra. Dyah Lituhayu M.si.
2. Dr. Dra. Retno Sunu Astuti M.si.



(.....)

(.....)

Dosen Penguji Skripsi :

1. Retna Hanani S.Sos., M.PP.
2. Dr. Dra. Dyah Lituhayu M.si.
3. Dr. Dra. Retno Sunu Astuti M.si.



(.....)

(.....)

(.....)

HALAMAN MOTTO

Hidup adalah seni, kita adalah senimannya.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayat-Nya selalu memberikan kemudahan untuk mengerjakan dan menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa, bantuan, dan dorongan dari orang-orang yang penulis sayangi, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua, Bapak Eko Waluyo dan Ibu Dwi Handayani yang telah memberikan segalanya yang terbaik, memberikan dukungan penuh selama perjuangan menempuh pendidikan. Terima kasih atas dukungannya secara moril dan materil dan terima kasih atas segala doa, motivasi dan dukungan yang telah diberikan.
2. Untuk seluruh keluarga saya yang selalu memberikan motivasi dan doanya untuk saya. Mustahil saya mampu melewati semua permasalahan yang penulis alami selama ini jika tanpa doa, ridho dan dukungan dari keluarga.
3. Terima kasih untuk teman-teman Administrasi Publik angkatan 2020 yang telah memberikan hiburan, perjalanan, canda dan tawa.

**ATRIBUT INOVASI PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)
MELALUI *WEBSITE* SILOKA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR**

ABSTRAK

Kemajuan teknologi ini memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penyelenggaraan pemerintahan, yaitu berkembangnya sistem pelayanan publik melalui jaringan internet yang disebut *webiste*. Permasalahan administrasi kependudukan seperti pembuatan KIA dialami Kabupaten Bogor, Pemerintah Kabupaten Bogor melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil baru bisa merealisasikan 42% dari target 45% kepemilikan KIA. Oleh karena itu, perlu adanya inovasi pelayanan publik melalui *website* SILOKA untuk mengatasi permasalahan pembuatan KIA di Kabupaten Bogor. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis atribut inovasi *website* SILOKA dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi *website* SILOKA memenuhi atribut *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialibility*, dan *observability*. Terdapat faktor penghambat pada inovasi *website* SILOKA dalam hal keengganan menutup program yang gagal, ketergantungan terhadap *high performer*, dan adanya teknologi namun terhambat budaya. Hal tersebut menjadi hambatan besar dalam menjalankan inovasi *website* SILOKA, sehingga harus adanya perbaikan dalam hambatan tersebut.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Atribut Inovasi, *Website SILOKA*

*ATTRIBUTES OF INNOVATION IN CHILD IDENTITY CARD (KIA) SERVICES
THROUGH THE SILOKA WEBSITE AT THE BOGOR REGENCY
POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE*

ABSTRACT

This technological advancement has had a significant influence on the administration of government, namely the development of a public service system through an internet network called a website. Population administration problems such as the creation of KIA are experienced by Bogor Regency, the Bogor Regency Government through the Population and Civil Registration Office can only realize 42% of the target of 45% CIC ownership. Therefore, it is necessary to innovate public services through the SILOKA website to overcome the problem of making KIA in Bogor Regency. This study aims to analyze the attributes of SILOKA website innovation in the creation of Child Identity Cards (CIC) at the Bogor Regency Population and Civil Registration Office. This research uses the theory of innovation attributes put forward by Rogers. The research method used is qualitative with power gathering techniques through interviews, observations, and documentation. The results of this study show that website innovation.

Keywords: *Public Service Innovation, Innovation Attributes, SILOKA Website*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro. Dalam Penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak-pihak yang telah membantu, membimbing, dan mendukung dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini.

Dengan ini, penulis mengucapkan terima kasih terkhusus kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro;
2. Bapak Dr. Drs. Slamet Santoso, M.si selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik PSDKU Rembang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro;
3. Ibu Retna Hanani S.Sos., M.PP selaku Dosen wali sekaligus dosen penguji yang telah memberikan banyak arahan dan masukan selama masa studi;
4. Ibu Dr. Dra. Dyah Lituhayu M.si.selaku Dosen pembimbing pertama yang selalu memberikan kritik, saran, arahan dan bimbingan selama proses penulisan skripsi;
5. Ibu Dr. Dra. Retno Sunu Astuti M.si. selaku Dosen pembimbing kedua yang selalu memberikan kritik, saran, arahan dan bimbingan selama proses penulisan skripsi;

6. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik PSDKU Rembang yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat selama penulis berkuliah di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro;
7. Seluruh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor yang telah memberikan kesempatan, waktu, dan informasi-informasi kepada penulis dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi;
8. Seluruh informan masyarakat yang telah memberikan informasi terkait inovasi *website* SILOKA;

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, besar harapan penulis untuk mendapatkan kritik dan saran agar dapat menjadi koreksi dan perbaikan dalam penulisan agar dapat menjadi lebih baik. Terakhir, besar harapan penulis agar tulisan ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Semarang, 19 Desember 2024

Penyusun



Ichsan Rizky Wiratama

NIM. 14020220140045

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA).....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	12
1.6.1 Penelitian Terdahulu	12
1.6.2 Administrasi Publik.....	21
1.6.3 Paradigma Administrasi Publik.....	23
1.6.4 Manajemen Publik	26
1.6.5 Pelayanan Publik.....	28
1.6.6 Inovasi	30
1.6.6.1 Atribut Inovasi	31
1.6.6.2 Faktor Penghambat Inovasi	36
1.6.7 Kartu Identitas Anak (KIA)	38
1.6.8 SILOKA	38
1.6.9 Kerangka Pikir Penelitian	40
1.7 Fenomena Penelitian	41
1.8 Argumen Penelitian	42

1.9	Metode Penelitian.....	43
1.9.1	Tipe Penelitian	43
1.9.2	Situs Penelitian.....	43
1.9.3	Subjek Penelitian.....	44
1.9.4	Jenis Data	45
1.9.5	Sumber Data.....	45
1.9.6	Teknik Pengumpulan Data.....	46
1.9.7	Analisis dan Interpretasi Data	48
1.9.8	Kualitas Data.....	50
BAB II		52
GAMBARAN UMUM		52
2.1	Gambaran Umum Kabupaten Bogor.....	52
2.1.1	Kondisi Geografis Kabupaten Bogor	52
2.1.2	Kondisi Demografi Penduduk Kabupaten Bogor	55
2.2	Gambaran Umum Organisasi	57
2.2.1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor	57
BAB III		60
HASIL DAN PEMBAHASAN		60
3.1	Deskripsi Informan.....	60
3.2	<i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif).....	61
3.2.1	Nilai Ekonomi	61
3.2.2	Manfaat	63
3.2.3	Keuntungan Penggunaan.....	66
3.3	<i>Compatibility</i> (Kesesuaian)	70
3.3.1	Nilai dan Norma	70
3.3.2	Kebijakan dan Prosedur	72
3.3.3	Kesesuaian Inovasi Dengan Kebutuhan Masyarakat	75
3.4	<i>Complexity</i> (Kerumitan)	77
3.4.1	Tingkat Kesulitan Dalam Memahami dan Menggunakan Inovasi..	77
3.4.2	Permasalahan Yang Dialami Pelaksana dan Penerima Inovasi	80
3.5	<i>Triability</i> (Ketercobaan).....	83
3.5.1	Pengukuran Keberhasilan Uji Coba Terhadap Inovasi	83

3.5.2	Evaluasi Risiko Uji Coba Terkait Inovasi <i>Website</i> SILOKA	86
3.6	<i>Observability</i> (Kemudahan Diamati)	88
3.6.1	Dilihat Dari Cara Kerja Inovasi <i>Website</i> SILOKA	88
3.6.2	Dilihat Dari Tingkat Pencapaian KIA Setelah Diterapkannya Inovasi <i>Website</i> SILOKA	90
3.7	Keengganan Menutup Program Yang Gagal.....	92
3.7.1	Keberjalanan Program Inovasi <i>Website</i> SILOKA.....	92
3.8	Budaya <i>Risk Aversion</i>	94
3.8.1	Kecenderungan Pegawai Dalam Menghindari Risiko	94
3.9	Tidak Mampu Mengatasi Risiko Perubahan	95
3.9.1	Adaptasi Dalam Menghadapi Perubahan Inovasi	95
3.10	Ketergantungan Berlebihan Terhadap <i>High Performer</i>	97
3.10.1	Hubungan Antar Pihak yang Terlibat Dalam Inovasi Layanan Dan Kerja Sama Yang Dilakukan	97
3.11	Adanya Teknologi Namun Terhambat Budaya Organisasi.....	98
3.11.1	Ketersedian Sarana dan Prasarana Serta Pemanfaatan Teknologi ..	98
3.12	Pembahasan Atribut Inovasi Pelayanan KIA Melalui <i>Website</i> SILOKA ..	100
3.12.1	<i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif)	101
3.12.2	<i>Compatibility</i> (Kesesuaian).....	102
3.12.3	<i>Complexity</i> (Kerumitan).....	104
3.12.4	<i>Trialibility</i> (Ketercobaan).....	105
3.12.5	<i>Observability</i> (Kemudahan Diamati)	107
3.13	Pembahasan Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan KIA Melalui <i>Website</i> SILOKA	108
3.13.1	Keengganan Menutup Program Yang Gagal	108
3.13.2	Budaya <i>Risk Aversion</i>	109
3.13.3	Tidak Mampu Mengatasi Risiko.....	110
3.13.4	Ketergantungan Berlebihan Terhadap <i>High Performer</i>	110
3.13.5	Adanya Teknologi Namun Terhambat Budaya Organisasi	111
BAB IV		113
PENUTUP		113
4.1	Kesimpulan.....	113

4.1.1	Atribut Inovasi Pelayanan KIA Melalui Website SILOKA	113
1.	<i>Relative Advantage (Keuntungan Relatif)</i>	113
2.	<i>Compatibility (Kesesuaian)</i>	113
3.	<i>Complexity (Kerumitan)</i>	114
4.	<i>Trialbility (Ketercobaan)</i>	114
5.	<i>Observability (Kemudahan Diamati)</i>	115
4.1.2	Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan KIA Melalui Website SILOKA.....	115
1.	Keengganan Menutup Program Yang Gagal	115
2.	Budaya <i>Risk Aversion</i>	116
3.	Tidak Mampu Mengatasi Risiko.....	116
4.	Ketergantungan Terhadap <i>High Performer</i>	117
5.	Adanya Teknologi Namun Terhambat Budaya	117
4.2	Saran	118
DAFTAR PUSTAKA		119
Lampiran		122