

**INOVASI SISTEM PELAYANAN ANTAR DOKUMEN UMUM KE
RUMAH WARGA (SI PADUKA) DI KECAMATAN SEBERANG ULU 1
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan



Disusun Oleh:

**ARTIKA DHEA DEFITRI
2020610037**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU PEMERINTAHAN DAN BUDAYA
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
PALEMBANG
2024**

SKRIPSI

**INOVASI SISTEM PELAYANAN ANTAR DOKUMEN UMUM KE
RUMAH WARGA (SI PADUKA) DI KECAMATAN SEBERANG ULU I
KOTA PALEMBANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh

Artika Dhea Defitri
NPM : 2020610037

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji Pada tanggal 30 Juli 2024 dan
diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua Dewan Penguji



Dr. Isabella, S.IP., M.Si
NIDN. 0215057502

Anggota Dewan Penguji I



Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si
NIDN. 0221079801

Anggota Dewan Penguji II



Amaliatulwalidain, S.Sos., M.A
NIDN. 022509601

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya



Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si
NIDN. 022028203

HALAMAN REVISI

Judul Skripsi : INOVASI SISTEM PELAYANAN ANTAR DOKUMEN
UMUM KE RUMAH WARGA (SI PADUKA) DI
KECAMATAN SEBERANG ULU 1 KOTA
PALEMBANG

Nama Mahasiswa : Artika Dhea Defitri

NPM : 2020610037

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Tanggal Persetujuan : 09 Agustus 2024

Disetujui Oleh,

(Ketua Dewan Penguji)

Dr. Isabella, S.IP., M.Si

NIDN. 0215057502

(Penguji I)

Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si

NIDN. 0221079801

(Penguji II)

Amaliatulwalidain, S.Sos., M.A

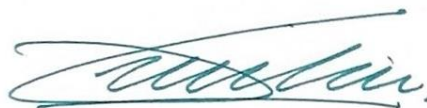
NIDN. 0209119101

Tanda Tangan



Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu
Pemerintahan



Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si
NIDN. 0221079801

Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan
Dan Budaya



Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si
NIDN. 022028203

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : INOVASI SISTEM PELAYANAN ANTAR DOKUMEN
UMUM KE RUMAH WARGA (SI PADUKA) DI
KECAMATAN SEBERANG ULU 1 KOTA
PALEMBANG

Nama Mahasiswa/I : Artika Dhea Defitri

NPM : 2020610037

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Tanggal Persetujuan : 18 Juli 2024

Disetujui Oleh,

Pembimbing I,



Dr. Isabella, S.IP., M.Si
NIDN. 0215057502

Pembimbing II.



Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si
NIDN. 0221079801

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si
NIDN. 0221079801

HALAMAN PERNYATAAN

Yang menerangkan dibawah ini :

Nama : Artika Dhea Defitri

NPM : 2020610037


Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

- 1) Telah menempuh minimal 141 SKS di Program Studi Ilmu Pemerintahan (dibuktikan dengan DKN Mahasiswa)
- 2) Tidak memiliki nilai "D" lebih dari 1 (satu) mata kuliah, dan tidak memiliki nilai "E"
- 3) Tidak ada mata kuliah yang mengulang pada semester berjalan/semester depan
- 4) Skripsi merupakan hasil karya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari tim dosen pembimbing
- 5) Skripsi belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Strata-1, baik di Universitas Indo Global Mandiri maupun perguruan tinggi lain.
- 6) Tingkat plagiasi Skripsi tidak boleh lebih dari 40%, apabila ditemukan bersedia menerima konsekuensi sesuai dengan peraturan program studi (pengecekan melalui Turnitin, plagiarism checker, dll)
- 7) Siap menerima apapun hasil verifikasi dokumen, apabila dinyatakan tidak memenuhi syarat, siap untuk tidak mengikuti ujian skripsi pada semester ini.

Pernyataan ini dibuat sebagai syarat mengikuti ujian skripsi, apabila pada kemudian hari didapati bahwa pernyataan ini tidak sesuai dengan kondisi yang sebenarnya, maka saya siap menerima sanksi yang ditentukan oleh Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Indo Global Mandiri.

Palembang, 10 Juni 2024

Yang menyatakan,


Artika Dhea Defitri

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT tuhan semesta alam atas ridho dan rahmatnya, skripsi ini dapat ditulis dengan baik dan lancar sehingga dapat selesai. Dengan ini peneliti persembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Fitriadi dan Ibunda May atas segala ridho dan doa restu, dukungan dan kasih sayang yang tidak pernah putus sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga kalian panjang umur dan Allah SWT selalu menyayangi kita semua.
2. Para dosen-dosen Universitas Indo Global Mandiri, terkhusus dosen pembimbing serta motivator saya selama menulis penelitian Ibu Dr. Isabella, S.IP., M.Si dan Bapak Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si yang telah membimbing saya dalam menyelesaikan penelitian ini, semoga Allah senantiasa membalas kebaikan kalian.
3. Adiku tercinta Dini Safra Defitri, Mahdi Zahirul Haq, dan Raden Sahid Zahirul Haq yang selalu menjadi penyemangat dan dambaan hati saya, semoga kita senantiasa dilindungi oleh Allah SWT.
4. Pakde Sumarno dan Bunda Linda yang sangat saya hormati, yang telah banyak membantu segala keperluan saya selama menjalani pendidikan di Universitas, semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan dan menyayangi kalian.
5. Rico Alfarelsya, S.H., yang telah membantu saya dalam memberikan semangat serta menemani kesana kemari dalam menyelesaikan penelitian ini, semoga dilancarkan selalu rezeki nya dan senantiasa di berikan kesehatan oleh Allah SWT.

MOTTO

"Tidak ada keberhasilan tanpa pengorbanan, tidak ada pencapaian tanpa perjuangan".

... SEMANGAT ...

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Inovasi Sistem Pelayanan Antar Dokumen Umum Ke Rumah Warga (SI PADUKA) Di Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Indo Global Mandiri Kota Palembang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT,
2. Bapak Dr. H. Marzuki Alie S.E., M.M. selaku Rektor UIGM
3. Ibu Doris Febriyanti, S.IP., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya,
4. Ibu Dr. Isabella, S.IP., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran, dan masukan berharga selama proses penyusunan skripsi ini,
5. Bapak Dwiki Adi Putra, S.AP., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II sekaligus Kaprodi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan bimbingan, saran, dan masukan berharga selama proses penyusunan skripsi ini,
6. Bapak/Ibu dosen yang mengampuh di Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya UIGM,
7. Bapak Mukhtiar Hijrun S.STP dan M. Azli Febiansyah, S.STP., MH..Selaku Camat dan Sekretaris Camat Seberang Ulu 1 yang telah membantu memberikan informasi dan izin penelitian di Kecamatan,
8. Para informan penelitian, yaitu Staf Kecamatan, serta masyarakat di Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.
9. Yang paling saya cintai untuk kedua orang tua tersayang, Ayahanda Fitriadi dan Ibunda May, yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat yang tiada henti.
10. Untuk yang terkasih adiku, DSD,MZH,RSZH, yang menjadi penyemangat dikala sedih,
11. Yang saya hormati dan sayangi Pakde Sumarno dan Bunda Linda, yang turut membantu menyemangati saya dalam menyusun skripsi,
12. Kepada RA, terimakasih atas kesabaran, pengertian, dan cinta yang tulus yang menjadi penyemangat dalam penelitian ini.
13. Yang saya sayangi para sepupu *The Best Of Well*, DEP, GSA,MH,IP, yang telah membantu dan menyemangati selama penelitian,

14. Rekan-rekan mahasiswa serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Palembang, 11 Juni 2024

Penulis,

[Artika Dhea Defitri]

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN REVISI | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| INTISARI | xiv |
| ABSTRAK | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 10 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 11 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 11 |
| | |
| BAB II TINJAUAN LITERATUR..... | 13 |
| 2.1. Penelitian Terdahulu | 13 |
| 2.2. Posisi Penelitian | 21 |
| 2.3. Landasan Teori..... | 22 |
| 2.3.1. Konsep Inovasi | 22 |
| 2.3.2 Konsep Pelayanan Publik..... | 27 |
| 2.4. Kerangka Pikir/ Road Map..... | 32 |
| 2.5. Definsi Konsep Inovasi Pelayanan Publik SI PADUKA..... | 33 |
| 2.6 Definsi Operasional..... | 34 |

| | |
|---|------------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 36 |
| 3.1. Metodologi Penelitian/ Jenis Pelitian | 36 |
| 3.2. Unit Analisis dan Informan/ Narasumber Penelitian | 37 |
| 2.3. Data dan Sumber Data | 38 |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data..... | 39 |
| 3.5. Teknik Analisis Data..... | 43 |
| BAB IV OBJEK PENELITIAN..... | 46 |
| 4.1 Gambaran Umum | 46 |
| 4.1.1 Sejarah Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang..... | 48 |
| 4.1.2 Saranan Dan Prasarana Kecamatan Seberang Ulu Satu .. | 49 |
| 4.1.3 Visi Misi Kecamatan Seberang Ulu Satu | 50 |
| 4.2 Struktur Organisasi Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang . | 52 |
| 4.3 Struktur Organisasi Bidang/Bagian/Unit Institusi..... | 60 |
| BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN | 71 |
| 5.1. Hasil Analisis Data Dan Pembahasan | 71 |
| 5.1.1 Keunggulan Relatif | 71 |
| 5.1.2 Kesesuaian..... | 80 |
| 5.1.3 Kerumitan..... | 90 |
| 5.1.4 Kemungkinan Diuji Coba | 99 |
| 5.1.5 Kemampuan Untuk Diamati..... | 108 |
| 5.2 Tabel Kesimpulan | 116 |
| BAB VI PENUTUP | 119 |
| 6.1 Kesimpulan..... | 119 |
| 6.2 Saran..... | 120 |
| DAFTAR PUSTAKA | 122 |
| PEDOMAN WAWANCARA | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP MAHASISWA | |
| LAMPIRAN - LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 1. 1 | Jenis Pelayanan Administrasi Kecamatan..... | 7 |
| Tabel 1. 2 | Staf yang bertugas pada SI PADUKA Tahun 2023..... | 8 |
| Tabel 1. 3 | Data jumlah dokumen perizinan yang diantar melalui SI PADUKA Tahun 2023..... | 9 |
| Tabel 1. 4 | Data Jumlah Dokumen Non Perizinan yang diantar melalui SI PADUKA Tahun 2023 | 9 |
| Tabel 2. 1 | Analisis Kajian Terdahulu Yang Relevan..... | 13 |
| Tabel 2. 2 | Kerangka Teori | 31 |
| Tabel 2. 3 | Skema Kerangka Pemikiran..... | 32 |
| Tabel 2. 4 | Definisi Operasional | 34 |
| Tabel 3. 1 | Data Informan wawancara Tahun 2023 | 37 |
| Tabel 3. 2 | Langkah-langkah Yang Dilakukan Ketika Melakukan Observasi..... | 41 |
| Tabel 4. 1 | Jenis Pelayanan Administrasi Kecamatan..... | 51 |
| Tabel 4. 2 | Struktur Organisasi | 52 |
| Tabel 4. 3 | Struktur Jabatan Seksi Sub Bagian Umum dan Kepegawaian..... | 60 |
| Tabel 4. 4 | Struktur Jabatan Seksi Sub Kasi Pemerintahan | 63 |
| Tabel 4. 5 | Struktur Jabatan Seksi Kasi Kesejahteraan Sosial | 65 |
| Tabel 4. 6 | Struktur Jabatan Seksi Kasi Pelayanan Umum..... | 68 |
| Tabel 4. 7 | Struktur Jabatan Seksi Sub Bagian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)..... | 69 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----|
| Gambar 4. 1 Kecamatan Seberang Ulu Satu | 46 |
| Gambar 4. 2 Slogan Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang | 50 |
| Gambar 5. 1 Hasil Survei terkait Keunggulan SI PADUKA | 72 |
| Gambar 5. 2 Pengantaran Dokumen SI PADUKA Ke Rumah Warga | 74 |
| Gambar 5. 3 Hasil Survei Terkait Kesesuaian SI PADUKA | 81 |
| Gambar 5. 4 Dokumentasi Petugas SI PADUKA Dan Warga..... | 88 |
| Gambar 5. 5 Hasil Survei Terkait Kerumitan SI PADUKA | 91 |
| Gambar 5. 6 Pelayanan Adminnistrasi di Kecamatan..... | 95 |
| Gambar 5. 7 Atribut Petugas Pelayanan Inovasi SI PADUKA | 97 |
| Gambar 5. 8 Hasil Survei Terkait Kemungkinan Dijuji Coba SI PADUKA | 100 |
| Gambar 5. 9 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)..... | 108 |
| Gambar 5. 10 Hasil Survei Terkait Kemampuan Untuk Diamati SI PADUKA . | 109 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.1 Surat Penelitian dari UIGM Kota Palembang
- Lampiran 1.2 Surat Balasan Penelitian dari Kecamatan SU Satu Kota Palembang
- Lampiran 1.3 Foto Foto Di Lapangan
- Lampiran 1.4 Pedoman Wawancara
- Lampiran 1.5 Kartu Bimbingan Skripsi

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Inovasi pelayanan publik SI PADUKA (Sistem Pengantaran Dokumen Umum ke Rumah Warga) di Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang. Inovasi ini diharapkan dapat mengurangi antrian di kantor kecamatan dan mempermudah masyarakat dalam memperoleh dokumen penting.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari camat, sekretaris camat, staf pelayanan umum, serta masyarakat yang telah menggunakan layanan SI PADUKA. Data yang terkumpul dianalisis melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori inovasi dari ahli inovasi Everett M. Rogers yang terdiri atas lima indikator utama yaitu, 1) Keunggulan Relatif, 2) Kesesuaian, 3) Kerumitan, 4) Kemungkinan Diuji Coba, dan 5) Kemampuan Untuk Diamati.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program SI PADUKA telah berjalan cukup efektif sejak Maret 2023. Program ini memiliki keunggulan relatif dalam mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun, terdapat beberapa faktor hambatan dalam pelaksanaannya. Faktor hambatan utama adalah penggunaan kendaraan pribadi dan ponsel pribadi oleh petugas, serta keluhan masyarakat terkait ketidakpastian waktu pengantaran dokumen yang terkadang mencapai tujuh hari kerja.

Penelitian ini menyarankan perlunya peningkatan fasilitas operasional bagi petugas, seperti penyediaan kendaraan dinas dan alat komunikasi khusus. Selain itu, diperlukan sistem penjadwalan yang lebih baik untuk memastikan kepastian waktu pengantaran dokumen. Dengan perbaikan tersebut, diharapkan inovasi SI PADUKA dapat lebih optimal dalam memberikan pelayanan publik yang efisien dan memuaskan bagi masyarakat.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, SI PADUKA, Kecamatan Seberang Ulu 1, Palembang

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the public service innovation SI PADUKA (System for Delivering General Documents to Residents' Homes) in Seberang Ulu 1 District, Palembang. This innovation is expected to reduce queues at the district office and facilitate the public in obtaining important documents.

This research uses a qualitative approach with data collection methods through direct observation, in-depth interviews, and documentation. The research informants consist of the district head, the district secretary, general service staff, and residents who have used the SI PADUKA service. The collected data were analyzed through three stages: data reduction, data presentation, and conclusion drawing. This study uses innovation theory from innovation expert Everett M. Rogers, which consists of five main indicators: 1) Relative Advantage, 2) Compatibility, 3) Complexity, 4) Trialability, and 5) Observability.

The results show that the SI PADUKA program has been running quite effectively since March 2023. This program has a relative advantage in reducing waiting times and improving service efficiency. However, there are several obstacles in its implementation. The main obstacles are the use of personal vehicles and mobile phones by the officers, as well as complaints from the public regarding the uncertainty of document delivery times, which sometimes reach seven working days.

This study suggests the need to improve operational facilities for officers, such as the provision of official vehicles and dedicated communication tools. Additionally, a better scheduling system is needed to ensure the certainty of document delivery times. With these improvements, the SI PADUKA innovation is expected to be more optimal in providing efficient and satisfactory public services to the community.

Keywords: *Innovation, Public Service, SI PADUKA, Seberang Ulu 1 District, Palembang*