

**INOVASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PEMERINTAH
KABUPATEN JEPARA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**



Disusun oleh:

Novi Puspita sari

19.94.0092

PROGRAM SARJANA

PROGRAM STUDI S1 ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL

UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA

YOGYAKARTA

2023

**INOVASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PEMERINTAH
KABUPATEN JEPARA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

SKRIPSI



Disusun oleh :

Novi Puspita Sari

19.94.0092

PROGRAM SARJANA

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL

UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA

YOGYAKARTA

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**INOVASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PEMERINTAH
KABUPATEN JEPARA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Novi Puspita Sari

19.94.0092

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi

Pada 13 Juli 2023

Dosen Pembimbing,



Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A

NIK. 190302321

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**INOVASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PEMERINTAH
KABUPATEN JEPARA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Novi Puspita Sari

19.94.0092

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

pada 24 Juli 2023

Nama Penguji

Tanda Tangan

Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A

NIK. 190302321

Hanantyo Sri Nugroho, S.IP., M.A

NIK. 190302316

Muhammad Zuhdan, S.IP., M.A

NIK. 190302318



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan

24 Juli 2023

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom.

NIK. 190302125

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyampaikan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI) dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi Pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 13 Juli 2023



Novi Puspita Sari

NIM. 19.94.0092

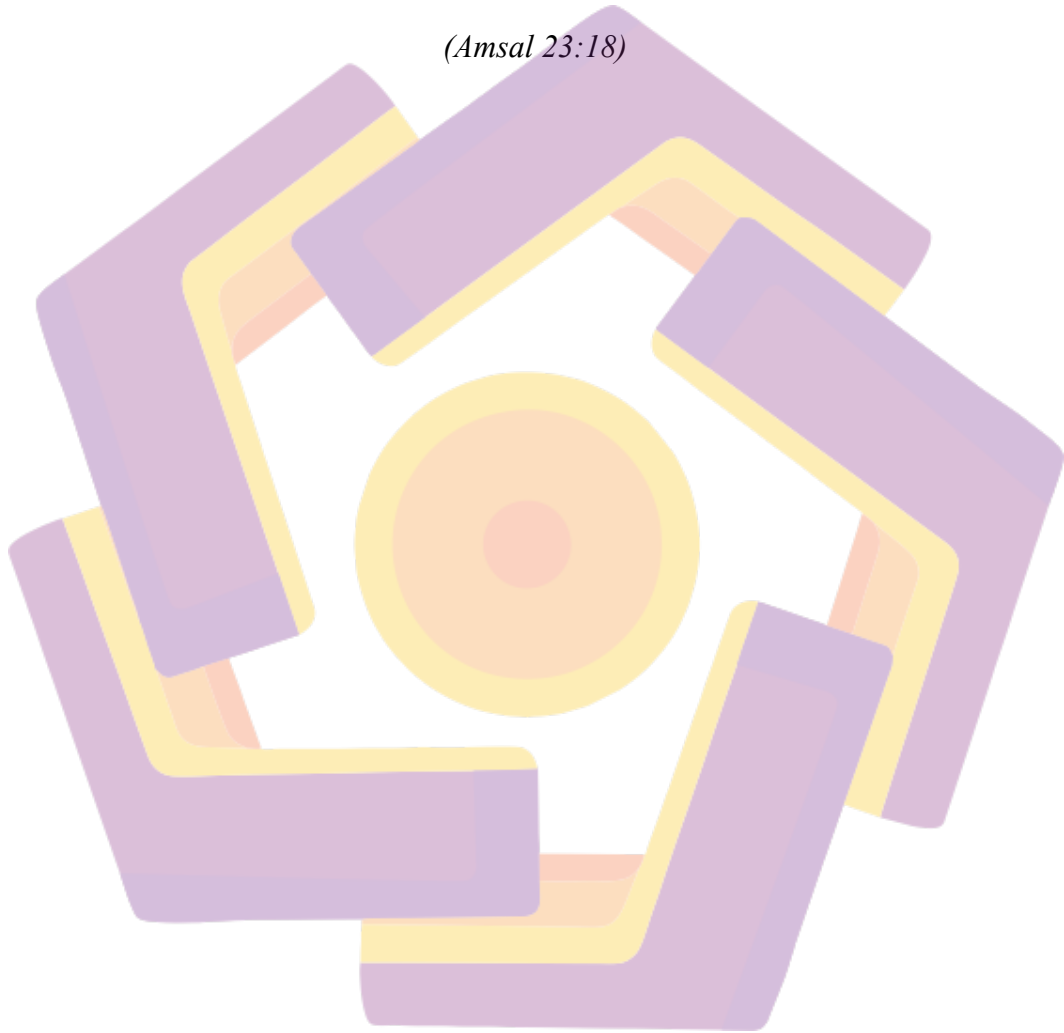
MOTTO

“Bukan hanya sekedar hidup, tapi harus punya kualitas”

(Novi Puspita)

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”

(Amsal 23:18)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena dengan segala kemurahanNya dan berkatNya, penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini yang berjudul “Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Jepara Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan ” yang merupakan salah satu syarat untuk kelulusan Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan di Universitas Amikom Yogyakarta dengan baik dan lancar sehingga selesai tepat pada waktunya. Dengan ini, akan penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Bapak dan (Alm) Ibu saya yang selalu mendukung dalam doa dan tidak membebani dengan pertanyaan “Kapan Lulus”.
2. Nenek saya yang selalu memberikan dukungan lewat doa dan material.
3. Kakak-kakak saya, Ipar saya serta keponakan kecil saya yang selalu mendukung dalam menyemangati saya.
4. Diri saya sendiri, Immanuela Novi Puspita Sari yang sudah berusaha keras melawan rasa malas, dan berkomitmen menyelesaikan tanggungjawab dibidang akademik dengan akhir yang baik.

KATA PENGANTAR

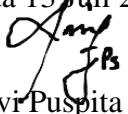
Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan YME. atas ridhoNya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah “ Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Jepara Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Fakultas Ekonomi dan Sosial , Universitas Amikom Yogyakarta. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang terkasih di sekeliling saya yang mendukung dan membantu. Terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta
2. Emha Taufiq Luthfi, ST, M.Kom selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta
3. Muhammad Zuhdan, S.IP., M.A selaku Kepala Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta
4. Ferri Wicaksono, S.IP., M.A selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan berbagai pengalaman kepada penulis.
5. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah
6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara yang telah bersedia menjadi tempat penelitian
7. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Tuhan YME. dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki. Untuk itu saya dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini.

Yogyakarta 13 Juli 2023


Novi Puspita Sari

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
a. Teoritis	3
b. Praktis	3
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
A. Inovasi Pelayanan Publik	5
B. Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk)	11
C. Penyelenggara Pelayanan Publik	13
D. Kerangka Pikir	15
E. Penelitian Terdahulu	16
BAB III	22
METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Desain Penelitian	22
3.2 Fokus Penelitian	22
3.3 Objek Penelitian	22

3.4 Subjek Penelitian	22
3.5 Sumber dan Jenis Data.....	23
3.6 Teknik Pengumpulan Data	23
1. Pengamatan (<i>Observasi</i>).....	23
2. Wawancara Mendalam (<i>In Depth Interview</i>).....	23
3. Dokumentasi	24
3.7 Teknik Analisis Data	24
a. Pengumpulan Data.....	24
b. Tahap Reduksi Data	24
c. Tahap Penyajian Data	25
d. Tahap Pengambilan Kesimpulan	25
BAB IV	26
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Gambaran Umum Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara	26
4.2 Pemenuhan Kriteria Inovasi menurut Permen PAN-RB No 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik	40
A. Kriteria 1 – Memiliki Kebaruan	40
B. Kriteria 2 – Efektif	47
C. Kriteria 3 – Bermanfaat.....	59
D. Kriteria 4 – Mudah Disebarkan.....	77
E. Kriteria 5 – Berkelanjutan	79
4.3 Tahapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara	82
A. Tahap Penciptaan	82
B. Tahap Pengembangan	88
BAB V	114
PENUTUP	114
5.1 Kesimpulan	114
5.2 Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN	121

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu	17
Tabel 4.1 Nama dan Jenis Inovasi Pelayanan pada Disdukcapil Jepara	29
Tabel 4.2 Klasifikasi Bentuk Inovasi	34
Tabel 4.3 Klasifikasi Letak Administratif	40
Tabel 4.4 Klasifikasi Kriteria Kebaruan	42
Tabel 4.5 Klasifikasi Kriteria Efektif	53
Tabel 4.6 Klasifikasi Kriteria Bermanfaat	62
Tabel 4.7 Klasifikasi Kriteria Mudah Disebarkan	79
Tabel 4.8 Klasifikasi Kriteria Berkelanjutan	82
Tabel 4.9 Klasifikasi Permasalahan Layanan	83
Tabel 4.10 Klasifikasi Metode Riset	87
Tabel 4.11 Klasifikasi Tahap Pengembangan	90
Tabel 4.12 Klasifikasi Metode Sosialisasi	95
Tabel 4.13 Klasifikasi Testimoni Masyarakat	100
Tabel 4.14 Klasifikasi Menjawab Permasalahan	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	16
Gambar 4.1 Bagan Organisasi Disdukcapil Kabupaten Jepara.....	27
Gambar 4.2 Tutorial Pengajuan Melalui Website	50
Gambar 4.3 Dokumentasi Pelayanan Selaput Bola	51
Gambar 4.4 Hasil SKM 2022.....	52
Gambar 4.5 Rekap Pengajuan Pindang Cemplung tahun 2022-2023.....	61
Gambar 4.6 Dukungan Masyarakat di Media Sosial	81
Gambar 4.7 Poster Aspirasi.....	86
Gambar 4.8 Pengaduan Masyarakat di Media Sosial	88
Gambar 4.9 Sosialisasi di Media Sosial.....	96
Gambar 4.10 Sosialisasi Tatap Muka.....	97

INTISARI

Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Sehingga diperlukan percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penciptaan inovasi. Oleh karena itu penulis mengkaji inovasi pelayanan publik terkhusus dalam bidang administrasi kependudukan, karena administrasi kependudukan merupakan pelayanan yang penting dan strategis, cakupannya yang luas meliputi seluruh penduduk Indonesia sejak lahir sampai meninggal; dan dinamika perubahan kependudukan yang terjadi dari waktu ke waktu juga mempengaruhi kompleksitasnya. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui tahapan-tahapan yang dilaksanakan Disdukcapil Jepara dalam proses inovasi serta melihat pemenuhan kriteria-kriteria yang tercantum dalam Permen PAN-RB. Objek dari penelitian ini adalah Inovasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Jepara Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan yang dikaji menggunakan tahapan dan kriteria menurut PermenPAN-RB no 91 tahun 2021 yang diselaraskan dengan teori proses tahapan inovasi dari Rogers. Kemudian untuk subjek penelitian ini adalah Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Jepara, Pegawai Pemerintah Desa Bondo, dan Masyarakat. Dalam penelitian ini diperoleh hasil penelitian sebagai berikut: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara telah menerbitkan 14 jenis inovasi pelayanan adminduk, (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara telah memenuhi 3 tahapan utama dalam pembinaan inovasi, yakni tahap penciptaan, pengembangan dan kelembagaan inovasi. Serta memenuhi 6 indikator proses inovasi menurut Rogers Everett, yakni tahap mengenali masalah, tahap riset dasar dan aplikatif, tahap pengembangan, tahap komersialisasi, tahap difusi dan adopsi, dan tahap konsekuensi, (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara telah memenuhi 5 kriteria menurut Permen PAN-RB no 91 tahun 2021.

Kata kunci: *Iovasi, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Disdukcapil Jepara*

ABSTRACT

Public service is the most visible benchmark of government performance. So that it is necessary to accelerate the improvement of the quality of public services through the creation of innovation. Therefore the author examines public service innovations, especially in the field of population administration, because population administration is an important and strategic service, its coverage is broad, covering all Indonesian residents from birth to death; and the dynamics of population changes that occur from time to time also affect its complexity. This research is a descriptive qualitative research. The method used in data collection was carried out by observation, interviews, and documentation techniques. This study aims to find out the stages carried out by the Jepara Disdukcapil in the innovation process and to see the fulfillment of the criteria listed in the PAN-RB Regulation. The object of this research is Population Administration Service Innovation at the Population and Civil Registration Office of the Jepara Regency Government which is studied using stages and criteria based on PermenPAN-RB no 91 of 2021 which is aligned with Rogers' process theory of innovation stages. Then for the subjects of this study were the Jepara Regency Government Population and Civil Registration Service Employees, Bondo Village Government Employees, and the Community. In this study, the following research results were obtained: (1) The Jepara Regency Population and Civil Registration Service has issued 14 types of administrative service innovations, (2) The Jepara Regency Population and Civil Registration Service has fulfilled 3 main stages in fostering innovation, namely the creation, development and innovation institutional stages. As well as fulfilling the 6 indicators of innovation according to Rogers Everett, namely the problem identification stage, the basic and applicable research stage, the development stage, the commercialization stage, the diffusion and adoption stage, and the consequence stage, (3) the Jepara Regency Population and Civil Registry Service has fulfilled 5 criteria based on Permen PAN-RB no 91 of 2021.

Keyword: Innovation, Public Service, Population Administration, Disdukcapil Jepara