

**ANALISIS INOVASI PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN**

SKRIPSI



dusun oleh:
KHOIRUNNISA ENTRIS PRADANI
21.94.0199

PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1 – ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA

2025

**ANALISIS INOVASI PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Ilmu Pemerintahan



disusun oleh

KHOIRUNNISA ENTRIS PRADANI

21.94.0199

PROGRAM SARJANA

PROGRAM STUDI S1 – ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL

UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA

YOGYAKARTA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PEMERINTAH
KABUPATEN KLATEN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Khoirunnisa Entris Pradani

21.94.0199

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi

pada 23 Mei 2025

Dosen Pembimbing,



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

NIK. 190302321

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PEMERINTAH
KABUPATEN KLATEN**

Judul

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Khoirunnisa Entris Pradani
21.94.0199

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji
pada tanggal 23 Mei 2025

Nama Penguji

Agustina Rahmawati, S.A.P., M.Si
NIK. 190302326

Ardiyati, S.I.P., M.P.A
NIK. 190302304

Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A
NIK. 190302321

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P)
23 Mei 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom., Ph.D.
NIK. 190302107

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan 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 menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 23 Mei 2025

The block contains an official stamp from Universitas Mitra Widyadarmas, featuring the university's logo and name. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Khoirunnisa Entris Pradani

NIM. 21.94.0199

MOTTO

"La haula wala quwwata illa billah"

"Fa inna ma'al-'usri yusro, inna ma'al-'usri yusro; maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan"
(Q.S. Al-Insyirah ayat 5-6)

"Bilang ke diri sendiri, bahwa aku hebat, aku mampu, aku luar biasa, karena hanya aku yang mampu untuk menempuh jalan ini. Bismillah, tumbuhlah tangguh dan menawan."

-Ummi-

"It will pass, everything you've gone through it will pass"

-Rachel Vennya-

KATA PENGANTAR

Puji syukur, Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Bapak Emha Taufiq Luthfi, S.T.,M.Kom. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Bapak Muhammad Zuhdan, S.IP., M.A. selaku Kepala Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Bapak Ferri Wicaksono, S.IP., M.A. selaku Dosen Pembimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Bapak atau Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama penulis mengikuti perkuliahan.

6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten selaku objek penelitian skripsi.
7. Ummi, Anita Hesti Mawanti dan Abi, Juni Wiyanta. Terima kasih atas segala doa dan dukungan yang tidak pernah putus. Memberikan cinta, kasih sayang, doa, dan pengorbanan yang mengiringi setiap langkah untuk menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih telah mengantarkan kakak sampai di titik ini. Terima kasih sudah berjuang, membesarkan dan mendidik kakak sampai mendapat gelar sarjana. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga ummi abi sampai melihat kakak berhasil.
8. Enterco Habib Yasykur, Enterco Haidar Mutsaqif, Enterco Hammam Edta. Terimakasih sudah ikut serta dalam proses kakak menempuh pendidikan selama ini, terimakasih atas semangat dan doa yang selalu diberikan. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat.
9. Kepada Yusuf, Rafa, Khusnul, Anin, Riris, Emi, Citra, Nia, Rista, Yoshi, Evita, Rif'ah, Nabila, Mey, Dita, Affin, Aya, Iqram, Moris, Mico yang menjadi teman berkeluh kesah dan selalu memberikan dukungan.
10. Seluruh pihak yang sudah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.

Yogyakarta, 23 Mei 2025

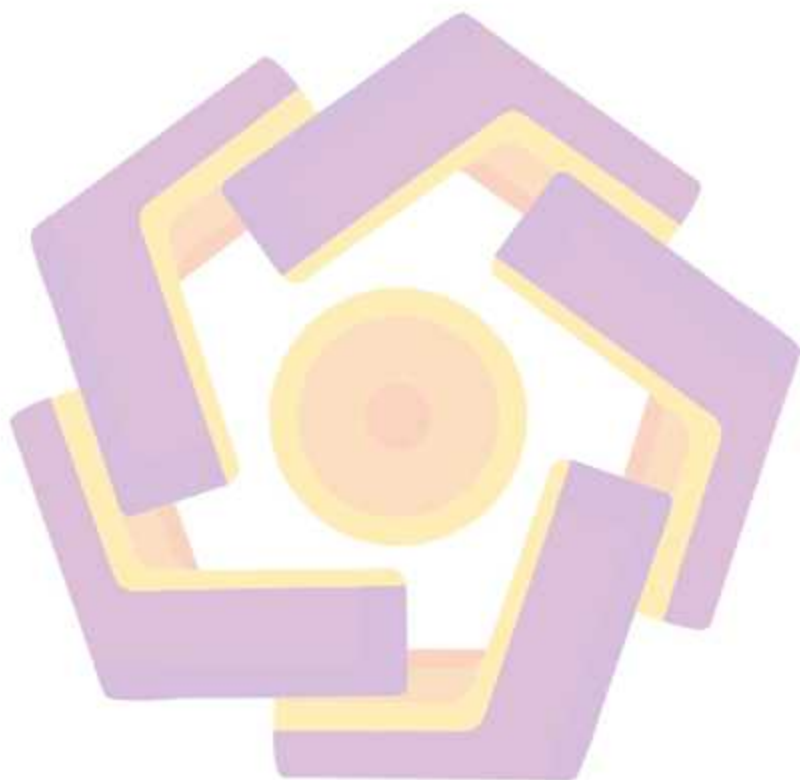


Khoirunnisa Entris Pradani

DAFTAR ISI

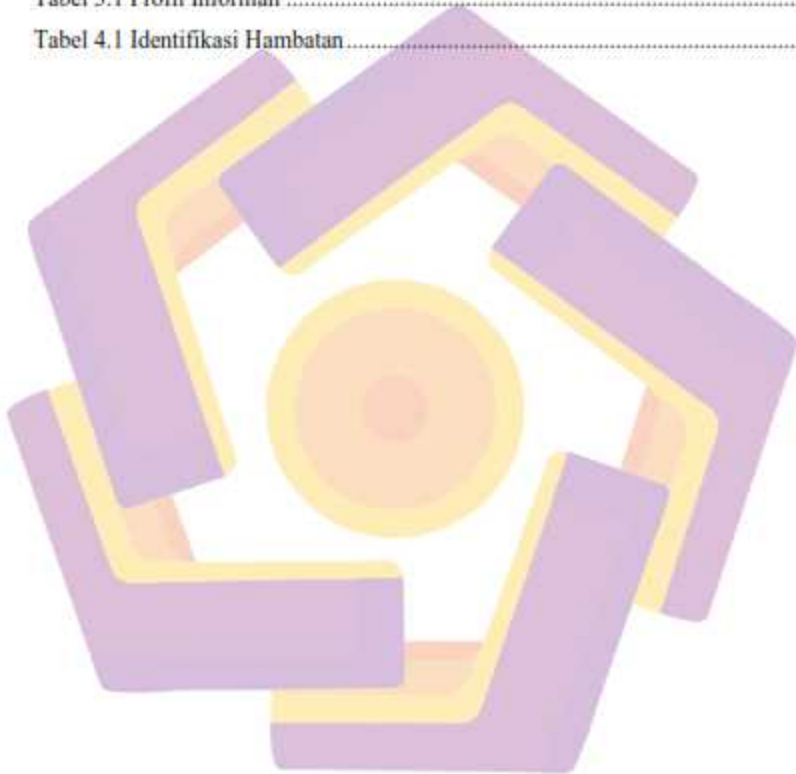
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Kerangka Teori	13
2.1.1 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)	13
2.1.2 Pelayanan Publik	17
2.1.3 Inovasi Pelayanan Publik	18

2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Berpikir	24
2.4 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	27
2.4.1 Definisi Konsep	27
2.4.2 Definisi Operasional	27
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Fokus Penelitian	34
3.3 Objek dan Subjek Penelitian	35
3.4 Sumber Data	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data	37
3.6 Keabsahan Data	38
3.7 Analisis Data	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Identifikasi Jenis-Jenis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Disdukcapil Klaten	41
4.2 Implikasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Disdukcapil Klaten Berdasarkan Prinsip-Prinsip SPBE	70
4.2.1 Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Disdukcapil Klaten	70
4.2.2 Implikasi Inovasi di Disdukcapil Klaten Berdasarkan Prinsip SPBE	78
4.3 Hambatan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Disdukcapil Klaten	94
BAB V PENUTUP	104
5.1 Kesimpulan	104
5.2 Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	111



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Permasalahan dalam Implementasi E-Government dan Layanan Kependudukan	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Profil Informan	36
Tabel 4.1 Identifikasi Hambatan	94

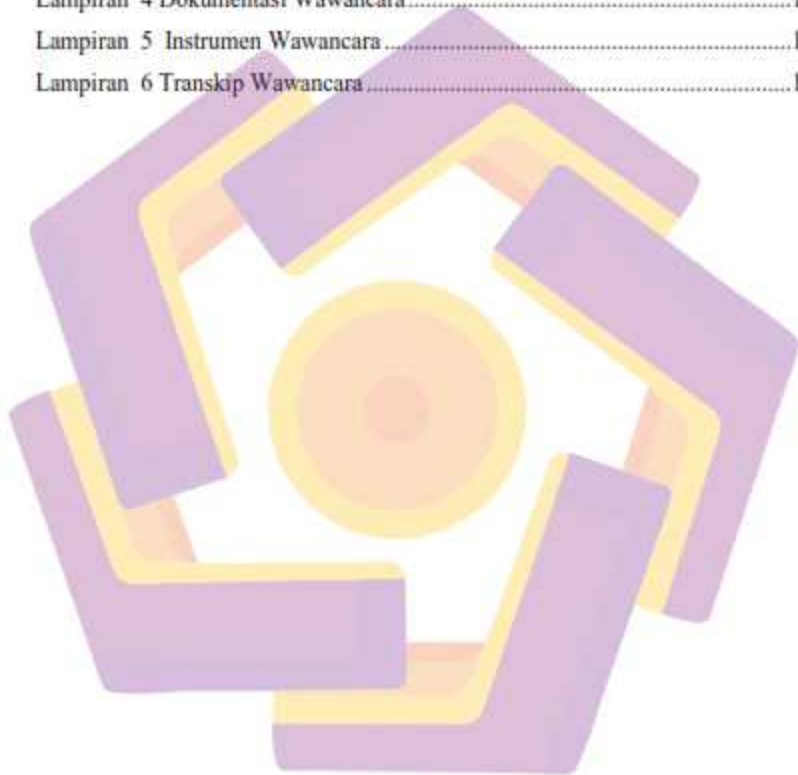


DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	26
Gambar 4.1 SAKURA	44
Gambar 4.2 ISLA.....	46
Gambar 4.3 Call Center	47
Gambar 4.4 Website Disdukcapil Klaten.....	49
Gambar 4.5 Pelaut Bala	50
Gambar 4.6 Duka Tamat	51
Gambar 4.7 Adek Manja.....	53
Gambar 4.8 Mantep Lur.....	54
Gambar 4.9 Seroja	55
Gambar 4.10 Tanduk Katah.....	57
Gambar 4.11 Lara Daku	58
Gambar 4.12 Pandu Sakti	59
Gambar 4.13 Keputusan Kepala Disdukcapil Klaten Nomor 470/28 Tahun 2021	65
Gambar 4.14 Keputusan Kepala Disdukcapil Klaten Nomor 1103/16 Tahun 2021	65
Gambar 4.15 Keputusan Kepala Disdukcapil Klaten Nomor 26 Tahun 2023	66
Gambar 4.16 Keputusan Kepala Disdukcapil Klaten Nomor 000.8.3.2/182 Tahun 2024.....	66
Gambar 4.17 Visi Misi Disdukcapil Klaten.....	67
Gambar 4.18 Data Pengguna SAKURA	71
Gambar 4.19 Grafik Pengajuan Dokumen Melalui SAKURA	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian	119
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	120
Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Wawancara	122
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara.....	123
Lampiran 5 Instrumen Wawancara	127
Lampiran 6 Transkrip Wawancara	137



INTISARI

Berdasarkan tujuan inovasi pelayanan publik menurut Hartley (2005), yakni meningkatkan kinerja organisasi melalui penerapan praktik terbaik dan metode baru, Disdukcapil Klaten telah mengimplementasikan berbagai inovasi pelayanan berbasis elektronik untuk menjawab tantangan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Mengacu pada konsep inovasi Mulgan dan Albury (2003), penelitian ini mengidentifikasi berbagai bentuk inovasi yang diterapkan, meliputi inovasi produk (SAKURA, ISLA, call center digital, media sosial, website, dan program berbasis SAKURA), proses (digitalisasi layanan), metode (layanan hibrida), kebijakan (regulasi SOP dan standar pelayanan), serta sistem layanan juga didukung oleh keamanan data melalui sistem enkripsi dan arsitektur server berlapis. Peneliti juga mengkaji implikasi berdasarkan prinsip SPBE serta hambatan implementasinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi ini berdampak cukup positif terhadap efisiensi, aksesibilitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan. Namun, masih ada hambatan, seperti keterbatasan SDM, rendahnya literasi digital masyarakat, kendala teknis, serta keterbatasan anggaran pengembangan sistem. Disdukcapil Klaten merespons dengan sosialisasi, edukasi digital, dan kolaborasi lintas instansi. Secara keseluruhan, inovasi ini telah berkontribusi pada transformasi digital pelayanan kependudukan yang inklusif, adaptif, dan berkelanjutan.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

ABSTRACT

Based on Hartley's (2005) concept of public service innovation, aimed at improving organizational performance through the adoption of best practices and new methods, Disdukcapil Klaten has implemented various electronic-based service innovations to address challenges in population administration. Referring to Mulgan and Albury's (2003) innovation framework, this study identifies several forms of innovation, including product innovations (SAKURA, ISLA, digital call center, social media, official website, and SAKURA-based programs), process innovations (digitalization of services), method innovations (hybrid service models), policy innovations (SOP regulations and service standards), and system innovations supported by data security through encryption and layered server architecture. The study also analyzes the implications based on the principles of Electronic-Based Government Systems (SPBE) and identifies implementation barriers. The findings indicate that these innovations have had a positively impacted service efficiency, accessibility, transparency, and accountability. However, challenges remain, including limited human resources, low digital literacy among citizens, technical issues, and budget constraints for system development. Disdukcapil Klaten has addressed these issues through public outreach, digital education, and inter-agency collaboration. Overall, these innovations have contributed to an inclusive, adaptive, and sustainable digital transformation of population administration services.

Keywords : *Innovation, Public Service, Electronic-Based Government System, Department of Population and Civil Registration.*