

## **SKRIPSI**

### **“Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Dukcapil Kota Mataram”**

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata satu (S1)  
Ilmu Pemerintahan Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
MATARAM  
2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
DINAS DUKCAPIL KOTA MATARAM**

Disusun dan Diajukan Oleh :

**PUTRI BERLIANA OCTA VERA**

**217130036**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji pada Ujian Skripsi  
Mataram,

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**



**Lalu Sopan Tirta Kusuma, S.IP., M.Si**  
NIDN. 0806066801



**Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP**  
NIDN. 0809038902

**Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan**



**Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP**  
NIDN. 0809038902

**LEMBAR PENGESAHAN**




**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
DINAS DUKCAPIL KOTA MATARAM**

Di Susun Oleh:  
**PUTRI BERLIANA OCTA VERA**  
217130036

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

Telah dipertahankan dalam Ujian Skripsi pada tanggal, 13 Agustus 2021 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Tim penguji:

1. **Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP** (PU)   
NIDN. 0809038902
2. **Lalu Sopan Tirta Kusuma, S.IP., M.Si** (PP)   
NIDN. 0806066801
3. **Dedy Iswanto, ST., MM** (PN)   
NIDN. 0818087901

**Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan**

  
**Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP**  
NIDN. 0809038902

Mengetahui,  
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram**

  
**Dr. H. Muhammad Ali, M.Si**  
NIDN. 0806066801

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

### INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPUDUDUKAN PADA DINAS DUCKAPIL KOTA MATARAM

Nama : Putri Berliana Octa Vera

NIM : 217130036

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naska skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun di perguruan tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naska skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digunakan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, secara diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2013, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Mataram, 14 Agustus 2021



**PUTRI BERLIANA OCTA VERA**

**217130036**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**UPT. PERPUSTAKAAN**

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat  
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [upt.perpusummat@gmail.com](mailto:upt.perpusummat@gmail.com)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Petri bertiana octavera  
NIM : 217130036  
Tempat/Tgl Lahir : Dempu, 25 Oktober 1999  
Program Studi : Ilmu pemerintahan  
Fakultas : Fisipol  
No. Hp/Email : 085931538115 / petri.bertiana.octaviera25@gmail.com  
Judul Penelitian :

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDURUKAN DI DINAS  
KEPENDURUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL DI KOTA  
MATARAM

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 48%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya **bersedia menerima sanksi** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 06, Agustus 2021

Penulis



Petri bertiana Octavera

NIM. 217130036

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Istendar S. Sos. M.A.  
NIDN. 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**UPT. PERPUSTAKAAN**

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat  
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [upt\\_perpusummat@gmail.com](mailto:upt_perpusummat@gmail.com)

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri bertiana Octavera  
NIM : 217130036  
Tempat/Tgl Lahir : Dampai 25 Oktober 1999  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Fisiologi  
No. Hp/Email : 085 931 538 115 / PutribertianaOctavera25@gmail.com  
Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KOTA  
MATARAM

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 06 Agustus 2021

Penulis



Putri bertiana Octavera  
NIM. 217130036

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar S. Sos, M.A.  
NIDN. 0802048904

## MOTTO

*Tidak Ada Kesuksesan Dapat Di Raih Dengan Mudah, Semua Harus Dengan Kerja Keras Yang Nyata.*



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobil'alamin. Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi yang berjudul "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Dukcapil Kabupaten Dompu". Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah, Muhammad SAW. Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik berupa saran, bimbingan maupun petunjuk serta bantuan dalam bentuk lain. Olehkarena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis bapak H. Muhammad Amin S.Pd, Ibunda Hj. Siti Madinah S.Pd, Bripitu Muchlis Agil Tari SH. Putri Berliana Octaviradan Seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, perhatian, semangat dan motivasi yang tiada batasnya demi kelancaran penyelesaian skripsi ini. Terimakasih untuk doa, kasih sayang, dan dukungannya selama ini.
2. Bapak Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Ayatullah Hadi., S.IP., M.IP selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.



5. Bapak Lalu Sopan Tirta Kusuma S.IP,M.IP selaku Dosen Pembimbing Utama skripsi yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan memberikan banyak saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP selaku Dosen Pembimbing Kedua skripsi yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan memberikan banyak saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen, khususnya program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Mataram, dan terkhusus kepada bang dayat, bang yudi, bang akbar, yang telah memberikan banyak ilmu yang sangat berharga bagi penulis.

Akhir kata, penulis menyadari dan meyakini bahwa karya sederhana ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan penyusunan karyaselanjutnya. Harapan penulis, semoga tesis ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan para pembaca.

Mataram,30 Juli 2021

Penulis

## ABSTRAK

### INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DINAS

#### DUKCAPIL KOTA MATARAM TAHUN

Penelitian ini berjudul "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Mataram Tahun 2019". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Mataram Tahun 2019. Yang melatar belakangi penelitian ini adalah melihat keberhasilan dinas kota mataram dalam membuat Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Mataram yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Mataram melalui Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram dalam mengatasi permasalahan pelayanan administrasi kependudukan selama ini.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan teknis analisis data yaitu Reduksi data, Penyajian data, dan Kesimpulan data. Sedangkan Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah inovasi Pelayanan dengan dua indikator yaitu Proses Pembuatan Inovasi dan Produk Inovasi.

Hasil penelitian ini adalah dalam Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Mataram membuat beberapa inovasi pelayanan diantaranya ialah Program Inovasi Jemput Bola (JABOL), inovasi Pelayanan Ta'kuduga, Inovasi pelayanan melalui *whatsapp*. Dari beberapa inovasi tersebut dinas dukcapil kota mataram telah berhasil mengatasi permasalahan yang dialami masyarakat selama ini.

**ABSTRACT**

**POPULATION ADMINISTRATION SERVICES INNOVATION OF  
DUKCAPIL DEPARTMENT OF MATARAM CITY**

The Population Administration Service Innovation of the Dukcapil Office of Mataram City in 2016 is the title of this study. This study aims to determine the Innovation of Population Administration Services at the Dukcapil Office of Mataram City in the year. This research wants to see how successful the Mataram City Office is in developing Population Administration Service Innovations for the Mataram City, which is carried out by the Mataram City Population and Civil Registration Service to solve population administration service problems. The qualitative research method was used with technical data analysis, namely data reduction, presentation, and conclusion. At the same time, the theory used is service innovation with two indicators, namely the process of making innovation and product innovation. This study found that the Dukcapil Office of Mataram Population Administration Service Innovation created several service innovations, including the Ball Pick-up Innovation Program (JABOL) and the Ta'kuduga Service Innovation via WhatsApp. The Mataram City Dukcapil Department has been successful in resolving the community's problems this far.

**Keywords:** Service Innovation. Adminduk, Mataram City



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Tinjauan Teoritik.....	13
2.2.1 Inovasi .....	13
2.2.2 Pelayanan Publik.....	18
2.2.3 Administrasi Kependudukan .....	24
2.3 Kerangka Pikir .....	25
2.4 Definisi Konseptual.....	26

2.5 Definisi Operasional.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Lokasi Penelitian.....	29
3.3 Jenis Data .....	29
3.3.1 Data Primer .....	29
3.3.2 Data Sekunder .....	29
3.4 Teknik Penentuan Narasumber .....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Informasi.....	33
3.5.1 Observasi.....	33
3.5.2 Wawancara.....	33
3.5.3 Dokumentasi .....	33
3.6 Teknik Analisis Data.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	33
4.1.1 Letak Geografis.....	33
4.1.2 Demografi Lokasi .....	35
4.1.3 Sejarah Kota Mataram .....	37
4.2 Dinas Dukcapil Kota Mataram .....	39
4.3 Dasar Hukum Dinas Dukcapil .....	39
4.4 Kedudukan Tugas Pokok dan Fungsi .....	40
4.5 Susunan Keorganisasian.....	41
4.6 Visi dan Misi.....	42
4.7 Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Dukcapil Kota Mataram.....	43

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	55
5.2 Saran .....	57

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Daftar Table**

Tabel 2.1 .....	8
Tabel 2.2.....	19
Tabel 2.3.....	26
Tabel 3.1.....	29
Tabel 4.1.....	34
Tabel 4.2.....	36
Tabel 4.3.....	37
Tabel 4.4.....	41

### **Daftar Gambar**

Gambar 4.1.....	44
Gambar 4.2.....	47
Gambar 4.3.....	49
Gambar 4.4.....	51
Gambar 4.5.....	52

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Indonesia merupakan Negara yang memiliki daerah yang luas dengan persebaran penduduk yang tidak merata, mendiami pulau-pulau yang ada di Indonesia, Keterkaitannya dengan hal itu membuat akses untuk memperoleh dokumen kependudukan yang seringkali mengalami permasalahan. Permasalahan tersebut diantaranya ialah proses pelayanan pembuatan administrasi kependudukan yang dinilai tidak efektif dan efisien ketika masyarakat mengurus administrasi kependudukan selanjutnya disebut Adminduk.

Hakikatnya administrasi kependudukan merupakan hal yang wajib untuk dimiliki oleh rakyat agar terdata sebagai warga Negara yang sah. Namun demikian permasalahan kesulitan mendapatkan administrasi kependudukan membuat sebagian masyarakat kesulitan untuk membuat dokumen tersebut. Selain itu kerumitan dan biaya yang tinggi selama proses pembuatan administrasi, yang dirasa memberatkan setiap rakyat menjadi salah satu faktor dibuatnya masyarakat abai untuk membuat administrasi kependudukan. Hal inilah yang mengharuskan pemerintah daerah harus menciptakan inovasi pelayanan publik.

Dalam upaya mempermudah pelayanan publik pemerintah pusat membuat kebijakan dengan menerbitkan regulasi yang mengatur tentang pelayanan publik. Regulasi tersebut diantaranya ialah disahkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Selanjutnya UU.No 25 Thn. 2009). Hal ini dimaksudkan agar segala bentuk

pelayanan publik dapat di laksanakan dengan baik, untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dan untuk mencegah ataupun mengurangi permasalahan pelayanan public di tingkat daerah, termasuk juga soal pelayanan pembuatan Adminduk.

Regulasi tersebut juga di perkuat dengan di terbitkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019, Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah. Regulasi ini di bentuk untuk mengupayakan agar setiap daerah terus berupaya untuk menciptakan suatu inovasi pelayanan publik. Selain itu, regulasi ini dibuat guna mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan.

Salah satu tujuan di berlakukannya Undang-undang otonomi daerah yaitu agar pemerintah daerah dapat menciptakan inovasi pelayanan yang sesuai dengan kultur dan kondisi geografisnya. Pada otonomi tersebut juga, pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk memberikan pelayanan yang prima dalam hal pembuatan Adminduk di wilayah daerah masing-masing provinsi dan kabupaten. Namun upaya ini seringkali ditemukan suatu kondisi pelayanan yang tidak efektif, akuntabel dan efisien. Hal itu dikarenakan kondisi di wilayah setiap daerah tidak merata. Masyarakat yang tinggal di kawasan terpencil sulit untuk membuat Adminduk.



Berbagai factor yang menyebabkan masyarakat melalaikan untuk membuat adminduk salah satu diantaranya ialah akses pelayanan yang jauh sehingga biaya yang dibutuhkan cukup tinggi. Kemudian kepastian atau kejelasan Adminduk yang dibuat tidak dapat di ketahui dengan pasti hari jadinya,

Dengan dibuatnya berbagi regulasi tersebut diharapkan akan menjadi dasar pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada wilayahnya, trtutama pada proses pembuatan Adminduk. Berdasarkan Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat yaitu pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur adalah amanah yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam pemberian pelayanan. Hal itu sebagai upaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam pelayanan publik. (Hayat dalam Ndia dan Sasmito, 2019:48).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, seharusnya diberikan untuk masyarakat bukan untuk melayani dirinya sendiri, yang kemudian masyarakat diharapkan mampu untuk mengembangkan dirinya sehingga mencapai tujuan yang di inginkan.

Namun masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang lebih baik dari pemerintah sebagai sebuah lembaga yang memiliki tanggung jawab terhadap masyarakat yang di pimpinnya. Meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan yang di inginkan masyarakat karena faktanya pelayanan publik yang terjadi selama ini masih mahal, berbelit-belit, tidak efektif dan efisien, serta tidak adanya kepastian dan kejelasan kapan selesainya atatau jadinya kebutuhan dokumen adminduk yang di buat oleh masyarakat. Pada intinya ialah tidak sesuai dengan apa yang termaktub dalam undang-undang tersebut. Hal ini juga terjadi pada Kota Mataram.

Kota Mataram merupakan salah satu daerah yang terletak di wilayah Provinsi Nusa Tenggara Barat, memiliki angka pertumbuhan penduduk cukup tinggi. Hal tersebut yang membuat dompu memiliki jumlah penduduk 486.715 jiwa. Dalam hal ini, jumlah penduduk yang empat rataus ribu lebih tersebut tentunya di butuhkan suatu upaya agar administrasi kependudukan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Namun seperti yang kita ketahui bahwa setiap daerah hanya memiliki 1 instansi pemerintah yang memiliki tugas untuk membuat dokumen kependudukan.

Dokumen kpendudukan ialah segala administrasi yang harus di miliki oleh masyarakat agar tercatat sebagai warga Negara. Dokumen tersebut diantaranya ialah Kartu Tanda Penduduk, Kartu keluarga, Akta Kelahiran, akta kematian, kartu anak, dan administrasi kependudukan lainnya, yang di keluarkan oleh dinas dukcapil.

Dokumen-dokumen tersebut harus dimiliki oleh setiap warga Negara, apabila dokumen tersebut tidak dimiliki seperti kartu keluarga, KTP, akta kelahiran, maka masyarakat akan sulit untuk mengakses pelayanan fasilitas Negara. Salah satu contoh saat ini anak yang tidak memiliki Kartu Identitas Anak, maka dia tidak bisa mendaftar di sekolah baik itu PAUD ataupun SD, karena hal ini menjadi salah satu syarat untuk dapat masuk sekolah.

Dilain kasus misalnya, ketika seorang warga tidak memiliki kartu penduduk atau kartu keluarga maka akan sulit untuk mengakses program-program bantuan pemerintah seperti Program Keluarga Harapan, atau Bantuan Pangan Tunai. Sehingga, untuk mengakses semua pelayanan, program pemerintah ataupun seluruh fasilitas yang ada di Negara, rakyat harus memiliki identitas atau Administrasi kependudukan yang jelas. Maka untuk memastikan masyarakat memiliki dokumen administrasi ialah salah satu tugas dari lembaga Negara yaitu dinas dukcapil.

Kabupaten Dompu dengan luas wilayah 2,324.55 km dengan jumlah penduduk 1,025,55 juta jiwa, penduduk dengan sebesar yang demikian akan membuat kesulitan bagi masyarakat untuk mengakses pembuatan dokumen, karena harus berebut dengan masyarakat lainnya. Sehubungan dengan kondisi terkait, pemerintah harus perlu mencari solusi agar apa yang menjadi masalah yang dialami masyarakat dapat diselesaikan terutama urusan Administrasi.

Sebagaimana tugas dan fungsi dari pemerintah ialah memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat agar tercapai hak sebagai warga Negara

yang sudah membayarkan kewajiban. Pemerintah perlu memikirkan suatu cara agar pelayanan dapat di akses dengan mudah, kejelasan informasi terselesaikannya permohonan dokumen, pemerintah harus menyediakan layanan tanpa diskriminasi, pemerintah harus menyediakan layanan yang cepat, tepat, akuntable, transparan dan efektif serta efisien.

Dari latarbelakang masalah tersebut diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Dukcapil Kota Mataram 2020”**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana bentuk Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Dukcapil Kota Mataram 2020.

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Dukcapil Kota Mataram 2020.

## **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

### **1. Secara Teoritis.**

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi Rujukan Oleh Pemerintah Kabupaten Dompu dalam membuat Inovasi Pelayanan Pembuatan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Dukcapil Kota Mataram .Selain itu penelitian ini juga di harapkan dapat menjadi refrensi bagi mahasiswa lainnya dalam kajian tentang inovasi pelayanan publik.

### **2. Manfaat Prkatis**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seperti apakah Inovasi Pelayanan Pembuatan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Dukcapil Kota Mataram 2020. Sehingga ketika hasil penelitian ini telah rampung dinas dukcapil dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan rujukan untuk membentuk inovasi layanan.

### 3. Manfaat Akademis

Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana strata satu (S1) pada program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 PENELITIAN TERDAHULU

Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang peneliti rangkum sebagai literatur penulis dalam melakukan penelitian agar dapat memperkaya teori serta menemukan variable-variabel baru mengenai topik gerakan sosial. Selain itu penelitian terdahulu menjadi acuan dalam menemukan celah teori dari berbagai perbandingan teori sehingga dapat dengan mudah untuk menegaskan posisi penelitian.

Dari beberapa penelitian terdahulu, peneliti menemukan hasil penelitian yang memiliki kaitan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Penelitian yang menjadi referensi untuk membantu memberikan informasi mengenai inovasi pelayanan publik.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu.**

No	Judul/tahun	Peneliti	Metode	Kesimpulan
1	Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran Dan Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo	Toyibatur Rosidah	Kualitatif	Berdasarkan analisis tentang Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian pada pembahasan sebelumnya, disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian dapat dikatakan sudah cukup baik dalam pelaksanaannya.
2	Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan	Viktoria Ndia, Cahyo Sasmito.	Kualitatif	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu, Waktu penyelesaian Pelayanan Program 3 In 1 30 menit untuk satu produk pelayanan, Biaya pelayanan gratis, Produk pelayanan yang dihasilkan dari Pelayanan Program 3 In 1 yaitu Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak

	Dan Pencatatan Sipil Kota Batu) tahun 2019.			(KIA), Sarana dan prasarana yang digunakan dalam Pelayanan Program 3 In 1 ini sudah memadai, Petugas pemberi Pelayanan Program 3 In 1 yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah baik, professional, cepat, sopan, ramah dan bertanggung jawab.
3	Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang.	Vani Pebriani , Abd. Rohman	Kualitatif	Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang sudah baik dikarenakan sudah memangkas birokrasi dengan penyederhanaan persyaratan dan prosedur melalui penetapan Standar Pelayanan (SP), dalam pengurusan dokumen kependudukan, masyarakat sebagai penerima layanan cukup datang ke kelurahan domisili. Dilihat dari Stantar pelayanan publik yaitu: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan. Akan tetapi waktu penyelesaian perlu diperhatikan dikarenakan masih belum sesuai dengan standar pelayanan (SP) yang sudah dicantumkan ke dalam keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang.
4	Tipologi Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta	Tiyas Nurharyani,	Kualitatif	Inovasi pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan civil kota Surakarta meliputi inovasi metode pelayanan inovasi proses layanan, inovasi proses layanan, inovasi kebijakan, inovasi produk layanan, inovasi system
5	Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	Robi Cahyadi Kurniawan	Kualitatif	pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas

				<p>elayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Peningkatan pelayanan publik, KemenPAN RB menerapkan kebijakan bahwa sejak tahun 2014 adalah tahun inovasi pelayanan publik. Seluruh instansi pemerintah, baik di pusat maupundaerah diharapkan dapat membuat suatu ide kreatif atau jawaban terhadap cara kerja/metode pelayanan publik. KemenPAN RB mengumpulkan dan menilai inovasi yang telah dilakukan di sejumlah instansi di seluruh Indonesia. Semoga kualitas dan inovasi pelayanan publik BPS dapat selalu meningkat, sehingga bisa terus bersaing secara sehat dengan instansi lain.</p>
--	--	--	--	--

Tabel penelitian terdahulu tersebut diatas dapat di deskripsikan sebagai berikut:

*Pertama*, penelitian yang dilakukan oleh Toyibatur Rosidah yang berjudul Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran Dan Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Dia menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang di buat bernama Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian dapat dikatakan sudah cukup baik dalam pelaksanaannya. Sehingga saat ini menjadi salah satu pemecahan masalah pelayanan adminduk dikabupaten ponorogo.

*Kedua*, penelitian yang buat oleh Viktoria Ndia, Cahyo Sasmito Pada tahun 2019 dengan judul Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan



Pencatatan Sipil Kota Batu).Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.Adapun hasil dari penelitian tersebut meunjukkan bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu, Waktu penyelesaian Pelayanan Program 3 In 1 30 menit untuk satu produk pelayanan, Biaya pelayanan gratis, Produk pelayanan yang dihasilkan dari Pelayanan Program 3 In 1 yaitu Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), Sarana dan prasarana yang digunakan dalam Pelayanan Program 3 In 1 ini sudah memadai, Petugas pemberi Pelayanan Program 3 In 1 yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah baik, professional, cepat, sopan, ramah dan bertanggung jawab..

*Ketiga*, penelitian yang di tulis oleh Vani Pebriani , Abd. Rohmandengan judul Analisis Inovasi PelayananPublik GesitAktifMerakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang. Memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, dengan judul inovasi pelayanan adminduk pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten dompu. Adapun persamaan tersebut antara lain, sama-sama menggunakan metode penelitian Kualitatif, kemudian secara garis besar teori-teori yang diguakan dalam penelitian tersebut juga memiliki kesamaan, yang akan digunakan oleh peneliti pada penelitian ini. terkait dengan perbedaan antara penulis dengan penelitian terdahulu terletak pada tempat, waktu dan lokasi penelitian. Selain itu, variable penelitian terdahulu dengan yang akan penulis teliti juga akan berbeda.

*Keempat*,penelitian yang dilakukan oleh Tiyas Nurharyanidengan judul Tipologi Tipologi Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Surakarta tersebut memiliki persamaan dan perbedaan dengan penulis. Persamaannya ialah menggunakan metode penelitian kualitatif, selain itu, teori-teori dan teknik pengumpulan data yang dalam penelitian ini juga memiliki persamaan dengan teori dan pengumpulan data yang akan digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Perbedaannya dalam penelitian yang akan peneliti lakukan antara lain ialah variable yang akan digunakan untuk meneliti.

*Kelima*, dalam penelitian yang dilakukan oleh Robi Cahyadi Kurniawan Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. adapun penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Selain itu teori yang di gunakan adalah pelayanan public dan inovasi pelayanan yang nantinya akan penulis gunakan sebagai sebuah teori inti dalam penelitian ini. Dari penelitian tersebut menghasilkan kesimpulan ada 34 model inovasi pelayanan public di Indonesia. Masing-masing daerah tersebut mengunggulkan inovasi pelayanan nya.

## **2.2 TINJAUAN TEORITI**

### **2.2.2 Inovasi**

Menurut Rogers dalam Pratama,dkk (2017:30) mengatakan *An innovation is an idea, practice, or object that is perceived as a new individual or other unit of adapter*, yang artinya bahwa Rogers memaknai arti inovasi sebagai sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap benar-benar baru atau adaptasi dari hal lainnya. Menurut Muluk dalam Wahyudi (2019:29), inovasi berarti suatu upaya untuk mengubah sesuatu, sehingga menjadi sesuatu yang baru. Selain itu di penelitian tersebut beliau menambahkan. Bahwa inovasi juga merupakan

instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih selektif.

Selain itu, Ojasalo dalam Wahyudi (2019:29) menyatakan bahwa inovasi dibagi atas tiga jenis yaitu inovasi produk memiliki makna menghasilkan pendapatan, inovasi proses menyediakan sarana untuk menjaga dan meningkatkan kualitas dan untuk menghemat biaya, sedangkan inovasi pasar meningkatkan target pasar campuran dan memilih pasar yang terbaik yang harus dilayani oleh perusahaan. Inovasi proses dibagi kedalam dua kategori yaitu inovasi teknologi dan inovasi organisasi.

Pada inovasi proses teknologi mengubah cara produk yang diproduksi dengan memperkenalkan perubahan teknologi (fisik peralatan, teknik dan system) sedangkan inovasi organisasi adalah inovasi dalam struktur organisasi, strategi dan proses administrasi (Damanpour & Aravind, 2012 dalam Wahyudi, (20019: 97). Kemudian, Ojasalo (2008) dalam Wahyudi, (20019: 97) juga memetaan beberapa inovasi seperti *incrementalinnovation* yaitu memanfaatkan potensi rancangan yang sudah ditetapkan dan sering memperkuat dominasi kemampuan suatu perusahaan karena dengan inovasi ini dapat meningkatkan kapabilitas fungsi dari sebuah teknologi yang ada, nilai tambah teknologi atau perbaikan pada skala kecil terhadap produk dan proses dan bisnis yang ada saat ini.

Paradigm terbaru saat ini pada akhir abad ke-20 dan seterusnya, inovasi berbasis sains telah dikombinasikan dengan teknologi informasi dan komunikasi dalam fasilitas produksi yang terkomputerisasi dan fleksibel. Sehingga

menciptakan suatu upaya untuk mempermudah ataupun menambah nilai yang lebih baik dari sebelumnya.

Sedangkan menurut Fontana dalam Nasrulhaq,dkk (2018:208) inovasi merupakan sebuah keberhasilan ekonomi berkat adanya pengenalan cara baru yang telah dikombinasikan dari cara lama dalam mengubah input menjadi sebuah output (teknologi) yang nantinya dapat menghasilkan sebuah perubahan dalam suatu perbandingan antara nilai guna yang dipahami oleh konsumen atas kegunaan barang atau suatu produk (barang/jasa) dan harga yang ditetapkan oleh produsen.

Adapun tipologi inovasi sektor publik menurut Halvorsen dalam Nasrulhaq,dkk (2018:2018) adalah

- a) *A New Or Improved Service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki), misalnya kesehatan di rumah
- b) *Process Innovation* (inovasi proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan kearah yang lebih baik atau sesuai dengan kebutuhan
- c) *Administrative Innovation* (inovasi administratif), misalnya penggunaan instrument kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan
- d) *System Innovation* (inovasi sistem), adalah suatu sistem baru atau suatu perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru dari sebuah kerjasama dan interaksi
- e) *Conceptual Innovation* (inovasi konseptual), adalah perubahan dalam outlook, contohnya manajemen air terpadu atau mobility leasing

f) *Radical Change Of Rational* (perubahan radikal), yang dimaksud adalah pergeseran pandangan umum atau mental

Jenis-jenis inovasi pelayanan publik dibagi menjadi empat jenis yakni :

1. Inovasi pelayanan
2. Inovasi dalam proses
3. Inovasi sistem
4. Inovasi konseptual

Inovasi memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Kemanfaatan (*Relative Advantage*)
2. Kesesuaian (*Compatibility*)
4. Aplikasi (*Triability*).
5. Pengamatan (*Observability*)

Inovasi bukan hanya mencakup pada produk dan pelayanan semata. Inovasi produk dan layanan juga mencakup perubahan bentuk serta desain produk atau yang lainnya. Sedangkan proses berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan, serta mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang berkaitan dengan inovasi tersebut.

Berikut adalah jenis-jenis inovasi pada organisasi sektor publik menurut

Muluk:

1. Inovasi Produk Inovasi
2. Inovasi Proses
3. Inovasi Metode
4. Inovasi Strategi atau Kebijakan.
5. Inovasi Sistem Inovasi

Menurut Damanpour dalam Malik, (2015: 266) mengatakan bahwa pelayanan inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru,

teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Menurut Wahab dalam malik(2015: 266) beberapa unsur-unsur penerapan antara lain :

- a. Adanya program yang dilaksanakan,
- b. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut,
- c. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut

Menurut Rina Mei Mirnasari dalam Junior (2016:7) mengartikan inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Selain itu, Lu and Tseng dalam Junior (2016:7) Inovasi layanan dapat didefinisikan sebagai " suatu proses yang berisi konsep-konsep baru dan produksi , pengembangan dan implementasi perilaku . Ini juga merupakan metode , perubahan respon terhadap lingkungan eksternal atau tindakan pertama akibat pengaruh lingkungan terhadap transformasi organisasi.

Menurut Mulgan dan Albury dalam Junior (2016:7) mengatakan bahwa inovasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil.

Menurut Agus Dwiyanto dalam Junior (2016:7) jenis-jenis inovasi pelayanan publik terbagi menjadi empat jenis yaitu :

- a) Inovasi pelayanan
- b) Inovasi dalam proses
- c) Inovasi sistim
- d) Inovasi konsepsual.

### **2.2.2 Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang memiliki makna menolong atau menyediakan segala hal yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada hakikatnya setiap manusia pasti membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan artikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Ayu,dkk 2020: 17 Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Gronross (1990: 27) dalam Ayu,dkk (2020: 17) pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau

hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Selain itu, Menurut Kotler dalam Hadi dkk, (2019:964) menyatakan bahwa Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pada intinya segala jenis pelayanan dimaksudkan untuk memberikan kepuasan kepada pemohon. Jika dalam konteks public maka pelayanan harus memberikan kepuasan kepada khalayak dalam suatu Negara.

Dahulu, para ilmuwan menerjemahkan pelayanan publik sebagai seluruh jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang/jasa publik yang dibutuhkan oleh masyarakat dan diselenggarakan oleh negara disebut sebagai pelayanan publik.

Paradigma yang melihat pelayanan publik seperti ini sering disebut sebagai paradigma kuno atau *Old Public Administration* (OPA). Dalam paradigma OPA tersebut negara dianggap sebagai lembaga yang paling mampu menyelesaikan seluruh persoalan yang alami oleh masyarakat. Pandangan yang tersebut tidak mengejutkan karena pada saat itu sektor swasta dan juga public belum berkembang dan mampu menjadi salah satu cara untuk membantu pemerintah dalam menyelesaikan masalah pelayanan masyarakat. (Purwanto, dkk 2016:23)

Perkembangan paradigma pelayanan publik yang sudah mulai memunculkan peran swasta dalam menyediakan pelayanan publik terjadi pada masa *New Public Management* (NPM). Pada masa ini para manajer pelayanan



publik dan penyedia jasa layanan publik di program dan dididik untuk menjalankan pelayanan yang berorientasi pada *profit*.,(Purwanto,dkk 2016:23)

Untuk menjawab tantangan tersebut muncullah paradigma baru pelayanan yang disebut New Public Service (NPS). pandangan ini lebih menekankan pentingnya keberadaan negara dalam menyiapkan pelayanan yang dibutuhkan oleh publik. Negara ada dan menunjukkan keberadaannya dengan lebih berpihak terhadap penyediaan layanan dasar bagi masyarakatnya. Di Indonesia, misalnya, ini dapat dilihat melalui penyediaan layanan pendidikan dasar yang gratis, layanan kesehatan dasar dan di beberapa tempat termasuk gratis rawat-inap di rumah sakit sampai kelas III bagi masyarakat tidak mampu, dan pelayanan lainnya. Semuanya untuk menunjukkan eksistensi negara dalam melayani masyarakat.

Perkembangan perubahan paradigma pelayanan dari *Old Public Administration*(OPA) kemudian berubah menjadi *New Public Management* (NPM) lalu yang terakhir menjadi New Public Service dapat dilihat pada table di bawah ini.(Purwanto,dkk 2016:23)

Table. 2.2

OPA	NPM	NPM
Menaruh perhatian pada badan badan publik yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat.	Menekankan penggunaan mekanisme dan terminology pasar sehingga memandang hubungan antara badan-badan public dengan pelanggannya sebagaimana layaknya transaksi yang terjadi sebagaimana layaknya pelanggan dan pembeli.	Negara harus menjadi lebih kuat dan menyediakan bentuk-bentuk pelayanan dasar yang justru gratis sehingga dapat di dinkamati oleh semua masyarakat.
Organisasi public beroperasi paling efisien	Peran menejer public di tantang untuk menemukan	Memperkuat peran administrator untuk

sebagai sistem tertutup sehingga warga Negara dalam pemerintahan	cara-cara inovatif dalam menyatukan berbagai fungsi yang semula dijalankan pemerintahan.	menunjukkan eksistensi dan keberpihakan Negara dalam melayani masyarakat, Negara ada untuk melayani
--	--	---

Dalam definisi yang lebih sempit lagi, pelayanan publik bahkan sering kali disalahpahami sebagai pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh pemerintah terkait dengan pelaksanaan undang-undang atau peraturan yang dalam klasifikasi Ripley (1985) masuk dalam ranah *protective regulatory policy* (*kebijakan protektif*) dan *competitive regulatory policy* (*kebijakan kompetitif*) (Purwanto,dkk 2016:23)

Kebijakan protektif dibuat oleh pemerintah dengan cara membatasi ruang gerak individu agar tidak merugikan individu yang lain, sementara itu kebijakan kompetitif mengatur kompetisi diantara sektor swasta agar cara kerja mereka tidak merugikan masyarakat sebagai konsumen. Instrumen untuk mewujudkan tujuan, melindungi warga negara dari perilaku warga negara yang lain maka dilakukan oleh pemerintah dengan membuat peraturan tentang: perijinan, lisensi, pemberian sertifikat, pemberian akte.

beberapa prinsip dan ciri utama dari NPM dan perlunya model baru administrasi pelayanan publik yang berdasarkan pada:

- 1) Adanya mekanisme kompetisi dalam pemberian pelayanan publik.
- 2) Adanya pemberdayaan rakyat melalui penguatan kontrol masyarakat terhadap birokrasi.
- 3) Adanya pengukuran kinerja terhadap lembaga dengan fokus bukan pada sisi input tetapi lebih pada sisi outcomes
- 4) Lebih banyak digerakkan oleh tujuan yang menjadi misinya, dan bukan oleh peraturan.

- 5) Perlunya mengartikan ulang kelompok sasarannya lebih sebagai konsumen dan menciptakan adanya aneka pilihan bagi mereka dalam mendapatkan pelayanan publik yang dibutuhkan.
- 6) Lebih menekankan pada upaya mencegah terjadinya sebuah masalah, daripada sekedar memberi layanan setelah masalah itu terjadi
- 7) Mendayagunakan sumber daya yang dimiliki, kearah untuk mampu berfungsi menjadi sumber pendapatan baru, daripada sekedar membelanjakannya.
- 8) Banyak mengembangkan mekanisme desentralisasi termasuk manajemen partisipatori
- 9) Lebih menekankan pada menggunakan mekanisme pasar daripada mekanisme birokrasi.
- 10) Lebih berfokus bukan semata-mata pada pelayanan publik yang diberikan, tetapi lebih pada memfasilitasi semua sektor, baik itu sektor publik, swasta dan masyarakat menuju kearah adanya tindakan bersama untuk memecahkan aneka problem masyarakat.

Menurut Permenpan RB Nomor 36 Tahun 2012, standar pelayanan publik meliputi:

- a. Dasar Hukum Pelayanan publik harus memiliki peraturan perundang-undangan sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan.
  - b. Persyaratan Pelayanan publik harus memiliki persyaratan dalam bentuk dokumen atau hal lain yang wajib dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan.
  - c. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan publik harus memiliki tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi ataupun penerima layanan, termasuk pengaduan.
  - d. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan publik harus memiliki jangka waktu yang jelas yang diperlukan dalam menyelesaikan seluruh proses layanan.
  - e. Biaya merupakan tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh layanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.
  - f. Produk Layanan adalah hasil dari layanan yang diberikan atau diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
  - g. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Kompetensi Pelaksana

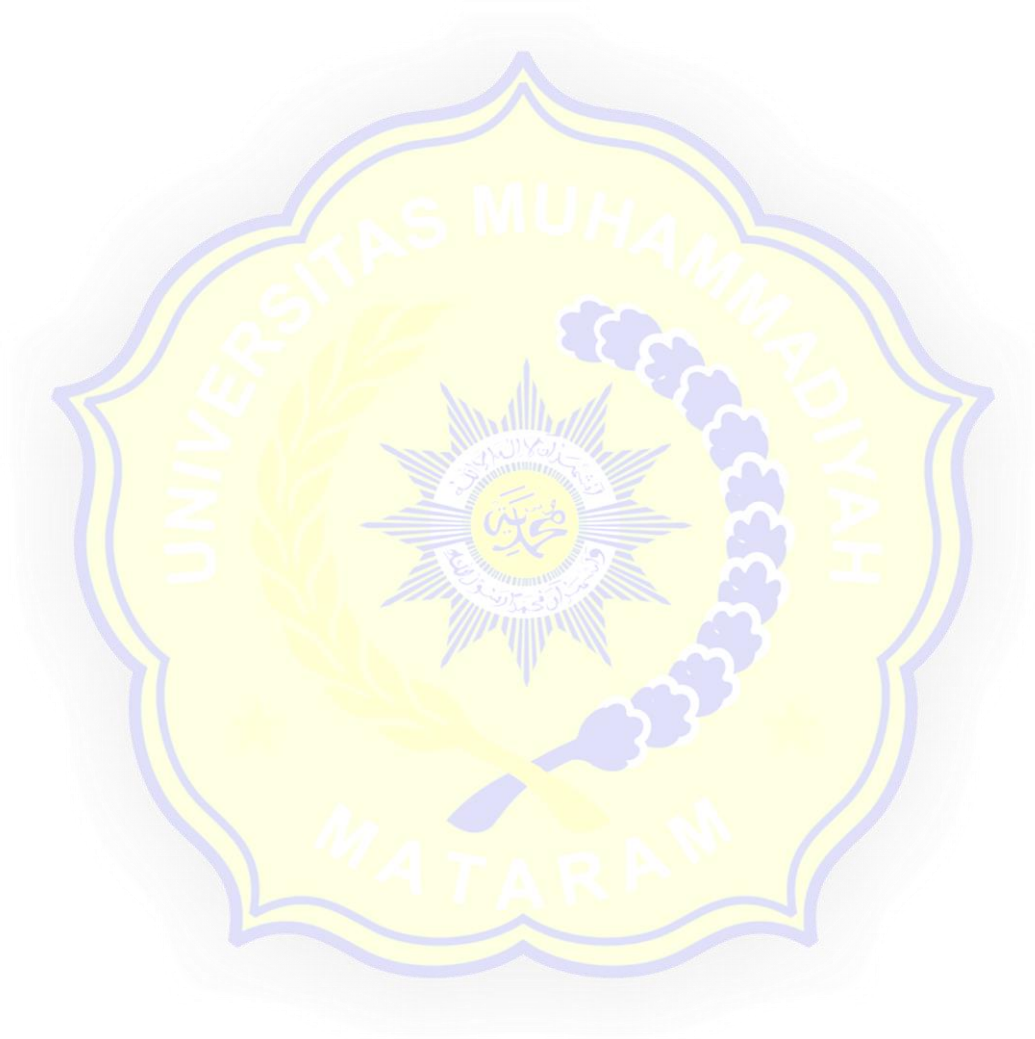
- Pelaksana pelayanan publik harus memiliki kemampuan, seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- h. Pengawasan Internal Pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana harus melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
  - i. Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan Penanganan pengaduan, sarana, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
  - j. Jumlah Pelaksana Jumlah pelaksana layanan harus disesuaikan dengan beban kerja yang ada dan pembagian tugas yang jelas.
  - k. Jaminan Pelayanan Jaminan pelayanan adalah memastikan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
  - l. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan Pelayanan publik harus memberikan komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
  - m. Evaluasi Kinerja Pelaksana Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah harus dievaluasi guna mengetahui sejauh mana pelaksanaan layanan sesuai dengan standar pelayanan.

### **2.2.3 Administrasi Kependudukan**

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam dokumen dan data kependudukan. berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013, Administrasi Kependudukan ialah Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka ruang lingkup administrasi kependudukan meliputi tiga komponen yaitu: Kegiatan penataan dan penertiban

dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.



**Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan  
Pada Dinas Dukcapil Kota Mataram**

**Inovasi**

- 1. Proses Teknologi (fisik peralatan, teknik dan system)**
- 2. Inovasi Produk Layanan**

**Administrasi Kependudukan Dikabupaten  
Dompu.**

- 1. KIA**
- 2. KK**
- 3. KTP-E**
- 4. AKTA KELAHIRAN**
- 5. AKTA KEMATIAN**

## 2.4 DEFINISI KONSEPTUAL

- a. inovasi merupakan sebuah keberhasilan ekonomi berkat adanya pengenalan cara baru yang telah dikombinasikan dari cara lama dalam mengubah input menjadi sebuah output (teknologi) yang nantinya dapat menghasilkan sebuah perubahan dalam suatu perbandingan antara nilai guna yang dipahami oleh konsumen atas kegunaan barang atau suatu produk (barang/jasa) dan harga yang ditetapkan oleh produsen adaptasi dari hal lainnya (Muluk dalam Wahyudi (2019:29) )
- b. jenis-jenis inovasi pelayanan publik terbagi menjadi empat jenis yaitu :
  - 1) Inovasi pelayanan
  - 2) Inovasi dalam proses
  - 3) Inovasi sistim
  - 4) Inovasi konsepsual.

**Tabel 2.3**  
**Definisi Oprasional**

No	VARIABEL	INDIKATOR	ASPEK	SUMBER DATA
1	INOVASI	Proses Teknologi (fisik peralatan, teknik dan system)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• .MODEL</li> <li>• SISTEM KERJA TEKNOLOGI</li> <li>• DAYA AKSES MASYARAKAT</li> </ul>	a. primer b. skunder
		Layanan		
		Inovasi Produk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produk layanan yang dihasilkan di</li> <li>• Manfaat produk.</li> <li>• Cara mengakses produk.</li> <li>• Cara kerja produk.</li> <li>• Dampak positif produk.</li> <li>• Efektifitas produk</li> </ul>	a. primer b. skunder



## **BAB III**

### **METEODE PENELITIAN**

#### **3.1 JENIS PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk menggali informasi secara mendalam dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan procedural, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara deduktif mulai dari tema-tema yang umum ke tema-tema yang khusus, dan menafsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel. Siapapun yang terlibat dalam bentuk penelitian ini harus menerapkan cara pandang penelitian yang bergaya induktif, berfokus terhadap makna individual, dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan (Susansti,2020).

Menueurut Susansti (2020) metode penelitian kualitatif bertujuan untuk menghasilkan temuan atau kebenaran yang mendalam sehingga menghasilkan data yang asli dari sumber penerlitanl sesuai dengan fakta yang terdapat di lapangan serta bersumber dari berbagai faktor yang mempengaruhi data tersebut yang sesuai dengan konteks kebenaran.

#### **3.1 LOKASI PENELITIAN**

Adapun lokasi penelitian ini akan dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu. Dimana lokasi ini merupakan tempat peneliti untuk menggali informasi secara mendalam tentang inovasi pelayanan apa yang

dibentuk untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi publik.

### **3.3 JENIS DATA**

#### **3.3.1 Data Primer**

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono:2018:104). Sumber data primer dalam penelitian ini adalah yang di peroleh dari hasil observasi dan wawancara langsung dengan informen dalam hal ini adalah aktor yang terlibat dalam gerakan sosial tersebut. Selain itu, Susanti (2020) menyatakan data primer yaitu bahan yang sifatnya mengikat seperti hasil wawancara, dari hasil wawancara tersebut nantinya akan mempermudah menggambarkan hasil penelitian.

#### **3.3.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah sebuah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiono, 2015). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari cara pencatatan, pengmpilan data-data atau dokumen dari objek yang akan diteliti.

Menurut Susanti (2020) data sekunder yaitu data yang sudah tersedia berupa kepustakaan dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sebagaimana penulis telah melakukan telah pustaka dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber yang berkaitan erat dengan masalah gerakan sosial yang telah penulis dapatkan dari arsip-arsip seperti buku, jurnal, internet dan sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

**Tabel. 3.1**

**Aanalisis Data Primer dan Skunder**

NO	VARIABLE	INDIKATOR	DATA PRIMER	DATA SKUNDER	SUMBER
1	<b>Inovasi</b>	<p><b>1. Proses Teknologi (fisik peralatan, teknik dan system</b></p> <p><b>3.Layanan Inovasi</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mekanisme pembentukan teknologi.</li> <li>2. Bentuk fisik inovasi teknologi.</li> <li>3. Jenis teknologi yang digunakan.</li> <li>4. Kelebihan teknologi yang digunakan.</li> <li>5. Manfaat produk</li> <li>6. Hasil produk yang di hasilkan</li> <li>7. Mekanisme kerja produk.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ad/art</li> <li>2. Regulasi</li> <li>3. Foto</li> <li>4. Film</li> <li>5. Arsip surat</li> <li>6. Poster</li> <li>7. MOU</li> <li>8. Isi Pemberitaan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dukcapil Kabupaten Dompu</li> <li>b. Masyarakat pengakses layanan.</li> <li>c. IT Dukcapil Kabupaten Dompu</li> </ol>

**3.4 TEKNIK PENENTUAN NARASUMBER**

Cara menentukan narasumber dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *purposesampling*, Yakni salah satu teknik pengambilan sampel secara sengaja dengan teknik pemilihan informan yang sesuai degan keinginan peneliti karena sudah mengetahui mengenai lokasi dan objek penelitian.

Menurut Arsyat (2021: 35) teknik *purpose sampling* adalah pemilihan informan berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut pautnya dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

Sedangkan menurut (Sugiyono) dalam penelitian kualitatif terdapat informa, yaitu orang yang dapat memberikan gambaran, pemahaman tentang objek penelitian

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informa yang bertindak

sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat, yang akan menjadi informan(*key informan*) dalam penelitian ini adalah orang yang sangat paham mengenai tentang inovasi pelayanan administrasi yang buat oleh dinas dukcapil dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan oleh dinas dukcapil kabupaten dompu. sedangkan informan biasa adalah masyarakat umum yang menjadi pelaku, atau pengakses layanan inovasi yang dibuat oleh dinas dukcapil kabupaten dompu.

Adapun kriteria-kriteria penentuan informan kunci (*key informan*) yang tepat, dalam pemberian informasi dan data yang tepat dan akurat tentang inovasi pelayanan administrasi kependudukan oleh dinas dukcapil kabupaten dompu ialah sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Kota Mataram.
- b. IT system yang memahami mekanisme pembuatan dan system kerja aplikasi atau inovasi yang di buat jika itu bentuknya dalam sebuah teknologi baru dalam bentuk aplikasi mobile.

Selanjutnya adapun kriteria-kriteria penentuan Informan biasa yang tepat, dalam pemberian informasi dan data yang tepat dan akurat mengenai pelaksanaan hal tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Dinas Dukcapil kabupaten kota mataram dan jajarannya.

### **3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.**

Adapun sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini sebagai berikut:

#### **3.5.1 Observasi**

Menurut Sugiyono (2018) observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data atau fakta mengenai dunia kenyataan yang di peroleh melalui observasi. Selain itu Sugiyono (2018), menyatakan melalui observasi,peneliti belajar tentang prilaku, dan makna dari suatu prilaku.

### **3.5.2 Wawancara.**

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertekuar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Sugiono (2018: 106).

Wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi verbal yang terjadi antara dua orang atau lebih dengan tujuan untuk mendapatkan informasi-informasi yang di inginkan oleh peneliti. Wawancara juga merupakan alat pengumpulan informasi dengan cara mengajukan pertanyaan secara lisan dan di jawab secara lisan pula melalui kontak langsung dengan tatap muka.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus di teliti, tetapi juga apabila peneliti ingin menegtahui hal-hal dari responden yang lebi mendalam.

### **3.5.3 Dokumen**

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang dalam konteks ini adalah lembaga gerakan sosial. Studi dokumentasi merupakan

pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono: 2018:124)

Dokumentasi merupakan sebuah laporan yang dilakukan bisa secara tertulis, dengan gambar yang berisikan dari penjelasan data, dokumentasi juga merupakan bentuk dari pemberian ataupun pengumpulan bukti-bukti dan keterangan (seperti kutipan dari surat kabar dan gambar-gambar).

### **3.6 TEKNIK ANALISIS DATA**

Analisis data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah karena dengan analisis, data tersebut dapat berarti dan bermakna dalam memecahkan masalah penelitian (Sugiyono, 2018:129). Untuk menganalisis data yang diperoleh dalam penelitian ini, digunakan teknik analisis data kualitatif. Tahapan analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Reduksi data. Reduksi data merupakan penyerderhanaan yang dilakukan melalui seleksi, pemfokusan dan keabsahan data mentah menjadi informasi yang bermakna, sehingga memudahkan penarikan kesimpulan.
- b. Penyajian data. Penyajian data yang sering digunakan pada data kualitatif adalah bentuk naratif. Penyajian-penyajian data berupa sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis dan mudah dipahami.

- c. Penarikan kesimpulan Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis data yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengaju pada rumusan masalah secara tujuan yang hendak dicapai.

Data yang telah disusun dibandingkan antara satu dengan yang lain untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.

