

**INOVASI PEMERINTAH DAERAH DALAM MENDUKUNG
PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI IMPLEMENTASI GO LAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (GO-LAK) TAHUN 2021**

(Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh

Gelar Sarjana Strata I



Oleh:

AGUSTINA RESTI SETYONINGSIH

20180520019

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agustina Resti Setyoningsih

NIM : 20180520019

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini saya menyatakan bahwa isi karya ilmiah dengan judul

**INOVASI PEMERINTAH DAERAH DALAM Mendukung
PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI IMPLEMENTASI GO LAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (GO-LAK) TAHUN 2021**

(Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen)

Ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan plagiatisme atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam tradisi keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menerima tindakan/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian ditemukan pelanggaran atas etika akademik dalam karya saya ini, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Yang membuat pernyataan,



Agustina Resti Setyoningsih

HALAMAN MOTTO

“Dan barang siapa bertakwa kepada Allah, niscaya Dia menjadikan kemudahan baginya dalam urusannya.”

(Q.S. At-Talaq (65) : 4)

“Tidaklah mungkin bagi matahari mengejar bulan dan malam pun tidak dapat mendahului siang. Masing-masing beredar pada garis edarnya.”

(Q.S. Yasin (36) : 40)

“Balas dendam terbaik adalah menjadikan dirimu lebih baik.”

(Ali bin Abi Thalib)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini penulis persembahkan untuk:

1. Bapak Kasimin dan Ibu Rohayati selaku orang tua.
2. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si. selaku dosen pembimbing.
3. Bapak Drs. Juhari Sasmito Aji, M.Si. selaku dosen penguji.
4. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. selaku dosen penguji.
5. Teman-teman seperjuangan.
6. Semua pihak yang bertanya: “Kapan lulus?”.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah, karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Inovasi Pemerintah Daerah dalam Mendukung Pelayanan Publik sebagai Implementasi Go Layanan Administrasi Kependudukan (Go-Lak) Tahun 2021 (*Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen*)”. Dalam skripsi ini dibahas mengenai inovasi pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan publik sebagai implementasi Go-Lak tahun 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti sidang skripsi, Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami. Namun berkat bantuan, dorongan, serta bimbingan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis beranggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan. Tetapi penulis menyadari bahwa tidak tertutup kemungkinan didalamnya terdapat kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Kebumen, Januari 2022

Penulis,



Agustina Resti Setyoningsih

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
SINOPSIS	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.4.1. Manfaat Teoritis	5
1.4.2. Manfaat Praktis	5
1.5. Kajian Pustaka	6
1.6. Kerangka Teori	10
1.6.1. Inovasi	10
1.6.2. Pelayanan Publik	12
1.6.3. Go Layanan Administrasi Kependudukan (Go-Lak)	13
1.6.4. <i>Electronic Government (E-Government)</i>	15
1.7. Definisi Konsepsional	16

1.7.1. Inovasi	16
1.7.2. Pelayanan Publik	17
1.7.3. Go Layanan Administrasi Kependudukan (Go-Lak).....	17
1.7.4. <i>Electronic Government (E-Government)</i>	17
1.8. Definisi Operasional.....	17
1.8.1. Inovasi	17
1.8.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Inovasi Pelayanan Publik	18
1.9. Metode Penelitian.....	19
1.9.1. Jenis Penelitian	19
1.9.2. Lokasi Penelitian.....	19
1.9.3. Unit Analisis Data	19
1.9.4. Jenis Data	20
1.9.5. Teknik Pengumpulan Data.....	21
1.9.6. Teknik Analisa Data	22
1.9.7. Keabsahan Data.....	24
BAB II OBJEK PENELITIAN	26
2.1. Gambaran Umum Kabupaten Kebumen	26
2.1.1. Kondisi Geografis	26
2.1.2. Kondisi Penduduk.....	28
2.1.3. Kondisi Pemerintahan	29
2.2. Dasar Hukum Pembentukan Go-Lak	31
2.3. Bentuk-Bentuk Nyata Go-Lak di Kabupaten Kebumen	33
2.4. Maklumat Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Kebumen	36
2.5. Standar Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Kebumen	37
2.6. Dukungan SDM terhadap Go-Lak di Kabupaten Kebumen.....	38

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	39
3.1. Inovasi Pemerintah Daerah dalam Mendukung Pelayanan Publik sebagai Implementasi Go Layanan Administrasi Kependudukan (Go-Lak) Tahun 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen	39
3.1.1. Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>)	39
3.1.2. Kesesuaian (<i>Compability</i>)	42
3.1.3. Kerumitan (<i>Complexity</i>)	46
3.1.4. Kemungkinan Dicoba (<i>Triability</i>)	49
3.1.5. Kemudahan Diamati (<i>Observability</i>)	54
3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Inovasi Pemerintah Daerah dalam Mendukung Pelayanan Publik sebagai Implementasi Go Layanan Administrasi Kependudukan (Go-Lak) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen	56
3.2.1. Faktor Organisasi	56
3.2.2. Faktor Budaya	59
3.2.3. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM)	62
BAB IV PENUTUP	66
4.1. Kesimpulan	66
4.2. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Komponen Analisis Data Model Interaktif.....	23
Gambar 1.2. Teknik Triangulasi Sumber	24
Gambar 2.1. Peta Kabupaten Kebumen.....	26
Gambar 2.2. <i>Door to Door</i> di Desa Kemujan.....	33
Gambar 2.3. Jemput Bola di SMK Negeri Karanganyar	34
Gambar 2.4. <i>Door to Door</i> di Desa Karangsembung	35

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Jumlah Penduduk Kabupaten Kebumen Semester I Tahun 2021	29
Tabel 2.2. Petugas Penunjang Kegiatan Kantor/Lapangan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.....	38
Tabel 3.1. Jenis Pelayanan dan Waktu Penyelesaian Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen	43
Tabel 3.2. Pelaksanaan dan Penerapan Inovasi Pemerintah Daerah dalam Mendukung Pelayanan Publik sebagai Implementasi Go Layanan Administrasi Kependudukan (Go-Lak) Tahun 2021	51