

SKRIPSI
EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS
E-GOVERNMENT
(STUDI KASUS: APLIKASI SISTEM PENDAFTARAN
***ONLINE* (SIMPEL) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN**
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PEKALONGAN TAHUN
2021-2022)



Disusun Oleh :

RISKA DWI OKTAVIANI

20180520096

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2022

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riska Dwi Oktaviani
NIM : 20180520096
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Judul Skripsi : Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government
(Studi Kasus Aplikasi Sistem Pendaftaran Online (SIMPEL) Di
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Pekalongan Tahun 2021-2022)

Dengan ini saya menyatakan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya susun dan ditulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi manapun. Sejauh pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pernah dituliskan dan diterbitkan orang lain, kecuali disebutkan dalam daftar pustaka di bagian akhir dalam penelitian ini.

Yogyakarta, 22 April 2022

Yang membuat pernyataan



Riska Dwi Oktaviani

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta nikmat tiada akhir dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, serta sahabatnya yang telah membimbing dan menuju jalan yang terang (ilmu pengetahuan).

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya skripsi ini penulis mempersembahkannya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis diberikan kemudahan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya. Terima kasih telah memberikan dukungan secara penuh baik secara materi maupun dukungan moril sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan lancar dan tanpa hambatan.
3. Dosen pembimbing yang saya hormati Bapak Dr. Suranto, M.Pol., yang telah membantu saya dalam penelitian, telah membimbing dengan sangat sabar, memberi nasihat, serta arahan hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Kakak saya Desti Ika Ariyanti dan Ardi Prastio yang telah memberikan dukungan serta doa.
5. Sahabat seperjuangan saya Lingga Nirwana Nirasiwi yang selalu menemani dan memberikan dukungan serta menjadi teman untuk berkeluh kesah selama mengerjakan skripsi ini.

6. Sahabat saya Krista Amelia, Atina Mar'atul Khusna, dan Fatwa Hana Maemunah yang selalu membantu dan memberikan semangat serta memberikan motivasi selama mengerjakan skripsi.
7. Kim Nam Joon, Kim Seok Jin, Min Yoon Gi, Jung Ho Seok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook selaku personil Bangtan Seonyeondan atau BTS yang selalu memberikan motivasi dan semangat secara tidak langsung kepada penulis melalui karya-karya terbaiknya.
8. Sahabat-sahabat saya sejak awal masuk kuliah Vicky Alfitra Pradana, Raihan Maulana Ichsan, Mohamad Sukano, Muhammad Naufal Rofi, Dimas Setyo Wicaksono, Ahmad Alfian Alvanda, Muhammad Irwan Yulianto, yang selalu memberikan dukungan dari awal kuliah hingga pengerjaan skripsi. Terima kasih atas bantuannya selama kuliah, semoga sehat selalu dan sukses dimanapun kalian semua.
9. Semua pihak terlibat yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu, terima kasih atas doa dan dukungannya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT, karena telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* (Studi Kasus: Aplikasi Sistem Pendaftaran *Online* (SIMPEL) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan Tahun 2021-2022)”. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Saw, yang telah menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik bagi umat manusia.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan atas dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini , penulis dengan penuh hormat mengucapkan terima kasih dan mendoakan semoga Allah memberikan balasan terbaik kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, MP., IPM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dr. Takdir Ali Mukti, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Dr. Tunjung Sulaksono., S.IP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

4. Dr. Suranto, M.Pol. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. selaku Dosen Penguji I yang telah menguji dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Drs. Juhari Sasmito Aji, M.Si. selaku Dosen Penguji II yang telah menguji dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, atas segala ilmu yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
8. Seluruh staf dan karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu demi kelancaran penulisan skripsi ini.
9. Seluruh responden penelitian ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah menjadi bagian penting penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung. Saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Besar harapan saya semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca semua, khususnya bagi pembaca untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta berguna untuk penelitian selanjutnya. *Aamiin Ya Robbal 'Alamiin.*

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 22 April 2022

Penulis

Riska Dwi Oktaviani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
SINOPSIS.....	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	6
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	6
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.5 KAJIAN PUSTAKA	7
1.6 KERANGKA TEORI	16
1.6.1 Efektivitas	16
1.6.2 Inovasi Pelayanan Publik	18
1.6.3 E-government	20
1.7 DEFINISI KONSEPTUAL.....	23
1.8 DEFINISI OPERASIONAL	24
1.9 METODE PENELITIAN	26
1.9.1 Jenis Penelitian	26

1.9.2	Sumber Data.....	26
1.9.3	Lingkup Penelitian.....	27
1.9.4	Teknik Pengumpulan Data.....	27
1.9.5	Teknik Analisis Data	29
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....		32
2.1	Gambaran Lokasi Penelitian.....	32
2.1.1	Kondisi Geografis Kabupaten Pekalongan	32
2.1.2	Letak Astronomis Kabupaten Pekalongan.....	33
2.1.3	Kondisi Tipografi Kabupaten Pekalongan	34
2.1.4	Kondisi Demografi Kabupaten Pekalongan.....	36
2.2	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan	37
2.2.1	Visi Dan Misi	37
2.2.2	Tugas Dan Fungsi.....	37
2.2.3	Struktur Organisasi	38
2.3	Gambaran Umum Aplikasi SIMPEL.....	40
2.3.1	Gambaran Sebelum dan Setelah Adanya Aplikasi SIMPEL	42
2.3.2	Jenis Pelayanan Aplikasi SIMPEL	43
2.3.3	Alur Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Online	45
2.3.4	Cara Pendaftaran Pelapor	45
BAB III EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E- GOVERNMENT (STUDI KASUS APLIKASI SITEM PENDAFTARAN ONLINE (SIMPEL) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIIL KABUPATEN PEKALONGAN TAHUN 2021-2022		47
3.1	Efektivitas Aplikasi SIMPEL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan Tahun 2021-2022.....	48
3.1.1	Keberhasilan Program.....	48
3.1.2	Keberhasilan Sasaran.....	53
3.1.3	Kepuasan Terhadap Program	58
3.1.4	Tingkat Input dan Output	65
3.1.5	Pencapaian Tujuan Menyeluruh.....	80

3.2 Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi SIMPEL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.....	86
3.2.1 <i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif)	86
3.2.2 <i>Compatibility</i> (kesesuaian).....	90
3.2.3 <i>Complexity</i> (kerumitan)	95
3.2.4 <i>Triability</i> (kemungkinan dilakukan percobaan)	102
3.2.5 <i>Observability</i> (Dapat diamati)	107
3.3 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi SIMPEL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan Tahun 2021-2022.....	111
a. Faktor Pendukung	112
b. Faktor Penghambat	113
BAB IV PENUTUP	114
A. Kesimpulan	114
B. Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN	124
Dokumentasi.....	124

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Survei Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan	4
Tabel 1.2 Kajian Pustaka	11
Tabel 1.3 Definisi Operasional	24
Tabel 1.4 Unit Analisis Data	31
Tabel 2.1 Luas Kabupaten Pekalongan Diperinci Menurut Kecamatan	32
Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Pekalongan Tahun 2020	36
Tabel 3.1 Data Jumlah Pelapor Aplikasi SIMPEL per tanggal 8 Februari 2022	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik <i>E-government Development Index</i>	3
Gambar 2.1 Peta Administrasi Kabupaten Pekalongan	34
Gambar 2.2 Struktur Organisasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan Tahun 2021	39
Gambar 2.3 Tampilan awal pada aplikasi SIMPEL	41
Gambar 2.4 Menu pada aplikasi SIMPEL	42
Gambar 2.5 Jenis Pelayanan pada aplikasi SIMPEL	44
Gambar 3.1 Sosialisasi tutorial penggunaan aplikasi SIMPEL melalui <i>youtube</i>	67
Gambar 3.2 Langkah pertama pendaftaran aplikasi SIMPEL	69
Gambar 3.3 Langkah kedua pendaftaran aplikasi SIMPEL	69
Gambar 3.4 Langkah ketiga pendaftaran aplikasi SIMPEL	70
Gambar 3.5 Langkah keempat pendaftaran aplikasi SIMPEL	70
Gambar 3.6 Langkah kelima pendaftaran aplikasi SIMPEL	71
Gambar 3.7 Langkah keenam pendaftaran aplikasi SIMPEL	72
Gambar 3.8 Langkah ketujuh pendaftaran aplikasi SIMPEL	72
Gambar 3.9 Langkah kedelapan pendaftaran aplikasi SIMPEL	73
Gambar 3.10 Langkah kesembilan pendaftaran aplikasi SIMPEL	73
Gambar 3.11 Langkah kesepuluh pendaftaran aplikasi SIMPEL	74
Gambar 3.12 Sosialisasi Junjang Adminduk melalui <i>youtube</i>	76
Gambar 4.1 Gedung Disdukcpail Kabupaten Pekalongan	125

Gambar 4.2 Wawancara dengan Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan	125
Gambar 4.3 Wawancara dengan petugas Junjang Adminduk melalui <i>WhatsApp Video Call</i>	125
Gambar 4.4 Wawancara dengan masyarakat pengguna aplikasi SIMPEL melalui <i>WhatsApp Video Call</i>	125