

SKRIPSI
PENGARUH EFEKTIVITAS DAN INOVASI PADA PELAYANAN
DOKUMEN KEPENDUDUKAN MELALUI WEBSITE LAYANAN
ONLINE
(DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
KUTAI KARTANEGARA)

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dosen Pembimbing:

Dra. Atik Septi Winarsih. M.Si



UMY

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA

**DISUSUN OLEH :
DINNY FAUZIATI NUR
NIM : 20180520026**

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

2022

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Dinny Fauziati Nur

NIM : 20180510026

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **PENGARUH EFEKTIVITAS DAN INOVASI PADA PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN MELALUI WEBSITE LAYANAN ONLINE (DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA)** benar-benar telah ditulis dan merupakan karya sendiri. Adapun karya ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi lain dan dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Yogyakarta, 01 November 2022

Yogyakarta, 01 November 2022
Dinny Fauziati Nur

NIM. 20180510026

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(Q.S Al Insyirah: 6-8)

Aku tidak pernah menyesal karena melakukannya lebih lambat dari orang lain, karena setiap orang punya goalsnya masing-masing.

(Penulis)

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- ❖ *Mama Juwaiti Mariani yang sangat saya sayangi*
- ❖ *Abang dan Kakak yang selalu mensupport adiknya*
- ❖ *Ayah saya Sulaiman S.*
- ❖ *Keluarga tercinta*
- ❖ *Dosen Pembimbing saya Ibu Dra. Atik Septi Winarsih. M.Si*
- ❖ *dan Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan*
- ❖ *Sahabat-Sahabat rantau*
- ❖ *Teman-teman Sundale*
- ❖ *Orang-orang yang pernah hadir dan menemani*
- ❖ *Orang terakhir yang insyaAllah menemani saya Fandimas Gagah Pratama S.T (menyusul)*
- ❖ *Last but not least, I wanna thank me I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doinng all this hard work I wanna thank me for having no days off.I wanna thank me for never quitting I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat dan Karunia'Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang mengambil judul "Pengaruh Efektivitas dan Inovasi pada Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui website Layanan Online (Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara).

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP) bagi mahasiswa program S-1 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program studi Ilmu Pemerintahan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, penulis mengucapkan banyak terimakasih bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada:

1. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Program Studi Ilmu Pemerintahan
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara

Yogyakarta, 01 November 2022



Dinny Fauziati Nur
NIM. 20180510026

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.4.1. Manfaat Teoritis	4
1.4.2. Manfaat Praktis.....	5
1.5. Kajian Pustaka	5
1.6. Kerangka Dasar Teori	16
1.6.1. Efektivitas	16
1.6.2. Pelayanan Publik	18
1.7. Hipotesa Penelitian	21
1.8. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	21
1.8.1. Definisi Konseptual	21
1.8.1. Definisi Operasional.....	22
1.9. Metode Penelitian	23
1.9.1. Jenis Penelitian	23
1.9.2. Lokasi Penelitian	24
1.9.3. Teknik Pengambilan Data	24
1.9.4. Populasi dan Sampel.....	25
1.9.5. Teknis Analisis Data.....	26
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	31
2.1. Gambaran Umum Kabupaten Kutai Kartanegara	31

2.1.1. Kondisi Geografis Kabupaten Kutai Kartanegara	31
2.1.2. Kondisi Demografi Kabupaten Kutai Kartanegara	33
2.1.3. Kondisi Pemerintahan Kabupaten Kutai Kartanegara.....	36
2.1.4. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.....	37
2.2. Dasar Hukum Pelayanan Publik di Kabupaten Kutai Kartanegara.....	41
2.2.1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 atas Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.....	41
2.2.2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah .41	
2.2.3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi secara Daring/Online	43
2.2.4. Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	43
2.2.5. Peraturan Pemerintah Daerah Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Kutai Kartanegara.....	43
2.3. Pelayanan Online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara	44
2.4. Standar Operating Prosedur Pelayanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara	45
2.5. Sumber Daya Manusia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara	46
2.6. Sarana dan Prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara	47
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	49
3.1. Deskripsi Responden	49
3.2. Hasil Penelitian	51
3.2.1. Distribusi Frekuensi.....	51
3.2.2. Deskripsi Statistika	55
3.2.3. Uji Validitas.....	57
3.2.4. Uji Reliabilitas	59
3.2.5. Uji Hipotesis	61

3.3. Pembahasan Hasil Penelitian	66
3.3.1. Pengaruh Efektivitas pada Pelayanan Publik	66
3.3.2. Pengaruh Inovasi pada Pelayanan Publik	66
3.3.3. Pengaruh Efektivitas dan Inovasi pada Pelayanan Publik.....	67
BAB IV PENUTUP	67
4.1 Kesimpulan	67
4.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Layanan Online berbasis website D'Lacak	3
Gambar 1.2. Kerangka Teoritik/Model Penelitian.....	21
Gambar 2.1. Peta Kabupaten Kutai Kartanegara	33
Gambar 2.2. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara	39
Gambar 2.3. Pelayanan Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara	44
Gambar 3.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 3.2. Data Responden Berdasarkan Usia	50
Gambar 3.3.....	50
Gambar 3.4.Responden Berdasarkan Pendidikan	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Studi Terdahulu.....	5
Tabel 1.2. Definisi Operasional	22
Tabel 2.1. Luas Kecamatan yang ada di Kabupaten Kutai Kartanegara.....	32
Tabel 2.2. Data Penduduk Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2019-2021	34
Tabel 2.3. Presentase Kecamatan dan Jumlah Rasio Jenis Kelamin Penduduk Kabupaten Kutai Kartanegara 2021.....	35
Tabel 2.4. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.....	40
Tabel 2.5. Sumber Daya Manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.....	46
Tabel 2.6. Sarana dan Prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.....	47
Tabel 3.1. Hasil Responden Variabel Efektivitas	52
Tabel 3.2 Hasil Responden Variabel Inovasi.....	53
Tabel 3.3 Hasil Responden Pelayanan Publik	54
Tabel 3.4. Hasil Analisis Deskriptif Statistik.....	55
Tabel 3.5. Uji Validitas	57
Tabel 3.6. Variabel Efektivitas	59
Tabel 3.7. Variabel Inovasi	60
Tabel 3.8. Variabel Pelayanan Publik	60
Tabel 3.9. Uji Reliabilitas	60
Tabel 3.10. Uji F	61
Tabel 3.11. Uji T	62
Tabel 3.12. Analisis Regresi Linear Berganda	63
Tabel 3.13. Uji Koefisien Determinasi	64