

**SKRIPSI**

**INOVASI LAYANAN SIPADES BANGUNJIWO DALAM UPAYA  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TINGKAT  
KELURAHAN PASCA PANDEMI COVID-19**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh :

DINDA AYU

20190520232

Dosen Pembimbing :

Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.,

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

**2022**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Dinda Ayu**

Nim : **20190520232**

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “INOVASI LAYANAN SIPADES BANGUNJIWO DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TINGKAT KELURAHAN PASCA PANDEMI COVID-19” benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, dan belum pernah dipergunakan oleh orang lain. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang telah dipublikasikan oleh orang lain kecuali secara tertulis dicantumkan dan disebutkan dalam daftar pustaka.

**Yogyakarta, 20 Januari 2023**



**Dinda Ayu  
20190520232**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang terdekat dalam hidup saya yang amat saya sayangi, yaitu:

- Kedua orang tua tercinta yang tiada henti mendo'akan dan memberikan dukungan kepada penulis
- Kakak-kakak dan adik-adikku tersayang
- Teman-teman yang saya kasihi
- Seluruh pembaca skripsi ini

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat, berkat, dan rahmat-Nya yang telah diberikan kepada saya selaku penulis dari skripsi ini sehingga penulis mampu merampungkan skripsi ini dengan baik sebagai syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan. Tak lupa Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Penyusunan skripsi ini diajukan guna memenuhi syarat kelulusan serta guna memperoleh gelar sarjana (S1) jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Adapun judul dari skripsi ini adalah “Inovasi Layanan SIPADES Bangunjiwo Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Tingkat Kelurahan Pasca Pandemi COVID-19”.

Saya selaku penulis dalam skripsi ini menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih terhadap berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta pengarahan yang telah diberikan kepada saya, diantaranya:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, MP., IPM, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Takdir Ali Mukti, 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. Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si., selaku Dosen Penguji I yang telah menguji serta memberikan masukan dalam proses penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Dr. Suranto, M.Pol., selaku Dosen Penguji II yang telah menguji serta memberikan masukan dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Pemerintah Desa Bangunjiwo yang telah memberikan banyak informasi serta berbagai data yang dibutuhkan oleh penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Warga Masyarakat Kelurahan Bangunjiwo yang telah memberikan banyak informasi serta data pokok yang dibutuhkan oleh penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan yang sudah memberikan banyak ilmu serta pengetahuan kepada saya selama saya menuntut ilmu di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
10. Seluruh staff dan tenaga kerja di Tata Usaha Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah membantu saya terkait segala kebutuhan administrasi selama saya menuntut ilmu di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial
11. Teruntuk kedua orang tua saya, Ayah Citro dan Ibu Sri Artiningsih yang tidak kenal lelah untuk mendidik, memberikan support, serta membimbing penulis sejak lahir hingga saat ini menyusun skripsi dan meraih kesuksesan. Penulis menyadari masih sedikit yang bisa penulis lakukan untuk membanggakan dan membahagiakan ayah dan ibu. Penulis berharap dengan rampungnya skripsi ini dan meraih gelar sarjana mampu sedikit memberikan rasa bangga dan bahagia untuk ayah dan ibu.
12. Nanda Ayu dan Topan Taufan selaku kakak-kakak dari penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
13. Amanda Ayu, Arreta Ayu, Azzahra Ayu, serta Ameera Ayu, selaku adik-adik dari penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Sehingga memotivasi penulis sebagai seorang kakak untuk terus berkembang menjadi seorang kakak yang lebih baik lagi di masa depan.

14. Teman-teman seperjuangan dari Program Studi Ilmu Pemerintahan Angkatan 2019 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terimakasih atas bantuan, kebersamaan, serta telah bersedia menjadi teman penulis selama menempuh pendidikan jenjang sarjana di Program Studi Ilmu Pemerintahan.
15. Terimakasih kepada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, selaku almamater tercinta atas banyaknya ilmu, pengetahuan, serta pembelajaran yang diperoleh oleh penulis selama menempuh pendidikan strata 1 (S1).

Penulis sadar betul atas kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penyusunan skripsi ini, yang mana hal tersebut merupakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh sebab itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi para pembaca.

Demikian sedikit kata pengantar yang dapat disampaikan oleh penulis. Sekali lagi penulis mengucapkan terimakasih kepada para pihak yang telah memberikan dukungan dan do'a kepada penulis.

*Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

**Yogyakarta, 20 Januari 2023**



**Dinda Ayu**

**20190520232**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
1. Manfaat Teoritis .....	7
2. Manfaat Pragmatis .....	7
E. Tinjauan Pustaka .....	8
F. Kerangka Teori.....	12
1. Pengertian Inovasi .....	12
2. Indikator Inovasi .....	15
3. Definisi Pelayanan Publik .....	19
4. Indikator Pelayanan Publik .....	21
5. Kualitas Pelayanan Publik.....	21
G. Definisi Konseptual.....	23
H. Definisi Operasional.....	24
I. Metode Penelitian.....	25
1. Jenis Penelitian .....	25
2. Lokasi Penelitian .....	25

3. Jenis Data .....	26
J. Teknik Pengumpulan Data .....	27
K. Analisis Data .....	29
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Gambaran Umum Kelurahan Bangunjiwo .....	33
1. Kondisi Geografis .....	33
2. Topografi .....	34
B. Profil Pemerintah Kelurahan Bangunjiwo .....	34
1. Visi dan Misi .....	35
2. Struktur Organisasi .....	36
3. Tugas dan Fungsi Pemerintah Kelurahan .....	38
C. Profil Layanan SIPADES Bangunjiwo (Sistem Pelayanan Desa Bangunjiwo) .....	42
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
1. Inovasi Layanan SIPADES Bangunjiwo .....	45
(1) Keuntungan Relatif .....	45
(2) Kesesuaian Masalah .....	45
(3) Tingkat Kerumitan .....	48
(4) Kemudahan Diamati .....	54
(5) Kemungkinan Dicoba .....	56
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penerapan Inovasi SIPADES Bangunjiwo dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik .....	58
(1) Faktor Pendukung .....	58
(2) Faktor Penghambat .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>73</b>
<b>PANDUAN WAWANCARA .....</b>	<b>74</b>
<b>DOKUMENTASI WAWANCARA NARASUMBER .....</b>	<b>76</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penyebaran COVID-19 di Bangunjiwo.....	2
Tabel 1.2 Daftar Literature Review Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 1.3 Data Primer Penelitian .....	26
Tabel 1.4 Data Sekunder Penelitian.....	27
Tabel 1.5 Daftar Narasumber Penelitian.....	28
Tabel 3.2 Jumlah Penerima Layanan .....	50
Tabel 3.3 Prosedur Layanan SIPADES Bangunjiwo.....	58

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Struktur Organisasi Pemerintah Kelurahan Bangunjiwo.....	37
--	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pola Analisis Data .....	30
Gambar 2.1 Peta Wilayah Kelurahan Bangunjiwo .....	34
Gambar 3.1 Tahapan Penggunaan SIPADES Bangunjiwo .....	53
Gambar 3.2 Layanan Pengambilan Surat .....	60
Gambar 3.4 Grafik Data Kependudukan Kelurahan .....	65
Bangunjiwo Berdasarkan Usia Tahun 2019 .....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

Brosur layanan SIPADES Bangunjiwo.....	73
--	----