

**KINERJA INOVASI PELAYANAN PUBLIK SI LACAK SEPAT (LAYANAN
KOLEKTIF CETAK DOKUMEN SELESAI DI TEMPAT) DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BERAU**

Dosen Pembimbing: Dr. Suranto, M.Pol



SKRIPSI

Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana S1 Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun oleh:

AL-KAHFI MUHAMMAD DEDY

NIM: 20190520111

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Al-kahfi Muhammad Dedy
NIM : 20190520111
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul " **KINERJA INOVASI PELAYANAN PUBLIK SI LACAK SEPAT (Layanan Kolektif Cetak Dokumen Selesai Di Tempat) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau**" merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak ada pengutipan atau penjiplakan yang diluar dan tidak sesuai etika keilmuan dalam penulisan karya ilmiah. Dengan pernyataan ini, jika ada pelanggaran duplikasi atau ada pihak yang dirugikan terhadap etika penulisan karya ilmiah saya siap bertanggung jawab dan menerima konsekuensinya.

Yogyakarta, 17 Juli 2023

Penulis,



Al-kahfi Muhammad Dedy

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kepada kedua orangtua saya tersayang, papa Dedy dan mama saya maisyarah
2. Kedua saudara kandung yang selalu mendoakan untuk kelancaran skripsi saya
3. Kepada bang Aji yang mendukung kelancaran skripsi saya
4. Dosen pembimbing terbaik, Bapak Dr. Suranto, M.Pol., terima kasih atas bimbingan serta masukan dari awal hingga akhir, sehingga saya dapat menyelesaikan sampai tahap ini.
5. Dosen penguji 1 Drs. Juhari Sasmito Aji, M.Si. dan dosen penguji 2 Dr. Ulung Pribadi, M.Si.
6. Teman-teman seperjuangan di kampus, yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan motivasi dalam perjalanan menempuh pendidikan.
7. Terakhir buat saya sendiri atas penyelesaian skripsi ini! Semoga langkah selanjutnya akan membawa kita menuju pencapaian yang lebih besar dan impian yang lebih tinggi. Terus berkembang dan menjadi yang terbaik dari dirimu sendiri."

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan rahmat dan hidayah Nya, sehingga saya selaku penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **Kinerja Inovasi Pelayanan Publik Si Lacak Sepat (Layanan Kolektif Cetak Dokumen Selesai Di Tempat) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau** “ dengan baik dan lancar. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pendidikan jenjang Strata-1 (S1) guna memperoleh gelar sarjana program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, sekaligus sebagai bentuk pertanggungjawaban akhir penulis sebagai mahasiswa program studi Ilmu Pemerintahan. Tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam proses penulisan skripsi ini, sehingga saya dapat menyelesaikannya tepat sesuai dengan target yang ingin dicapai.

Dalam kesadaran saya sebagai penulis, saya mengakui bahwa terdapat kekurangan dan kesalahan dalam menyampaikan materi serta penulisan skripsi ini, yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan saya. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, saya dengan tulus mengharapkan dan menerima segala bentuk kritik dan saran yang dapat membantu meningkatkan kesempurnaan penulisan skripsi ini. Dalam kesempatan ini, saya ingin menggunakan momen ini untuk mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan motivasi baik secara moral maupun materiil. Bantuan dari mereka sangat berarti bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan lebih baik. Saya ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Dr. Takdir Ali Mukti, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Bapak Dr. Suranto, M.Pol, selaku dosen pembimbing Terima kasih atas dedikasi dan kesabaran Anda dalam membimbing saya selama proses penulisan skripsi ini. Nasihat dan arahan yang Anda berikan telah membantu saya memahami konsep dan mengatasi kesulitan yang saya hadapi.
5. Keluarga dan Teman-Teman: Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada keluarga dan teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan motivasi kepada saya. Kata-kata dorongan dan kepercayaan dari Anda semua sangat berarti dan memberi saya kekuatan untuk melanjutkan perjalanan penulisan ini.

Semoga semua kebaikan dan dukungan yang di berikan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat secara luas.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 1 agustus 2023

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping letters that appear to be 'A', 'M', and 'D'.

Al-kahfi Muhammad Dedy

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
SINOPSIS	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat Teoritis.....	7
3. Manfaat Praktis	7
E. Tinjauan Pustaka	7
F. Dasar- dasar teori.....	21
1. Inovasi Pelayanan Publik	21
1.1 Pengertian Inovasi dan Pelayanan Publik.....	21
1.2 Indikator Inovasi Pelayanan Publik.....	22
1.3 Aspek-aspek inovasi.....	23
2. Pelayanan publik.....	24
2.1 Pengertian pelayanan publik	24
2.2 Unsur pelayanan publik	25
2.3 Jenis jenis Pelayanan Publik	26
2.4 Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	27
3. Kinerja pelayanan	28
3.1 Pengertian kinerja.....	28
3.2 Faktor yang mempengaruhi kinerja.....	29
4. Kualitas Pelayanan Publik.....	30
5. Kebijakan Daerah.....	31
6. Administrasi Kependudukan.	32
7. Si Lacak Sepat	32

G.	Definisi Konseptual.....	33
H.	Definisi Oprasional	35
I.	Metode Penelitian.....	35
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN		41
1.1	Gambaran Umum Kabupaten Berau.....	41
2.2	Gambaran umum disdukcapil Kabupaten Berau	47
2.2.1	Profil	47
BAB III KINERJA INOVASI PELAYANAN PUBLIK SI LACAK SEPAT		53
<u>A.</u>	Inovasi pelayanan kartu identitas anak	53
3.1.1.	Indikator Keunggulan Relatif (Relative Advantages)	54
3.1.2.	Kesesuaian (Compability) adalah kemampuan sekala Kesesuaian (Comabilit)	59
3.1.3.	Kerumitan(Complexity).....	62
3.1.4.	Kemungkinan Dicoba (Triability).....	65
3.1.5.	Kemudahan Diamati (Observability)	70
3.2	Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kualitas Pelayanan Publik Si Lacak Sepat 77	
3.2.1	Adat / kearifan Lokal.....	78
3.2.2.	Letak Geografis	79
3.2.3.	Infrastruktur	80
3.2.4	sumberdaya manusia.....	83
BAB IV PENUTUP		86
Kesimpulan.....		86
Saran-saran		88
DAFTAR PUSTAKA		89