



**ANALISIS INOVASI PELAYANAN 6 IN 1 (ELEKTRONIK LAHIR MATI
PINDAH DATANG) DI DISPENDUK CAPIL KOTA SURABAYA
(Studi Kasus pada Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian)**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata I
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Disusun Oleh :

Nama : Gayuh Nur Fadilah

NIM : 14020116140104

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2020

HALAMAN PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Gayuh Nur Fadilah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020116140104
3. Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya, 14 Mei 1998
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Perum. Puri Sejahtera B-2, Kec. Buduran
Kabupaten Sidoarjo

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul:

**“ANALISIS INOVASI PELAYANAN 6 IN 1 (ELEKTRONIK LAHIR MATI
PINDAH DATANG) DI DISPENDUK CAPIL KOTA SURABAYA (Studi
Kasus pada Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian)”**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 10 Maret 2020
Pembuat Pernyataan,



Gayuh Nur Fadilah
NIM. 14020116140104

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Inovasi Pelayanan 6 in 1 (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang) di Dispenduk Capil Kota Surabaya (Studi Kasus Pada Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian)

Nama Penyusun : Gayuh Nur Fadilah

NIM : 14020116140104

Program Studi : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan

Semarang, 30 Maret 2020

Dekan



Dr. Hardi Warsono, MTP
NIP. 19640827.199001.1.001

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin
NIP.19610510 198902 100 2


Dosen Pembimbing :

1. Dra. Maesaroh, M.Si

()

Dosen Penguji Skripsi :

1. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si

()

2. Dra. Hesti Lestari, M.S

()

3. Dra. Maesaroh, M.Si

()

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

-Q.S. Al-Insyirah:5-

“Masa depan adalah milik mereka yang menyiapkannya hari ini”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada Allah SWT yang sudah memberikan kekuatan dan rahmat-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, Ayah dan Ibu yang selalu memberikan support doa dan kasih sayangnya untuk saya supaya selalu dalam keadaan baik di tanah perantauan dan kepada kedua adik saya, Kiyik dan Cindun yang selalu menyemangati saya.

JUDUL : **ANALISIS INOVASI PELAYANAN 6 IN 1 (ELEKTRONIK LAHIR MATI PINDAH DATANG) DI DISPENDUK CAPIL KOTA SURABAYA (STUDI KASUS PADA PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DAN AKTA KEMATIAN)**

NAMA : **GAYUH NUR FADILAH**

NOMOR INDUK MAHASISWA : **14020116140104**

ABSTRAK

Kota Surabaya memiliki jumlah penduduk yang tinggi. Pertambahan jumlah penduduk yang terus meningkat di setiap tahunnya mempengaruhi tingginya permintaan pelayanan administrasi kependudukan khususnya pada pelayanan akta kelahiran dan akta kematian sehingga menyebabkan menumpuknya antrian dan adanya calo. Inovasi pelayanan 6 in 1 atau e-Lampid yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya hadir untuk menggantikan pelayanan yang sebelumnya. Tujuan dari Penelitian ini adalah menganalisis atribut inovasi dan faktor-faktor yang menjadi pendorong dan penghambat inovasi pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi milik Rogers, faktor pendukung milik Fontana dan faktor penghambat milik Albury untuk melihat bagaimana karakteristik dan pelaksanaan dari inovasi pelayanan 6 in 1 (e-Lampid) di Kota Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan 6 in 1 (e-Lampid) memiliki 1) keuntungan relatif, 2) kesesuaian, 3) kemungkinan dicoba dan 4) kemudahan diamati, akan tetapi masih mengalami kerumitan. Dalam pelaksanaannya, Inovasi pelayanan 6 in 1 (e-Lampid) memiliki faktor pendukung, yaitu adanya orang-orang dan kelompok kreatif, budaya, dan sumber daya manusia. Disisi lain, faktor penghambat juga terdapat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan 6 in 1 (e-Lampid) yaitu ketergantungan terhadap figur yang memiliki *high performer* serta tekanan dan hambatan administratif. Saran yang dapat diberikan adalah mengadakan program khusus sekaligus sebagai media sosialisasi terkait penggunaan inovasi secara rutin dengan memanfaatkan Broadband Learning Center (BLC) bekerja sama dengan Diskominfo, menjaga koordinasi yang kooperatif dan kolaboratif dengan dengan dibentuknya tim khusus untuk pengaduan terkait kendala jaringan untuk program inovasi pelayanan 6 in 1 (E-Lampid) dan perlunya pengembangan aplikasi terkait pemberitahuan atau notifikasi mengenai proses verifikasi dan kelengkapan berkas.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Atribut Inovasi, Administrasi Kependudukan.

Title : ANALYSIS OF 6 IN 1 (ELECTRONIC LAHIR MATI
PINDAH DATANG) SERVICE INNOVATION IN
DISPENDUK CAPIL SURABAYA CITY (CASE STUDY OF
BIRTH CERTIFICATE AND DEATH CERTIFICATE)

Name : GAYUH NUR FADILAH

NIM : 14020116140104

ABSTRACT

Surabaya City is one of the cities with a high population. The increasing number of population that continues to increase annually affects the high demand of population administration services, especially in the service of birth certificates and death certificates, causing the stacking of queues and the presence of brokers. The innovation of service 6 in 1 or e-Lampid organized by the Population Service and Civil Registration of Surabaya City was present to replace the previous service. The purpose of this research is to analyse the attributes of innovation and the factors that become the driving innovation and barriers to service. This research uses qualitative methods with a descriptive approach. This study used Rogers's attribute theory of innovation, Fontana's supporting factor and the inhibitory factor of Albury to see how the characteristics and implementation of the 6 in 1 service innovations (e-Lampid) in the city of Surabaya. The results showed that the innovations in service 6 in 1 (e-Lampid) have 1) relative advantage, 2) compability, 3) triability and 4) observability, but still experiencing complexity. In the implementation, the innovation of 6 in 1 service (e-Lampid) has a supporting factor, namely people and creative groups, culture, and human resources. On the other hand, the inhibitory factor is also found in implementing the 6 in 1 (e-Lampid) service innovations that are over-reliance on high performers as source of innovation and delivery pressures and administrative burdens. The advice that can be given is to is to conduct special programs as well as media socialization related to the use of innovations on a regular basis by utilizing the Broadband Learning Center (BLC) in collaboration with Diskominfo, maintain cooperative and collaborative coordination with the establishment of a dedicated team for complaints related to network constraints for the 6 in 1 service Innovation program (E-Lampid) and the need for the development of related applications notifications about the verification and completeness of the file.

Keywords: *public service innovation, attribute innovation, population administration.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Analisis Inovasi Pelayanan 6 in 1 (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang) di Dispenduk Capil Kota Surabaya (Studi Kasus pada Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian) dengan lancar tanpa kendala suatu apapun. Penyusunan skripsi dilakukan sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) di Departemen Administrasi Publik, Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT karena atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik-baiknya.
2. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Ibu Dr. A.P Tri Yuniningsih, M.Si, selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
4. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Ketua Program Studi dan Dosen Pembimbing atas kesabaran dan kebaikannya dalam membimbing sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Seluruh Dosen Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro atas ilmu yang telah diberikan.
6. Seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang telah mengarahkan dan membimbing penulis selama melakukan penelitian.
7. Keluarga saya yang tersayang Ayah, Ibu, Kiyik dan Cindun atas segala doa, dukungan, pengorbanan, dan kasih sayang yang selalu diberikan kepada penulis.
8. Teman-teman SMANIV saya Lia, Mba Lip, Mam Sal, dan Hanifah yang sudah menjadi teman yang baik hingga saat ini.
9. Sahabat-sahabat saya selama di perantauan Myda, Jeje, Patya, Shelin, Merry, Ayas, Janue, Irsza, Wici, dan Bianca yang selalu membantu dikala susah maupun senang, mereka yang tak sekedar memberi kenangan namun memberi pelajaran dan kebahagiaan selama saya berada di tanah perantauan.
10. Kak Arin dan Kak Rani yang sudah saya anggap sebagai kakak dan selalu menemani saya selama berada di Tembalang.
11. Keluarga besar BEM FISIP Undip khususnya Khun, Myda, Nomi, Dico, Aji, Damaris, dan teman-teman PH BEM FISIP Undip 2019.

12. Keluarga besar HMJ Administrasi Publik FISIP Undip periode 2017 dan 2018 khususnya Keluarga BPH Inti Wici, Rian, Vila, Mega, Nadmis yang sudah banyak membantu dan Bidang Medcrev All Generation.
13. Serta semua teman-teman dan kerabat saya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberi dukungan pada penyelesaian skripsi ini.

Semarang, 10 Maret 2020

Penulis,



Gayuh Nur Fadilah

NIM. 14020116140104

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian	11
1.4.1 Kegunaan Teoritis	11
1.4.2 Kegunaan Praktis	12
1.5 Penelitian Terdahulu.....	12
1.6 Kajian Teori.....	28
1.6.1 Administrasi Publik.....	28
1.6.2 Paradigma Administrasi Publik.....	29
1.6.3 Manajemen Publik	34
1.6.4 Pelayanan Publik.....	37
1.6.5 Inovasi	40
1.7.5.1 Atribut Inovasi.....	42
1.7.5.2 Faktor Pendorong Inovasi	44
1.7.5.3 Faktor Penghambat Inovasi	45
1.7 Operasionalisasi Konsep	48

1.8	Metodologi Penelitian	50
1.8.1	Desain Penelitian.....	50
1.8.2	Situs Penelitian.....	51
1.8.3	Subyek Penelitian.....	52
1.8.4	Jenis Data	52
1.8.5	Sumber Data.....	53
1.8.6	Teknik Pengumpulan Data.....	54
1.8.7	Analisis dan Interpretasi Data	56
1.8.7.1	<i>Data Reduction</i> (Reduksi Data)	57
1.8.7.2	<i>Data Display</i> (Penyajian Data).....	58
1.8.7.3	Kesimpulan/Verifikasi.....	58
1.8.8	Kualitas Data.....	58
BAB II GAMBARAN UMUM		60
2.1.	Gambaran Umum Kota Surabaya.....	60
2.2.	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	60
2.2.1.	Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	61
2.2.	Inovasi Pelayanan 6 in 1 Dispenduk Capil Kota Surabaya	79
BAB III HASIL PENELITIAN (PENYAJIAN DATA)		82
3.1	Identitas Informan	82
3.2	Pelaksanaan Inovasi Pelayanan 6 in 1 di Dispenduk Capil Kota Surabaya 84	
3.2.1	<i>Relative Advantage</i> atau Keuntungan Relatif	85
3.2.2	<i>Compability</i> atau Kesesuaian	104
3.2.3	<i>Complexity</i> atau Kerumitan.....	114
3.2.4	<i>Triability</i> atau Kemungkinan dicoba.....	125
3.2.5	<i>Observability</i> atau Kemudahan diamati	130
3.3	Faktor Pendorong	132
3.4.	Faktor Penghambat.....	138
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		143
4.1.	Atribut Inovasi.....	144
4.1.1.	<i>Relative Advantage</i> atau Keuntungan Relatif	144

4.1.2.	<i>Compability</i> atau Kesesuaian	153
4.1.3.	<i>Complexity</i> atau Kerumitan.....	159
4.1.4.	<i>Triability</i> atau Kemungkinan Dicoba.....	164
4.1.5.	<i>Observability</i> atau Kemudahan Diamati	167
4.2.	Faktor Pendorong	168
4.3.	Faktor Penghambat.....	172
BAB V PENUTUP		175
5.1.	Kesimpulan.....	175
5.2.	Saran	178
DAFTAR PUSTAKA		179
LAMPIRAN.....		182

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Komponen dalam Analisis Data.....	57
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dispenduk Capil Kota Surabaya.....	62
Gambar 3.1 Mesin E-Kios	97

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat	2
Grafik 1.2 Substansi Laporan Mal administrasi Tahun 2016-2017	4
Grafik 3.1 Indeks Harapan, Indeks Kepuasan Jenis Layanan yang Digunakan di Dispendukcapil Kota Surabaya	102
Grafik 3.2 Grafik Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2019	116

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sebaran Laporan/Pengaduan Masyarakat per Wilayah Kerja.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Penduduk di Pulau Jawa Tahun 2015.....	5
Tabel 1.3 Jumlah Penduduk di Kota Surabaya Tahun 2017-2019.....	6
Tabel 1.4 Jenis Pekerjaan Penduduk Kota Surabaya	7
Tabel 1.5 Presentase Ketepatan Waktu Pelayanan Dokumen Pencatatan Sipil.....	10
Tabel 1.6 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Identitas Informan	83
Tabel 3.2 Distribusi E-Kios	96
Tabel 3.3 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2019 dengan 2018.....	103
Tabel 3.4 Perbandingan Output Pelayanan Konvensional dengan Inovasi 6 in 1	123