



**INOVASI PELAYANAN PUBLIK “MENCARI KEKASIHKU”  
DI DISPENDUKCAPIL KABUPATEN GROBOGAN**

**Skripsi**

**Disusun Untuk Memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata-I  
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**APRILIA DEWI SAFITRI**

**14020120120015**

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

**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Suryo  
Kampus Universitas Diponegoro  
Tembalang Semarang Kode Pos: 50275  
Telepon/Faksimila (024) 7465407  
Laman: www.fisip[at]undip.ac.id  
Pos-el: fisip[at]undip.ac.id

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA\*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Aprilia Dewi Safitri
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020120120015
3. Tempat / Tanggal Lahir : Grobogan, 6 April 2002
4. Departemen / Program Studi : Administrasi Publik S-1
5. Alamat : Perum Bumi Kalongan Indah C.18 Tempel RT 007/RW 006  
Ngraji, Purwodadi, Grobogan, Jawa Tengah.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :  
Inovasi Pelayanan Publik "Mencari Kekasihku" di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi 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, 19 Februari 2024

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Dra. Maesaroh, M.Si.

Pembuat Pernyataan,

Aprilia Dewi Safitri

Ketua Program Studi

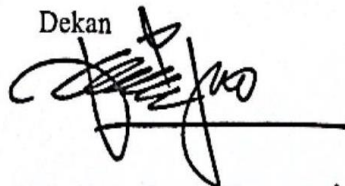
Dra. Maesaroh, M.Si.

\*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik “Mencari Kekasihku” di  
Dispendukcapil Kabupaten Grobogan  
Nama : Aprilia Dewi Safitri  
NIM : 14020120120015  
Program Studi : Administrasi Publik

Semarang, 07 Maret 2023

Dekan  


Dr. Drs. Teguh Yuwono,  
M.Pol.Admin.  
NIP. 196908221994031003

Wakil Dekan I  


Dr. Drs. Teguh Yuwono,  
M.Pol.Admin.  
NIP. 196908221994031003

### Dosen Pembimbing

1. Dra. Maesaroh, M.Si.

(.....  
  
.....)

2. Dra. Nina Widowati, M.Si.

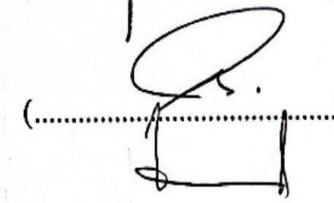
(.....  
  
.....)

### Dosen Penguji

1. Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si.

(.....  
  
.....)

2. Dra. Maesaroh, M.Si.

(.....  
  
.....)

3. Dra. Nina Widowati, M.Si.

(.....  
  
.....)

## HALAMAN MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

(Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan)

**-Q.S Al-Insyirah: 6-**

*“That if the path to what you want seems too easy, then you’re on the wrong path”*

**-Shanks to Luffy-**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan karuniaNya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Mencari Kekasihku di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan” ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Cinta pertamaku, Ayahanda Samito, S.E. Yang selama ini telah bekerja keras untuk menyekolahkan penulis hingga berhasil menempuh gelar sarjana serta dukungan yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan perkuliahannya.
2. Pintu Surgaku, Ibunda Endang Suliswati. Beliau sangat berperan penting dalam mendidik, memotivasi, mendoakan dan selalu memberikan semangat agar penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Seluruh dosen Administrasi Publik, FISIP, dan UNDIP, yang telah memberikan ilmu serta pengalaman berharga dibangku perkuliahan.
4. Seluruh teman-teman UPK HIMPS 2020, 2021 dan 2022 yang telah menjadi rumah dan keluarga baru bagi penulis.
5. Seluruh teman-teman Administrasi Publik 2020 (IYE, Tenda Bocor, dan PB Waras Jaya) yang selalu kebersamai, selama empat tahun dibangku perkuliahan ini.
6. *Best friends* (Hairunisa, Mas Angga, Rezna dan Mas Fiqi) yang selalu ada menemani dan menyemangati penulis.

## ABSTRAKSI

Inovasi “Mencari Kekasihku” merupakan suatu inovasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan untuk meningkatkan validitas data kependudukan perubahan status perkawinan penduduk muslim di Kabupaten Grobogan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan sudah berjalan dengan baik dilihat dari keuntungan relatif (*relative advantage*), keseuaian (*compatibility*), dan kemudahan diamati (*observability*), walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala dilihat dari kerumitan (*complexity*) dan kemungkinan dicoba (*tribility*). Terdapat faktor pendukung inovasi “Mencari Kekasihku” diantaranya keinginan untuk merubah diri, adanya kebebasan berekspresi, dan sarana prasarana. Sedangkan faktor penghambat inovasi “Mencari Kekasihku” yaitu tidak adanya penghargaan atau insentif serta tekanan dan hambatan administratif.

**Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Mencari Kekasihku, Status Perkawinan**

## **ABSTRACT**

*Innovation of “Mencari Kekasihku” is an innovation at the Population and Civil Registration Office of Grobogan Regency aimed at improving the validity of population data on changes in marital status among muslim residents in Grobogan Regency. This study aims to identify and analyze the characteristics of the public service innovation “Mencari Kekasihku” at the Population and Civil Registration Office of Grobogan Regency, as well as identify the supporting and inhibiting factors of the public service innovation “Mencari Kekasihku” at the Population and Civil Registration Office of Grobogan Regency. This research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. The results show that the public service innovation “Mencari Kekasihku” at the Population and Civil Registration Office of Grobogan Regency has been running well in terms of relative advantage, compatibility, and observability, although there are still obstacles in its implementation in terms of complexity and trialability. Supporting factors for the innovation “Mencari Kekasihku” include the desire for self-improvement, freedom of expression, and infrastructure. Meanwhile, inhibiting factors for the innovation “Mencari Kekasihku” include the lack of recognition or incentives, as well as administrative pressures and barriers.*

***Keywords: Innovation, Public Service, Mencari Kekasihku, Marital Status***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Publik “Mencari Kekasihku” di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan”**. Penelitian tersebut bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan S-1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

Peneliti menyadari, bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti, menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M. Hum. sebagai Rektor Universitas Diponegoro Semarang;
2. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro;
3. Dr. A.P. Tri Yuniningsih, M. Si selaku Kepala Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
4. Dra. Maesaroh, M. Si selaku Kepala Program Studi S-1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
5. Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P, M. Si selaku Dosen Wali yang memberikan dukungandan doa;
6. Dra. Maesaroh, M. Si dan Dra. Nina Widowati, M.Si. yang telah menjadi mentor dan pembimbing skripsi yang luar biasa;
7. Seluruh dosen Departemen Administrasi Publik dan seluruh anggotacivitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, atas ilmu, didikan, dan bantuan yang telah diberikan selama peneliti menjadi mahasiswa;
8. Seluruh narasumber di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan yang memberikan informasi dan bantuan selama melakukan penelitian;
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan pada penyelesaian skripsi ini.



Peneliti menyadari akan kekurangan yang mungkin ditemukan dalam penyusunan skripsi ini, dengan kerendahan hati peneliti menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkannya.

Semarang, 26 Februari 2024

Peneliti

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Aprilia Dewi Safitri', written in a cursive style.

Aprilia Dewi Safitri

NIM. 14020120120015

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Perumusan Masalah.....	15
1.2.1    Identifikasi Masalah .....	15
1.2.2    Rumusan Masalah .....	16
1.3    Tujuan Penelitian.....	16
1.4    Kegunaan dan Manfaat Penelitian.....	16
1.4.1    Manfaat Teoritis .....	16
1.4.2    Manfaat Praktis .....	17
1.5    Kajian Pustaka .....	18
1.5.1    Penelitian Terdahulu .....	18
1.5.2    Administrasi Publik.....	24
1.5.3    Paradigma Administrasi Publik.....	26
1.5.4    Manajemen Publik .....	29
1.5.5    Pelayanan Publik.....	31
1.5.6    Inovasi.....	33
1.5.7    Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi .....	39
1.6    Kerangka Pikir Penelitian.....	43
1.7    Operasionalisasi Konsep .....	44

1.8	Argumen Penelitian .....	46
1.9	Metode Penelitian .....	47
1.9.1	Tipe Penelitian .....	47
1.9.2	Situs Penelitian.....	48
1.9.3	Subjek Penelitian.....	49
1.9.4	Jenis Data .....	50
1.9.5	Sumber Data.....	50
1.9.6	Teknik Pengumpulan Data.....	51
1.9.7	Analisis dan Interpretasi Data .....	52
1.9.8	Kualitas Data.....	54
<b>BAB II</b>	<b>GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>56</b>
2.1	Gambaran Umum Kabupaten Grobogan .....	56
2.1.1	Kondisi Geografis Kabupaten Grobogan .....	56
2.1.2	Kondisi Demografis Kabupaten Grobogan .....	57
2.2	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan .....	59
2.2.1	Visi dan Misi .....	60
2.2.2	Tugas Pokok dan Fungsi .....	60
2.2.3	Maklumat Pelayanan .....	61
2.2.4	Motto Pelayanan.....	61
2.2.5	Struktur Organisasi .....	62
2.3	Inovasi Pelayanan Publik “Mencari Kekasihku” (Menikah atau Cerai KK dan KTP Seketika Kumiliki) .....	64
<b>BAB III</b>	<b>TEMUAN DAN ANALISIS .....</b>	<b>66</b>
3.1	Identifikasi Informan .....	66
3.2	Inovasi Pelayanan Publik “Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan .....	67
3.2.1	Keuntungan Relatif ( <i>Relative Advantage</i> ) .....	70
3.2.2	Kesesuaian ( <i>Compatibility</i> ).....	79
3.2.3	Kerumitan ( <i>Complexity</i> ).....	89
3.2.4	Kemungkinan Dicoba ( <i>Triability</i> ).....	98
3.2.5	Kemudahan Diamati ( <i>Observability</i> ).....	106

3.2.6	Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Publik “Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) di Dikendukcapil Kabupaten Grobogan .....	117
<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>130</b>
4.1	Kesimpulan.....	130
4.2	Saran .....	135
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>138</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>143</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Luas Wilayah Menurut Kabupaten di Jawa Tengah Tahun 2021 .....	5
Tabel 1. 2 Jumlah Peristiwa Perkawinan dan Pelaporan Perubahan Status Belum Kawin Menjadi Kawin .....	11
Tabel 1. 3 Jumlah Peristiwa Perceraian dan Pelaporan Perubahan Status Kawin Menjadi Cerai Hidup.....	11
Tabel 1. 4 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 2. 1 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Grobogan Tahun 2022.....	58
Tabel 3. 1 Identifikasi Informan.....	67
Tabel 3. 2 Jumlah Peristiwa Perkawinan dan Pelaporan Perubahan Status Belum Kawin Menjadi Kawin .....	114
Tabel 3. 3 Jumlah Peristiwa Perceraian dan Pelaporan Perubahan Status Kawin Menjadi Cerai Hidup.....	115

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Media Sosialisasi Inovasi “Mencari Kekasihku” .....	14
Gambar 1. 2 Kerangka Pikir Penelitian.....	43
Gambar 2. 1 Peta Administrasi Kabupaten Grobogan .....	57
Gambar 2. 2 Kantor Dispendukcapil Kabupaten Grobogan .....	59
Gambar 2. 3 Kantor Dispendukcapil Kabupaten Grobogan .....	62
Gambar 3. 1 Sosialisasi Inovasi “Mencari Kekasihku”Secara Langsung.....	102
Gambar 3. 2 Sosialisasi Inovasi “Mencari Kekasihku”Secara Online.....	103
Gambar 3. 3 Standar Operasional Prosedur Inovasi “Mencari Kekasihku” .....	108
Gambar 3. 4 Layanan Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan .....	121
Gambar 3. 5 Dokumentasi Rapat Evaluasi Inovasi “Mencari Kekasihku” .....	122

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: <i>Interview Guide</i> dan Transkrip Hasil Wawancara.....	143
Lampiran 2: Dokumentasi Penelitian.....	154
Lampiran 3: Surat Bukti Penelitian.....	155