



**INOVASI PELAYANAN PUBLIK: PROGRAM *CEDAKMAS*
(CEPAT DEKAT MASYARAKAT) DALAM RANGKA
MENINGKATKAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TUBAN**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Dra. Sri Suwitri, M.Si

Penyusun

Ariya Zulfa Mas'adah

14020221140060

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

2024

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap : Ariya Zulfa Mas'adah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020221140060
3. Tempat / Tanggal Lahir : Tuban, 09 Juni 2003
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik K. Rembang
5. Alamat : Desa Plandirejo Rt.10/ Rw. 01 -
Kecamatan Plumpang - Kabupaten Tuban

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

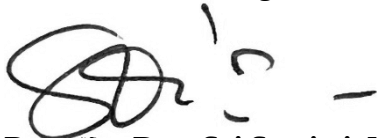
**Inovasi Program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) dalam Rangka
Meningkatkan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban**

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, 06 Desember 2024

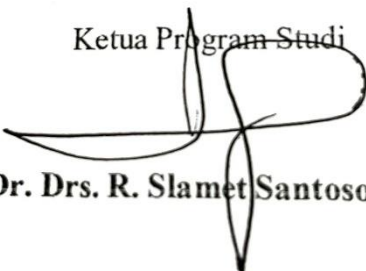
Mengetahui,

Dosen Pembimbing


Prof. Dr. Dra. Sri Suwitri, M.Si

Pemuat Pernyataan,


Ariya Zulfa Mas'adah

Ketua Program Studi

Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Inovasi Pelayanan Publik: Program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) dalam Rangka Meningkatkan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban

Nama : Ariya Zulfa Mas'adah

NIM : 14020221140060

Program Studi : S1 Administrasi Publik K. Rembang

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1 Program Studi Administrasi Publik.

Semarang, 29 Desember 2024

Dekan

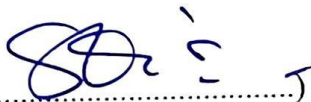

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Wakil Dekan I


S. Rouli Manalu, S.Sos., McommSt., Ph.D
NIP. 198209282005012001

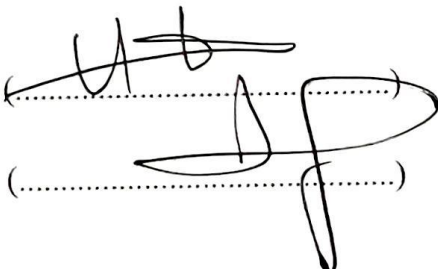
Dosen Pembimbing:

1. Prof. Dr. Dra. Sri Suwitri, M. Si


(.....)

Dosen Penguji:

1. Dr.A.P. Drs. Tri Yuniningsih, M.Si
2. Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si


(.....)

MOTTO

"Belajar di hari ini, sukses dimasa depan"

"Keberhasilan bukanlah milik orang yang pintar. Keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha"

- BJ Habibie -

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, sehubungan dengan telah diselesaikannya skripsi, saya menyadari bahwa skripsi tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa peran dan dukungan dari berbagai pihak termasuk dari diri sendiri. Rasa terima kasih dan syukur tidak pernah berhenti kepada Allah SWT yang selalu ada dalam keadaan susah, senang, sedih selama saya menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih kepada Allah SWT yang telah mengirimkan pertolongan kepada saya melalui pihak-pihak yang sengaja dipertemukan untuk saya selama awal perkuliahan hingga penyelesaian tugas akhir skripsi. Pada kesempatan ini, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih dan mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Yasin dan Ibu Siti Rohmah yang saya cintai. Terima kasih atas dukungan, doa, dukungan, doa, tirakat, dan kerja keras yang tak henti hentinya diberikan kepada penulis.
2. Kakak saya, Nurin Nisa dan Amang Sugianto. Terima kasih selalu baik kepada saya seperti anak sendiri. Terimakasih telah memberikan dukungan selama perkuliahan dan selalu menyakinkan saya bahwa saya bisa.
3. Kepada orang spesial dalam hidupku, Muhamad Nur Abdul Rokhim. Terima kasih karena telah memberikan dukungan dan semua tenagamu untuk menghadapi orang sepertiku. Terima kasih untuk semua semangat yang kamu berikan, effortmu aku mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Kepada Mbah Ari. Terima kasih sudah sering memberikan nasehat yang terbaik untuk masa depanku.
5. Kedua adik-adik saya, Arra dan Arla. Terima kasih telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan skripsi.
6. Teman saya, Aurellia Indira Putri. Terima kasih yang selalu memberikan bantuan dan dukungan saat mengerjakan skripsi. Terima kasih sudah mendengarkan ceritaku yang random, menemani aku saat aku gabut, menghibur aku saat aku putus atau berantem sama kenyyot.

7. Teman saya, Rahma Dwi Aprilia Najma Rachman. Terimakasih selalu memberikan semangat. Terimakasih sudah menjadi partner untuk belajar dan bertukar pikiran. Terimakasih sering ngajarin ngalis.
8. Teman saya, Fidya Latifatunnisa teman saya dari awal kuliah hingga saat ini selalu bersama. Terima kasih sudah menjadi tempat saya bertukar pikiran. Yang selalu menemani saya kemanapun saya pergi dan selalu siap membantu saya dalam keadaan susah maupun senang. Saling support satu sama lain, saling menguatkan ketika banyak tugas. Semoga setelah lulus ini kita masih bisa bertemu dan saling sapa.
9. Seluruh teman administrasi publik angkatan 2021. Terima kasih telah memberikan bantuan selama perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari bentuk penyusunan maupun materinya. Saran dan kritik yang bersifat konstruktif sangat diharapkan peneliti untuk perbaikan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada siapa saja yang membacanya. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih.

Semarang, 20 Desember 2024



Ariya Zulfa Mas'adah

ABSTRAK

INOVASI PELAYANAN PUBLIK : PROGRAM *CEDAKMAS* (CEPAT DEKAT MASYARAKAT) DALAM RANGKA MENINGKATKAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TUBAN

OLEH
Ariya Zulfa Mas'adah

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menjelaskan inovasi program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) dalam rangka meningkatkan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu informan pemberi layanan dengan menggunakan purposive sampling dan informan penerima layanan menggunakan accidental sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah pelayanan yang mendekatkan kepada masyarakat mempunyai dua cara yaitu pelayanan di kecamatan dan pelayanan keliling, kemudahan dalam mengurus dokumen kependudukan, kemudahan dalam proses pembuatan dokumen membutuhkan waktu 3 hari, menghemat biaya (transportasi) kepada masyarakat yang tinggal di daerah pelosok, melibatkan masyarakat secara langsung dalam proses penerbitan dokumen kependudukan.

Kata Kunci: Inovasi Program, Administrasi Kependudukan, Program *Cedakmas* (Cepat, Dekat, Masyarakat)

ABSTRACT

The aim of this research is to describe and explain the innovation of the *Cedakmas* (Quickly Near the Community) program in order to improve population administration at the Tuban Regency Population and Civil Registration Service. The methodology of this research uses a qualitative approach with a descriptive approach. The technique for determining informants in this research is divided into two, namely service provider informants using purposive sampling and service recipient informants using accidental sampling. Data collection techniques were carried out by means of interviews, observation and literature study. The results obtained from this research are services that bring people closer to the community in two ways, namely services in the sub-district and mobile services, ease of processing population documents, ease of making the document process which takes 3 days, saving costs (transportation) for people living in the area. remote areas, involving the community directly in the process of issuing population documents.

Keywords: Program Innovation, Population Administration, Cedakmas Program (Fast, Close, Community)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya-lah saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik : Program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) dalam Rangka Meningkatkan Administrasi Kependudukan”. Penelitian ini dilaksanakan sebagai syarat untuk menyelesaikan program S-1 Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Diponegoro. Penyusunan skripsi tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
2. Dr. A.P. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Kepala Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sekaligus sebagai Dosen Penguji dan Dosen Wali yang memberikan dukungan dan doa.
3. Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik K. Rembang dan sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan arahan, ilmu dan segala perhatian kepada penulis.
4. Prof. Dr. Dra. Sri Suwitri, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang memberikan waktu, tenaga, ilmu, nasihat, dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh civitas akademisi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, atas segala ilmu yang telah diberikan selama peneliti menjadi mahasiswa.

6. Seluruh narasumber yang memberikan informasi dan bantuan selama melakukan penelitian di Kabupaten Tuban.

Skripsi ini tentu masih banyak kekurangan, sehingga penulis akan sangat berharap untuk mendapatkan berbagai saran dan kritik yang membangun dari para pembaca untuk dapat menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan kontribusi secara akademis atau pun secara praktis bagi para pembaca.

Semarang, 20 Desember 2024

Penulis



Ariya Zulfa Mas'adah

NIM. 14020221140060

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	29
1.3 Rumusan Masalah	29
1.4 Tujuan Penelitian	30
1.5 Kegunaan Penelitian	30
1.5.1 Kegunaan Akademis	30
1.5.2 Kegunaan Teoritis	31
1.5.3 Kegunaan Praktis.....	31
1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis	32
1.6.1 Penelitian Terdahulu	32
1.6.2 Kajian Teori.....	44
1.6.3 Kerangka Berfikir.....	76
1.7 Operasional Konsep	78
1.8 Argumen Penelitian	79
1.9 Metode Penelitian	81
1.9.1 Tipe Penelitian.....	81
1.9.2 Situs Penelitian.....	81
1.9.3 Subjek Penelitian.....	82

1.9.4	Jenis Data	84
1.9.5	Sumber Data	84
1.9.6	Teknik Pengumpulan Data	86
1.9.7	Analisis dan Interpretasi Data	87
1.9.8	Kualitas Data (Validitas Data)	89
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN		90
1.1	Gambaran Umum Kabupaten Tuban	90
1.1.1	Kondisi Geografis Kabupaten Tuban	90
1.1.2	Kondisi Demografi Kabupaten Tuban	91
1.1.3	Visi dan Misi Kabupaten Tuban	94
1.2	Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban	95
1.3	Gambaran Umum Program <i>Cedakmas</i> (Cepat Dekat Masyarakat)	100
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		104
3.1	Hasil Penelitian	105
3.1.1	Inovasi Pelayanan Publik: Program <i>Cedakmas</i> (Cepat Dekat Masyarakat) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban	105
3.1.1.1	Mendekatkan Pelayanan Dokumen Kependudukan pada Masyarakat	106
3.1.1.2	Memberikan Kemudahan Efisiensi Waktu dan Penghematan Biaya (Transportasi) dalam Pengurusan Dokumen Kependudukan	109
3.1.1.3	Menghilangkan Persepsi Sulit dan Mahalnya Mengurus Dokumen Kependudukan	115
3.1.1.4	Meningkatkan Peran Aktif Keterlibatan Masyarakat dalam Proses Penerbitan Dokumen Kependudukan (Masyarakat Mengurus Sendiri)	118
3.1.1.5	Masyarakat Terdorong untuk Segera Mengurus dan Memiliki Dokumen Kependudukan (Tempat Pengurusanya Dekat)	121
3.1.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Publik: Program <i>Cedakmas</i> (Cepat Dekat Masyarakat) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban	125
3.1.2.1	Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>)	125

1. Kenyamanan.....	125
2. Kepuasan	128
3. Status Sosial	131
3.1.2.2 Kesesuaian (<i>Compatibility</i>).....	134
1. Kesesuaian dengan Nilai dan Norma	135
2. Kesesuaian dengan Masa Lampau	137
3. Kesesuaian dengan Kebutuhan Masyarakat.....	140
3.1.2.3 Pengetahuan Baru	145
1. Penyesuaian Masyarakat terhadap Keberadaan Inovasi Baru.....	146
3.1.2.4 Teknologi Baru	150
1. Pemanfaatan Teknologi dan Informasi	151
3.2 Pembahasan.....	123
3.2.1 Inovasi Pelayanan Publik: Program <i>Cedakmas</i> (Cepat Dekat Masyarakat) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban	155
3.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Publik: Program <i>Cedakmas</i> (Cepat Dekat Masyarakat) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.....	178
BAB IV PENUTUP	194
4.1 Kesimpulan	194
4.2 Saran.....	197
DAFTAR PUSTAKA	199
LAMPIRAN	203

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kepemilikan KK Sebelum dan Sesudah Adanya Program <i>Cedakmas</i> Tahun 2019-2023.....	18
Tabel 1.2 Jumlah Kepemilikan KTP Sebelum dan Sesudah Adanya Program <i>Cedakmas</i> Tahun 2019-2023.....	19
Tabel 1.3 Jumlah Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) Kurang dari 0-17 Tahun Sebelum dan Sesudah Adanya Program <i>Cedakmas</i> Tahun 2019- 2023.....	21
Tabel 1.4 Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran Sebelum dan Sesudah Adanya Program <i>Cedakmas</i> Tahun 2019-2023.....	23
Tabel 1.5 Jumlah Kepemilikan Akta Kematian Sebelum dan Sesudah Adanya Program <i>Cedakmas</i> Tahun 2019-2023.....	24
Tabel 1.6 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 1.7 Konsep, Fenomena, Gejala	78
Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Tuban Per Kecamatan Tahun 2021-2023	92
Tabel 2.2 Kepadatan Penduduk Kabupaten Tuban Tahun 2021-2023.....	93
Tabel 3.1 Identifikasi Informan	104
Tabel 3.2 Kenyamanan Sebelum dan Sesudah Adanya Program <i>Cedakmas</i>	160
Tabel 3.3 Kepuasan Sebelum dan Sesudah Adanya Program <i>Cedakmas</i>	161
Tabel 3.4 Status Sosial terhadap Pandangan Sebelum dan Sesudah Adanya Program <i>Cedakmas</i>	161
Tabel 3.5 Kesesuaian dengan Nilai dan Norma pada Inovasi Program <i>Cedakmas</i>	167
Tabel 3.6 Kesesuaian dengan Masa Lampau pada Inovasi Program <i>Cedakmas</i>	167
Tabel 3.7 Kesesuaian dengan Kebutuhan Masyarakat terhadap Inovasi Program <i>Cedakmas</i>	168
Tabel 3.8 Penyesuaian Masyarakat Terhadap Keberadaan Inovasi Baru	172
Tabel 3.9 Pemanfaatan Teknologi dan Informasi	177

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pelayanan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Tuban Tahun 2019.....	10
Gambar 1.2 Jarak Kecamatan Kenduruan ke Kantor Disdukcapil Kabupaten Tuban ...	11
Gambar 1.3 Kerangka Berfikir	77
Gambar 2.1 Peta kabupaten Tuban.....	90
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.....	99
Gambar 2.3 Masyarakat Adanya Program <i>Cedakmas</i>	102
Gambar 3.1 Pemenang Tubernova Award 2023	134
Gambar 3.2 Sosialisasi yang Dilakukan di Kecamatan Semanding dan Kecamatan Singgahan	148
Gambar 3.3 Sosialisasi Melalui Instagram	148
Gambar 3.4 Alur atau Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan	164
Gambar 3.5 Tampilan Website Disdukcapil	176
Gambar 3.6 Informasi Melalui Instagram	176