

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK OLEH
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PASAMAN**

SKRIPSI

*“Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik”*



**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2020

ABSTRAK

Oktarizal Vandhika, 1510841023, Inovasi Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2019. Dibimbing oleh: Dr.Roni Ekha Putera, M.PA dan Dr. Desna Aromatica, S.AP, M.AP. Skripsi ini terdiri dari 199 halaman dengan referensi 10 buku teori, 4 buku metode, 1 Skripsi, 10 Jurnal, 5 dokumen, dan 2 e-book.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Inovasi Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Pasaman. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih banyaknya masyarakat di Kabupaten Pasaman yang belum memiliki dokumen kependudukan dan susahnya mengurus dokumen kependudukan tersebut. Hal tersebut disebabkan karena akses dari rumah masyarakat dengan Kantor Disdukcapil Kabupaten Pasaman yang jauh sehingga membuat masyarakat malas untuk mengurusnya. Untuk itu Disdukcapil Kabupaten Pasaman membentuk 8 Inovasi Pelayanan Publik untuk membantu masyarakat dan meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Pasaman. Delapan Inovasi Pelayanan Publik tersebut yaitu Layanan PASTI, Layanan PALING MANTAP, Layanan PECAH TELOR, Layanan KATO MAMA, Layanan KATO LALA, Layanan PETASAN, LAYANAN DUKA, Layanan KTP MULA. Berdasarkan fenomena yang terjadi tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji bagaimana Inovasi Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Pasaman dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan pada masyarakat di Kabupaten Pasaman.

Penelitian ini menggunakan teori Tipologi Inovasi yang digagas oleh Khairul Muluk. Dalam teori tersebut terdapat lima tipologi inovasi sektor publik yaitu: inovasi produk pelayanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi kebijakan, dan inovasi sistem. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan dokumentasi, sedangkan teknik pemilihan informannya yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*. Untuk menguji keabsahan data yang didapat di lapangan, peneliti menggunakan triangulasi sumber.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka didapatkan kesimpulan bahwa dengan Inovasi Pelayanan Publik yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kabupaten Pasaman dapat mengubah cara baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari yang dulunya pelayanan cuma bisa diakses di kantor saja, sekarang pelayanan bisa diakses masyarakat dimana saja dan kapan saja. Hal tersebut bisa terjadi karena Disdukcapil Kabupaten Pasaman memakai prinsip pelayanan “jemput bola”, yang berarti disdukcapil menghadirkan pelayanan administrasi kependudukan ke tengah-tengah masyarakat. sehingga membuat masyarakat menjadi terbantu untuk mengurus dokumen kependudukannya.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Administrasi kependudukan, Kepemilikan Dokumen Kependudukan

ABSTRACT

Oktarizal Vandhika, 1510841023, Public Service Innovation by the Pasaman Regency Population and Civil Registry Office, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2019. Supervised by: Dr.Roni Ekha Putera, M.PA and Dr. Desna Aromatica, S.AP, M.AP. This thesis consists of 199 pages with references to 10 theory books, 4 method books, 1 Thesis, 10 journals, 5 documents, and 2 e-books.

This study aims to describe the Public Service Innovation conducted by the Disdukcapil of Pasaman Regency. This research is motivated by the large number of people in Pasaman Regency who do not yet have population documents and the difficulty of taking care of these population documents. This was due to the access from the community's house to the distant Pasaman District Disdukcapil Office which made people lazy to take care of it. For this reason, Pasduk District Disdukcapil formed 8 Public Service Innovations to help the community and increase ownership of population documents in Pasaman Regency. Eight The Public Service Innovations are Layanan PASTI, Layanan PALING MANTAP, Layanan PECAH TELOR, Layanan KATO MAMA, Layanan KATO LALA, Layanan PETASAN, LAYANAN DUKA, Layanan KTP MULA. Based on this phenomenon, the researcher is interested in studying how the Public Service Innovation conducted by the Disdukcapil of Pasaman Regency in increasing ownership of population documents in the community in Pasaman Regency.

This study uses the Innovation Typology theory initiated by Khairul Muluk. In this theory there are five typologies of public sector innovation, namely: service product innovation, service process innovation, service method innovation, policy innovation, and system innovation. The method used in this research is qualitative with a descriptive approach. Data collection techniques used were interviews and documentation, while the technique for selecting informants was using purposive sampling technique. To test the validity of the data obtained in the field, researchers used source triangulation.

Based on the results of research conducted, it was concluded that with the Public Service Innovation launched by the Disdukcapil Pasaman Regency can change new ways of providing services to the community. From what used to be only accessible at the office, now the service can be accessed by people anywhere and anytime. This can happen because Disdukcapil Pasaman Regency uses the principle of "pick up the ball" service, which means that Disdukcapil brings population administration services to the community. thus helping the community to take care of population documents.

Keywords: Public Service Innovation, Population Administration, Ownership of Population Documents