

HALAMAN JUDUL

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK SITUPAT (SIJI ENTUK PAPAT)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANTUL**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh:

MUHAMMAD TAUFIQ FATCHURRAHMAN BENGKULAH

20150520214

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2019

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Taufiq Fatchurrahman Bengkulah

Nomor Mahasiswa : 20150520214

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“INOVASI PELAYANAN PUBLIK SITUPAT (SIJI ENTUK PAPAT) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANTUL”** merupakan hasil karya saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia bertanggung jawab dan menerima konsekuensinya.

Yogyakarta, 30 Januari 2019

Muhammad Taufiq Fatchurrahman B.

MOTTO

وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ

Dan tidak ada taufik (kesuksesan) bagiku melainkan atas (pertolongan) Allah

(Q.S Huud: 88)

**Success is not the key to happiness. Happiness is the key to success. If you love
what you are doing, you will be successful**

(Albert Schweitzer)

PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Ayahanda Akhmad Yani dan Ibunda Sri Yuswati, orang tua yang selalu memberikan doa, semangat, serta dukungan selama ini.
2. Kakak dan Adik saya, Oqte Sahi dan Muhammad Fawwaz Dzafir yang telah memberikan doa serta dukungannya selama ini.
3. Saudara-saudara saya di Temanggung dan Magelang yang telah memberikan perhatian, doa serta dukungan selama saya kuliah di Yogyakarta.
4. Teman-teman satu angkatan Ilmu Pemerintahan 2015 atas segala proses yang telah kita lalui dalam menyelesaikan proses Strata 1 di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan segala rahmat dan karunia-Nya dalam proses menyelesaikan skripsi dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik SITUPAT (Siji Entuk Papat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul” dengan lancar. Dalam menyusun skripsi ini pastilah penulis mengalami kesulitan dan kendala. Dengan segala upaya, skripsi ini dapat terwujud dengan baik berkat bombing dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Akhmad Yani dan Ibunda Sri Yuswati yang selalu memberikan doa serta dukungan selama ini.
2. Kakak dan Adik saya, Oqte Sahi dan Muhammad Fawwaz Dzafir yang telah memberikan doa serta dukungannya selama ini.
3. Saudara-saudara saya di Temanggung dan Magelang yang telah memberikan perhatian, doa serta dukungan selama saya kuliah di Yogyakarta.
4. Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang telah memberikan saya izin untuk melakukan penelitian pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.
5. Ibu Anjarwai., SH Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang telah menjadi responden dalam penelitian ini.
6. Mas Sakir, S. IP., M. IP. yang telah memberikan bimbingan, nasehat, serta waktunya selama proses penyelesaian skripsi ini.

7. Anugrah Esa Oktoricho Al-Amin sebagai teman seperjuangan yang selalu saling mendukung dalam membuat Skripsi ini.
8. Mas Eko sebagai Sekretaris Jurusan Program Studi Ilmu Pemerintahan UMY yang telah memberi ilmu dan masukan dalam proses perkuliahan dan Skripsi.
9. Mbak Helen dan Mas Ikbal yang telah membantu, mendukung serta mengajarkan saya dalam proses penyusunan Skripsi ini.
10. Seluruh dosen Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama ini.
11. Sahabat dan teman-teman Mei Riliana Saputri, Cerlang Wilfrid D, Aditya H, Dewi Laraswati A, Indah Nikita, Citra Ayu, Yogi O, Rizky A, Rifky S, Miasih, Ilham B, Claritza, Maria, Esa, Aziz yang menjadi teman berbagi ilmu dan kisah dalam proses menyelesaikan Strata 1.
12. Seluruh anggota dan pengurus Korps Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (KOMAP) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas ilmu, kebersamaan yang telah kita lalui dalam organisasi ini, serta atas doa dan dukungannya.
13. Teman-teman saya di Divisi Pengkajian dan Advokasi Darisman Ghani, Cica, Alrdi, Annisa, Herlina, Ulfa, Mahatir, Heriyansah, Imam, Delila, Adit dan semuanya atas kebersamaan yang telah kita lalui di organisasi.
14. Tim KKN 060 Defariza, Ikbal, Kholil, Yudis, Avita, Annisa, Claudiana, Puja, dan Vika atas kerjasamanya dalam proses pengabdian di dukuh Ngepringan.
15. Teman-teman satu angkatan Ilmu Pemerintahan 2015 atas segala proses yang telah kita lalui dalam menyelesaikan proses Strata 1 di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

16. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang berlipat kepada semuaanya. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini, oleh karena itu kritik, saran serta pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini diwaktu yang akan datang.

Yogyakarta, 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN_PERNYATAAN.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN_PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat praktis.....	7
1.5 Studi Terdahulu.....	8
1.6 Kerangka Teoritik.....	12
1.6.1 Inovasi.....	12
1.6.2 Ciri – ciri Inovasi.....	15
1.6.3 Tipologi Inovasi.....	17
1.6.4 Syarat Inovasi.....	19
1.6.5 Pelayanan Publik.....	19
1.6.6 Kualitas Pelayanan.....	22
1.6.7 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	27
1.7 Definisi Konseptual.....	29
1.8 Definisi Operasional.....	30
1.9 Kerangka Pemikiran.....	33

1.10	Metode Penelitian	34
1.10.1	Jenis Penelitian	34
1.10.2	Lokasi Penelitian	35
1.10.3	Populasi dan Sampel	36
1.10.4	Unit Analisis Data	37
1.10.5	Jenis Data	38
1.10.6	Teknik Pengumpulan Data	40
1.10.7	Teknik Analisis Data	45
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN		51
2.1.	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul	51
2.1.1.	Visi dan Misi	53
2.1.2.	Struktur Organisasi	54
2.1.3.	Penghargaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul	56
2.2.	Profil SITUPAT	57
2.2.1.	Dasar Hukum	58
2.2.2.	Tujuan Pelayanan SITUPAT	59
BAB III PEMBAHASAN		60
3.1	Inovasi Pelayanan SITUPAT Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul	60
3.1.1	Aspek Keuntungan Relatif	60
3.1.2	Aspek Kesesuaian	68
3.1.3	Aspek Kerumitan	72
3.1.4	Aspek Kemungkinan Dicoba	80
3.1.5	Aspek Kemudahan Diamati	83
3.2	Kualitas Layanan SITUPAT	85
3.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	87
3.2.1.1	Uji Validitas	87
3.2.1.2	Uji Reliabilitas	90
3.2.2	Bukti langsung (<i>tangible</i>)	91
3.2.3	Kehandalan (<i>reliability</i>)	93
3.2.4	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	95
3.2.5	Jaminan (<i>assurance</i>)	96
3.2.6	Empati (<i>Emphaty</i>)	98

BAB IV PENUTUP.....	101
4.1 Kesimpulan.....	101
4.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 1.2 Data Primer Penelitian	39
Tabel 1.3 Data Sekunder Penelitian	40
Tabel 1.4 Panduan Observasi.....	41
Tabel 1.5 Narasumber Wawancara.....	43
Tabel 1.6 Responden Kuesioner.....	43
Tabel 1.7 Data Dokumen.....	44
Tabel 2.1 Penghargaan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.....	56
Tabel 3.1 Tentang Optimalisasi Pelayanan ADMINDUK Kepada Anak Dalam Rangka Peningkatan Kesejahteraan Anak Di Kabupaten Bantul.....	65
Tabel 3.2 Perbandingan Sebelum dan sesudah SITUPAT	79
Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i>	88
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i>	88
Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i>	89
Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i>	89
Tabel 3.7 Uji Validitas Variabel <i>Empathy</i>	90
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tipologi Inovasi Sektor Publik	18
Gambar 1.2 Siklus Teknik Analisis Data	46
Gambar 3.1 Alur Pelayanan Akta Kelahiran Sebelum SITUPAT	77
Gambar 3.2 Alur Pelayanan Akta Kelahiran SITUPAT	78

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran	33
Bagan 2.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.....	55
Bagan 2.2 Dasar Hukum	58
Bagan 3.1 Alur Pelayanan SITUPAT	74

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1 Bukti langsung (<i>tangible</i>).....	92
Grafik 3.2 Keandalan (<i>reliability</i>).....	94
Grafik 3.3 Daya tanggap (<i>responsiveness</i>).....	95
Grafik 3.4 Jaminan (<i>assurance</i>).....	97
Grafik 3.5 Empati (<i>emphaty</i>).....	99