

**INOVASI PELAYANAN DALAM PEMBUATAN  
KARTU KELUARGA (KK) PADA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

*Disajikan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Strata -1 Program Studi Administrasi Publik*



Oleh :

YOSI ELGA PRAMITA

NBI : 1111408575

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA**

**2018**

**INOVASI PELAYANAN DALAM PEMBUATAN  
KARTU KELUARGA (KK) PADA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Strata -1 Program Studi Administrasi Publik**



Oleh :

**YOSI ELGA PRAMITA**

**NBI : 1111408575**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2018**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yosi Elga Pramita

NBI : 1111408575

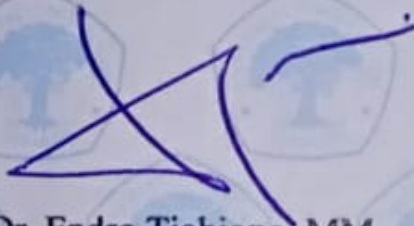
Judul : Inovasi Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Mengetahui:

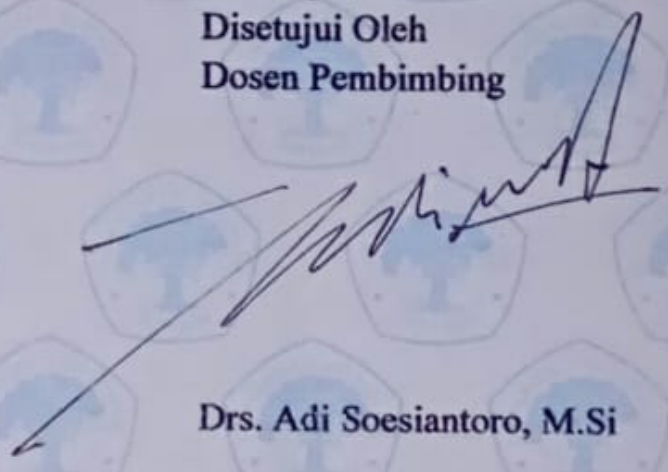
Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Surabaya, 20 Juli 2018

Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing



Dr. Endro Tjahjono, MM



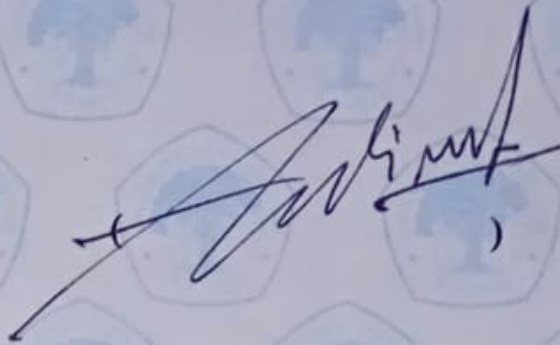
Drs. Adi Soesiantoro, M.Si

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

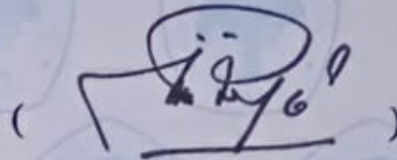
Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal:

Dewan Penguji

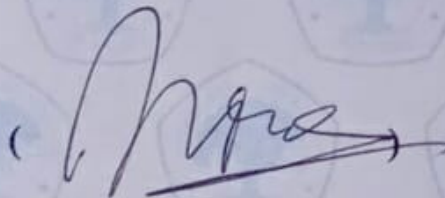
1. Drs. Adi Soesiantoro, M.Si



2. Dra. Hj. Nunuk Rukminingsih, M.Si



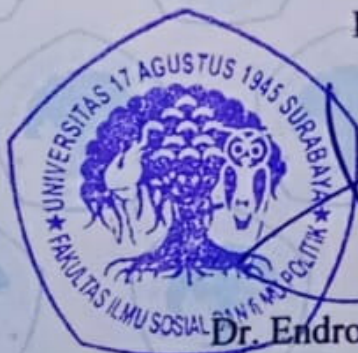
3. Dra. Indah Murti, M.Si



Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



Dr. Endro Tjahjono, MM

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Yosi Elga Pramita

NBI : 1111408575

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 20 Juli 2018  
Yang membuat Pernyataan



Yosi Elga Pramita  
NBI: 1111408575

**PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : YOSI ELEG PRAMITA  
Nomor Mahasiswa : 1111408575

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :

INOVASI PELAYANAN DALAM PEMBUATAN KARTU  
KELUARGA (KK) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 11 OKTOBER 2018

Yang menyatakan



( YOSI ELEG PRAMITA )

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna menyelesaikan program Sarjana pada program studi S1 Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Skripsi ini membahas mengenai inovasi pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga (KK). Masalah pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah menjadi keluhan utama masyarakat. Hal ini disebabkan karena dalam proses pelayanan seringkali tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan sehingga membuat masyarakat merasa enggan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Dan juga masih banyak masyarakat Kota Surabaya yang masih terlambat dalam pengurusan perubahan Kartu Keluarga ini disebabkan karena kurang kesadaran masyarakat untuk mengurus berkas masih belum tepat waktu dan kebanyakan mereka terlambat mengurus karena dokumen yang diurus tersebut baru dibutuhkan. Oleh karena itu pemerintah Kota Surabaya membuat kebijakan tentang inovasi pelayanan yang diterapkan dalam proses pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak lepas dari kesulitan dan hambatan karena keterbatasan, namun dengan adanya bantuan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
2. Bapak Dr. Endro Tjahjono, MM. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
3. Bapak Dr. H. Zakaria, MS., MM. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran perihal ijin dalam penulisan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;
4. Bapak Drs. Adi Soesiantoro, M.Si selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang selalu menyempatkan waktu dan sangat sabar dalam memberikan ilmu dan arahan kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;
5. Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo, MS selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan dan pengarahan dalam melaksanakan studi yang

dengan sangat baik dalam memberikan masukan dan saran sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan Skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya. Khususnya bagi penulis. Serta semoga dapat menjadi inspirasi semua pihak yang ingin melakukan penelitian sejenis.

Surabaya, 20 Juli 2018

PENULIS



## **ABSTRACT**

### **INOVASI PELAYANAN DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

The purpose of this study was to determine the innovation of services provided by the Surabaya City Population and Civil Registration Service regarding the process of making a Family Card (KK). The method used in this study is a qualitative research method with a case study approach. The focus of this research is the implementation of innovation in making Family Cards (KK) and supporting and inhibiting factors of these innovations. The primary data source in this study is the Surabaya government apparatus related to the management of population administration, namely the Surabaya City Population and Civil Registration Service. Whereas those who were informants in this study were employees of the Surabaya City Population and Civil Registration Service and the people who took care of changes to the Family Card (KK). Data collection was obtained from the results of observations, interviews, and documentation. Data analysis techniques are carried out by processing and preparing data to be analyzed, reading all data, analyzing in more detail by comparing data, applying the coding process to be analyzed, and interpreting data. Based on the results of the study, it can be concluded that the service innovation in making Family Cards (KK) at the Surabaya Population and Civil Registration Service shows that Pahe innovation can achieve excellent service. These innovations have many advantages, including shortening time and also saving energy and costs. But the Pahe innovation also has a limiting factor, namely the low network connection so that it can become an obstacle to the path of an innovation.

**Keywords:** Innovation, Public Services

## **ABSTRAK**

### **INOVASI PELAYANAN DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terkait proses pembuatan Kartu Keluarga (KK). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Fokus penelitian ini yaitu pelaksanaan inovasi dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan faktor pendukung dan penghambat dari inovasi tersebut. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah aparatur pemerintah Surabaya yang terkait dengan kepengurusan administrasi kependudukan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Sedangkan yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan masyarakat yang mengurus perubahan Kartu Keluarga (KK). Pengumpulan data diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan cara mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis, membaca keseluruhan data, menganalisis lebih detail dengan mengcodding data, menerapkan proses coding yang akan dianalisis, dan menginterpretasi data. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menunjukkan bahwa inovasi Pahe dapat mewujudkan pelayanan prima. Inovasi tersebut memiliki banyak keuntungan, diantaranya dapat mempersingkat waktu dan juga hemat tenaga serta biaya. Namun pada inovasi Pahe juga memiliki faktor penghambat yaitu rendahnya koneksi jaringan sehingga dapat menjadi penghambat jalannya sebuah inovasi.

*Kata kunci: Inovasi, Pelayanan Publik*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Sitematika Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	18
2.2.1 Reformasi Administrasi .....	18
2.2.2 Paradigma <i>New Public Service</i> .....	18
2.2.3 Pelayanan Publik .....	19
2.2.4 Pelayanan Prima .....	20
2.2.5 Inovasi Pelayanan Publik .....	20
2.2.6 Tipologi Inovasi dalam Sektor Publik .....	21
2.2.7 Kategori Inovasi .....	22
2.2.8 Level Inovasi .....	22
2.2.9 Atribut Inovasi .....	23
2.3 Persamaan dan Perbedaan Penelitian .....	24
2.4 Kerangka Berpikir .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	26
3.1 Jenis Penelitian .....	26
3.2 Fokus Penelitian .....	26
3.3 Lokasi dan Situs Penelitian .....	27
3.4 Informan Penelitian .....	27
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.7 Teknik Analisis Data .....	28
3.8 Teknik Keabsahan Data .....	31

<b>BAB IV Deskripsi Objek, Penyajian Data dan Pembahasan</b> .....	32
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	32
4.1.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya .....	32
4.1.1.1 Tugas Pokok dan Fungsi .....	32
4.1.1.2 Dasar Hukum Organisasi .....	32
4.1.1.3 Jenis-jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya .....	33
4.1.1.4 Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya .....	33
4.1.2 Visi, Misi, Motto, dan Maklumat Pelayanan .....	33
4.1.2.1 Visi .....	33
4.1.2.2 Misi .....	33
4.1.2.3 Motto .....	33
4.1.2.4 Maklumat Pelayanan .....	33
4.1.3 Struktur Organisasi .....	34
4.1.4 Sarana dan Prasarana .....	36
4.2 Penyajian Data .....	36
4.2.1 Inovasi Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya .....	36
4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat dari Inovasi dalam Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya .....	48
4.3 Pembahasan .....	52
4.3.1 Inovasi Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya .....	52
4.3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat dari Inovasi dalam Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya .....	57
4.3.2.1 Faktor Pendukung .....	58
4.3.2.2 Faktor Penghambat .....	59
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	60
5.1 Kesimpulan .....	60
5.2 Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya .....	35