

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SI WHAPIK PADA DINAS
SOSIAL KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat Pencapaian
Gelar Sarjana Strata – 1 Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh:

SISKA JULIA PRAMESTI

NPM : 1111800066

PROGRAM STUDI ILMU ADMINSTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2022

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SI-WHAPIK PADA DINAS
SOSIAL KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat Pencapaian
Gelar Sarjana Strata – 1 Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh:

SISKA JULIA PRAMESTI

NPM : 1111800066

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

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Siska Julia Pramesti

NBI : 1111800066

**Judul : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Si Whapik Pada Dinas Sosial
Kabupaten Sidoarjo**

Surabaya, 04 Juli 2022

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu
Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing I

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP. 20120.87.0103

Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S.
NPP. 20110.86.0062

HALAMAN PENGESAHAN

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: 24 Juni 2022

Dewan Penguji :

1. **Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S.**

Ketua

2. **Drs. Supri Hartono, M.S.**

Anggota I

3. **Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si**

Anggota II

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

NPP : 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Siska Julia Pramesti

NBI : 1111800066

Program Studi : Administrasi Negara .

Judul : **Inovasi Pelayanan Publik Melalui Si Whapik Pada Dinas Sosial
Kabupaten Sidoarjo**

Menyatakan bahwa:

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 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 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, 04 Juli 2022

Yang membuat Pernyataan



(Siska Julia Pramesti)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

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

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siska Julia Pramesti
NBI/ NPM : 1111800066
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

**“Inovasi Pelayanan Publik Melalui Si Whapik Pada Dinas Sosial
Kabupaten Sidoarjo”**

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 04 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Siska Julia Pramesti

*Coret yang tidak perlu

ABSTRAK

Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo memiliki inovasi untuk memperbaiki sistem pelayanannya yaitu dengan berkomitmen untuk memberikan pelayanan darurat melalui aplikasi WhatsApp, sistem ini bernama Si Whapik (Sistem WhatsApp Peduli Wong Cilik) sebagai sarana untuk berkonsultasi dan menyampaikan berkas JKMM (Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin), dan BPJS PBI atau KIS (Kartu Indonesia Sehat). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi inovasi yang ada pada Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo tentang Pelayanan Publik Melalui Si Whapik yang dapat diartikan dengan memberikan layanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi melalui aplikasi WhatsApp sebagai sarana berkonsultasi, dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Diharapkan mampu memberikan kepuasan kepadamasyarakat serta meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan cepat dan efisien. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggambarkan bentuk penerapan inovasi pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, Tipe penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data digunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik untuk menganalisis data menggunakan analisis data milik Miles, Huberman 2012 yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini memberikan fakta bahwa pelayanan publik di Dinas Sosial menggunakan inovasi Si Whapik berjalan sampai saat ini, dengan berdasarkan indikator-indikator Inovasi Pelayanan Publik berdasarkan indikator inovasi pelayanan publik menurut Everett M. Rogers meliputi Keuntungan yang relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan dicoba dan Kemudahan diamati. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu Dinas Sosial memilih aplikasi ini karena mudah diakses oleh masyarakat umum, dan hampir aplikasi whatsapp dimiliki oleh semua orang serta tidak membutuhkan biaya namun besar manfaatnya. Sistem layanan ini juga sangat mudah untuk direplikasikan dan diaplikasikan oleh semua kalangan.

KATA KUNCI : PELAYANAN PUBLIK, INOVASI PELAYANAN PUBLIK, APLIKASI SI WHAPIK

ABSTRACT

The Sidoarjo District Social Service has an innovation to improve its service system, namely by committing to provide emergency services through the WhatsApp application, this system is called Si Whapik (Sistem WhatsApp Peduli Wong Cilik) as a means to consult and submit files JKMM (Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin), dan BPJS PBI atau KIS (Kartu Indonesia Sehat). The purpose of this study is to identify innovations that exist at the Social Service of Sidoarjo Regency regarding Public Services Through Si Whapik which can be interpreted by providing services or serving the needs of people who have an interest in the organization through the WhatsApp application as a means of consultation, with basic rules and procedures that has been established. It is expected to be able to provide satisfaction to the community and improve services to the community quickly and efficiently. This type of research is qualitative by describing the form of implementing public service innovations at the Social Service of Sidoarjo Regency. The type of research used by the researcher in collecting data using observation, interview, and documentation techniques. While the techniques for analyzing the data using data analysis belonging to Miles, Huberman 2012 are: data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study provide the fact that public services in the Social Service using Si Whapik's innovation have been running until now, based on the indicators of Public Service Innovation based on indicators of public service innovation according to Everett M. Rogers including Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability and Observability. The conclusion of this study is that the Social Service chose this application because it is easily accessible by the general public, and almost the WhatsApp application is owned by everyone and does not require costs but has great benefits. This service system is also very easy to be replicated and applied by all groups.

KEYWORDS : PUBLIC SERVICE, PUBLIC SERVICE INNOVATION, APPLICATION SI WHAPIK

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2021/2022. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2021/2022 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi Tahun Ajaran 2021/2022 adalah di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, yang beralamatkan di Jalan Pahlawan No. 45, Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61226. Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terimakasih, antara lain kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M. AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Bapak Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S. dan Bapak Dr. Joko Widodo, M.S selaku Dosen Pembimbing I dan II
5. Rosmita Limbong, SH (Kassubag Umum Kepegawaian / Penanggung Jawab berlangsungnya Pelaksanaan Program Magang dan Penelitian Penyusunan Skripsi) dan Pihak terkait Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo yang telah memberikan waktu dan kesempatan kepada saya, untuk melakukan penelitian yang berlangsung di dalam instansi.
6. Kedua Orang Tua dan Keluarga yang telah mensupport serta memberikan doa restu kepada saya dalam melaksanakan Penyusunan Skripsi yang diselenggarakan oleh pihak Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, adanya kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diperlukan sebagai penyempurnaan naskah skripsi ini. Penulis berharap isi yang terkandung di dalam naskah skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan pembaca.

Penyusun



(Siska Julia Pramesti)

HALAMAN PERSEMBAHAN



Sembah sujud serta rasa syukur kepada Allah SWT. Atas karunia serta kemudahan yang telah Engkau berikan sehingga penyusunan naskah skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat dan Salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

Ibunda dan Ayahanda Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya sederhana ini kepada Ibunda (Anik Aya Mustofa) dan Ayahanda (Karsadi) yang telah memberikan kasih sayang, serta dukungan, ridho, dan cinta kasih yang tiada terhingga. Yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia karena kumenyadari, selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk Ibu dan Ayah yang telah mensupport dan memberikan doa restu-Nya yang membuat saya termotivasi dalam melakukan hal yang lebih baik.

Terima kasih Ibu dan Ayah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data riwayat hidup mahasiswa minimal memuat poin-poin berikut ini, yaitu:

1. Nama lengkap : Siska Julia Pramesti
2. Tempat tanggal lahir : Surabaya, 16 Juli 1998
3. Alamat tempat tinggal : Jalan Gubeng Masjid II No. 37 A RT/RW 011/007, Kel.Pacarkeling, Kec.Tambaksari
4. Nomor telp/ handphone : 0897-7324-985
5. E-mail : siscajulia16@gmail.com
6. Riwayat pendidikan : 2006–2012 SDN Pacarkeling X Surabaya
2012–2015 SMP Bina Insani Surabaya
2015–2018 SMA Ipiems Surabaya
2018–Sekarang Universitas
17 Agustus 1945 Surabaya
7. Riwayat Pekerjaan : 2021 – 2021 CV.Sinar Baru Perkasa
(Freelance)
8. Pengalaman Organisasi : Berpartisipasi menjadi Panitia pada acara
LKMM-TM “SATU HARI BERSAMA
TNI” RINDAM V BRAWIJAYA
MALANG Tahun 2019
9. Publikasi ilmiah : -
10. Prestasi : -

DAFTAR ISI

COVER / HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	i
RIWAYAT HIDUP	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	v
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Penelitian Terdahulu	4
2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Pelayanan Publik.....	8
2.2.2 Inovasi Pelayanan Publik	8
2.2.3 Kepuasan Masyarakat	8
2.2.4 Kriteria Inovasi Pelayanan Publik.....	9
2.3 Kerangka Konseptual	9
BAB III METODE PENELITIAN	11
3.1 Jenis Penelitian.....	11
3.2 Fokus Penelitian	11
3.3 Lokasi Penelitian.....	11

3.4 Sumber Data.....	12
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	12
3.6 Teknik Analisis Data.....	14
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	16
4.1 Hasil	16
4.1.1 Deskripsi Obyek Dinas Sosial	16
4.1.2 Visi Misi dan Motto Pelayanan Dinas Sosial	16
4.1.3 Penyajian Data.....	17
4.1.3.1 Relative Advantage	17
4.1.3.2 Compatibility	18
4.1.3.3 Complexity	18
4.1.3.4 Triability	18
4.1.3.5 Observability	19
4.2 Pembahasan	20
BAB V PENUTUP.....	24
5.1 Kesimpulan.....	24
5.2 Saran.....	24
DAFTAR PUSTAKA	26
LAMPIRAN.....	28
Lampiran 1. Foto Lapangan	28
Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Observasi.....	31
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	32
Lampiran 4. Surat Rekomendasi Bakesbangpol.....	33
Lampiran 5. Lembar Perintah Revisi	34
Lampiran 6. Hasil Uji Turnitin.....	37

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	4
--------------------------------------	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	9
Gambar 3.5 Teknik Pengumpulan Data	12
Gambar 4.1.1 Deskripsi Obyek	15