

**INOVASI PELAYANAN DALAM PENGURUSAN
PENCATATAN PERKAWINAN PADA DINAS
PENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

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



OLEH :

YUNA FITRIA BAHARI
NBI. 1111900075

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**INOVASI PELAYANAN DALAM PENGURUSAN
PENCATATAN PERKAWINAN 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 :

YUNA FITRIA BAHARI
NBI. 1111900075

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

2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

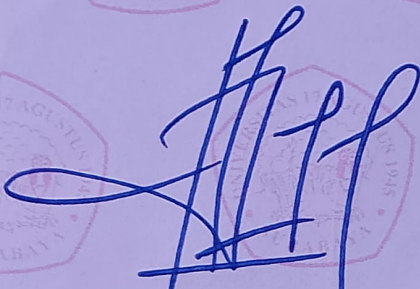
Nama : Yuna Fitria Bahari

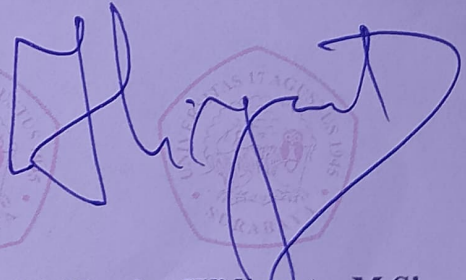
NBI : 1111900075

Judul : Inovasi Pelayanan dalam Pengurusan Pencatatan Perkawinan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Surabaya, 10 November 2023
Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing I**


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

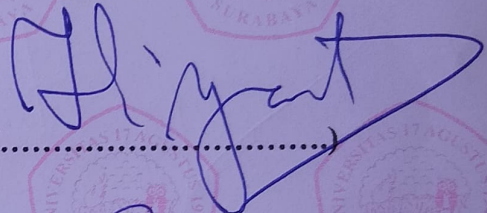

**Drs. M. Kendry Widnyanto, M.Si
NPP.20110.87.0101**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI


Dipertahankan didepan 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 25 Oktober 2023:

Dewan Penguji,

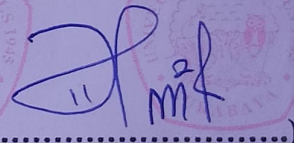
**1. Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si
Ketua**

(.....


**2. Dra. Indah Murti, M.Si
Anggota 1**

(.....


**3. Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP
Anggota 2**

(.....


Mengesahkan,

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



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Yuna Fitria Bahari

NBI : 1111900075

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan dalam Pengurusan Pencatatan Perkawinan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

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 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, 10 November 2023

Yang Membuat Pernyataan



Yuna Fitria Bahari



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowari 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email: 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 dibawah ini:

Nama : Yuna Fitria Bahari
NBI/NPM : 1111900075
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Tugas Akhir/ ~~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 DALAM PENGURUSAN PENCATATAN PERKAWINAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA”

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 tercantumkan nama saya sebagai penulis,

Di buat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 10 November 2023

Yang Menyatakan,



*Coret yang tidak perlu

(Yuna Fitria Bahari)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmad dan hidayah-Nya, Sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Dalam Pengurusan Pencatatan Perkawinan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya “. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagai dari persyaratan guna menyelesaikan program Sarjana pada program studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

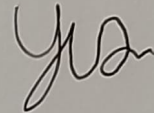
Skripsi ini membahas mengenai Inovasi Pelayanan Dalam Pengurusan Pencatatan Perkawinan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Masalah pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah menjadi keluhan utama masyarakat. Hal ini disebabkan karena dalam proses pelayanan tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan sehingga membuat masyarakat merasa enggan dalam pengurusan Pencatatan Perkawinan. Dan juga masih banyak masyarakat Kota Surabaya yang masih kurang pemahaman mengenai pengurusan pencatatan perkawinan. Oleh karena itu pemerintah Kota Surabaya membuat kebijakan tentang Inovasi Pelayanan Dalam Pengurusan Pencatatan Perkawinan 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. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Dr. Ayun Maduwinarti., M.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Anggraeny Puspaningtyas., S.AP.,M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si dan Bapak Drs. Supri Hartono, MS selaku Dosen pembimbing skripsi yang sudah memberikan ilmu dan masukan kepada penulis.
5. Gardena Citra Dian Savitri, S.T selaku Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya serta beberapa narasumber yang telah meluangkan waktunya.
6. Seluruh staf akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

7. Seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat hingga saya dapat menyelesaikan penelitian dengan baik.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan masukan dari semua pihak. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan pengetahuan.

Surabaya, 19 Oktober 2023



Yuna Fitria Bahari

MOTTO

“Orang lain ga akan paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian success storiesnya aja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Tetap berjuang ya.”

ABSTRAK

Inovasi Lontong Kupang yakni Layanan *Online* Terpadu *One Gate System* antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, Pengadilan Agama dan Kementerian Agama Surabaya yang melayani pelayanan permohonan isbat nikah dan asal usul anak. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui dan menganalisis inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam rangka pengurusan pencatatan perkawinan. Untuk Mengetahui dan menganalisis faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelaksanaan inovasi pelayanan pengurusan pencatatan perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian yakni menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Objek penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data meliputi, observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Pencatatan Perkawinan melalui aplikasi Lontong Kupang yang dicetuskan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sejauh ini sudah berjalan dengan baik dengan diukur menggunakan 5 indikator Teori Rogers yakni keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati. Faktor pendukung Inovasi Lontong Kupang ditunjukkan dari segi sumber daya manusia dan teknologi yang memadai, sedangkan faktor penghambat dalam menghadapi kendala dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan jika persyaratan tidak lengkap, maka tidak bisa diproses sehingga segera memberitahukan kepada pengguna dan bisa diatasi

Kata Kunci: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Inovasi Pelayanan, Lontong Kupang

ABSTRACT

The Lontong Kupang innovation is an One Gate System Integrated Online Service between the Population and Civil Registration Service of the City of Surabaya, the Religious Courts and the Surabaya Ministry of Religion which provides services for marriage isbat applications and the origins of children. This research aims to find out and analyze the service innovations provided by the Surabaya City Population and Civil Registration Service in the context of managing marriage registration. To find out and analyze what factors support and hinder the implementation of innovations in marriage registration services at the Surabaya City Population and Civil Registration Service. The method used in the research is qualitative methods with a case study approach. The object of this research is the Surabaya City Population and Civil Registration Service. Data collection techniques include observation, interviews and documentation. The research results show that the Marriage Registration Innovation through the Lontong Kupang application initiated by the Population and Civil Registration Service of the City of Surabaya has so far gone well as measured using the 5 Rogers Theory indicators, namely relative advantage, suitability, complexity, possibility of trying and ease of observation. The supporting factors for Lontong Kupang Innovation are shown in terms of adequate human resources and technology, while the inhibiting factors in facing obstacles in population administration service innovation are if the requirements are incomplete, then they cannot be processed so that they are immediately notified to users and can be overcome.

Keywords: Population and Civil Registration Office, Service Innovation, Lontong Kupang

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	21
2.2.1 Inovasi	21
2.2.2 Pelayanan.....	23
2.2.3 Pelayanan Publik	24
2.2.4 Inovasi Pelayanan Publik.....	25
2.3 Kerangka Konseptual	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Fokus penelitian	27
3.3 Lokasi Penelitian	28
3.4 Sumber Data.....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data	29
3.6 Teknik Analisa Data.....	30
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	33
4.1.1 Tugas Pokok dan Fungsi	33
4.1.2 Dasar Hukum Organisasi.....	34
4.1.3 Jenis-jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	35

4.1.4 Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	35
4.1.5 Motto, Visi, Misi Pelayanan	35
4.1.6 Struktur Organisasi	35
4.1.7 Maklumat Pelayanan	36
4.2 Hasil Penelitian	37
4.2.1 Inovasi Pelayanan Dalam Pengurusan Pencatatan Perkawinan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melalui Aplikasi Lontong Kupang	37
4.2.2 Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Dari Inovasi Pelayanan Dalam Pengurusan Pencatatan Perkawinan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	44
4.3 Pembahasan	47
4.3.1 Inovasi Pelayanan Dalam Pengurusan Pencatatan Perkawinan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melalui Aplikasi Lontong Kupang	47
4.3.2 Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Dari Inovasi Pelayanan Dalam Pengurusan Pencatatan Perkawinan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
1.1 Kesimpulan.....	55
1.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Diagram Instansi Lima Teratas yang Mendapatkan Keluhan Warga Surabaya Tahun 2016 s/d 2020.....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya (Sumber:Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya, 2023).....	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menghimpun informasi tentang pencatatan perkawinan warga....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Permohonan ijin observasi	61
Lampiran 2. Rekomendasi Izin Penelitian	62
Lampiran 3. Kartu Bimbingan	63
Lampiran 4. Lembar Revisi Ujian Skripsi	65
Lampiran 6. Surat Keterangan Turnitin	68
Lampiran 7. Dokumentasi Pengambilan Data	69
Lampiran 8. Pedoman Wawancara	71
Lampiran 9. MOU Lontong Kupang	73
Lampiran 10. Hasil Turnitin Jurnal.....	84
Lampiran 11. Hasil Publikasi Jurnal.....	89