

**PENERAPAN PROGRAM INOVASI “PELAYANAN
ADMINISTRASI PADA MALAM MINGGU” SEBAGAI
UPAYA PEMBERIAN PELAYANAN PRIMA KEPADA
MASYARAKAT DESA SUMBERWUDI**

SKRIPSI

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



Oleh :

MUHAMMAD NADHIF FIRMANSYAH
NBI : 1111900155

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

2023



**PENERAPAN PROGRAM INOVASI “PELAYANAN
ADMINISTRASI PADA MALAM MINGGU” SEBAGAI
UPAYA PEMBERIAN PELAYANAN PRIMA KEPADA
MASYARAKAT DESA SUMBERWUDI**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

MUHAMMAD NADHIF FIRMANSYAH

NBI 1111900155

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

2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Nadhif Firmansyah

NBI : 1111900155

Judul : Penerapan Program Inovasi Pelayanan Administrasi Pada Malam
Minggu Sebagai Upaya Pemberian Pelayanan Prima Kepada
Masyarakat Desa Sumberwudi

Surabaya, 24 November 2023

Mengetahui

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



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

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing I



Prof. Dr. Agus Sukristyanto, M.S.
NPP. 20120900203

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, Karena berkah rahmat dan karunia-nya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Penerapan Program Inovasi “Pelayanan Administrasi Pada Malam Minggu“ Sebagai Upaya Pemberian Pelayanan Prima Kepada Masyarakat Desa Sumberwudi ini sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Selama menyelesaikan penelitian ini, tentunya tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan, dan Keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis. Untuk itu tidak mengurangi rasa hormat, penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu, khususnya kepada :

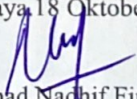
1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM , CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.p Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Prof. Dr. Agus Sukristyanto, M.AP dan Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP.,M.AP selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar dan tulus memberi bimbingan kepada saya.
5. Bapak M. Syakuri, S.E selaku Bapak Kepala Desa Sumberwudi yang mengizinkan dan memberikan banyak arahan serta saran untuk

penelitian di Kantor Desa Sumberwudi.

6. Untuk kedua orang tua saya, Bapak Warnadi dan ibu Fimaroh serta keluarga besar yang penuh cinta kasih telah memberikan doa, semangat, motivasi, biaya dan dukungan terhadap penulis sampai penelitian ini selesai
7. Untuk teman dekat saya, Noviya saya ucapkan terimakasih karena selalu menemani, mendukung dan memotivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini ,
8. Teman-teman Program Studi administrasi Publik Angkatan 2019 yang seperti keluarga sendiri yang sudah menemani saya dari semester 1 sampai sekarang dan selalu memberikan dukungan, doa, motivasi dan semangat.

Saya juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terkait, yang telah membantu saya dalam menyelesaikan. Semoga kebaikan yang diberikan oleh semua pihak kepada penulis menjadi amal sholeh yang senantiasa mendapat balasan dan kebaikan yang terbaik dan berlipat ganda dari AllahSubhana wa Ta'ala. Esok nanti Amin. Tak ada gading yang tak retak begitu pun dengan kajian penelitian ini Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun demi menutup kekurangan penulisan dimasa yang akan datang. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat digunakan sebagai mana mestinya serta berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Surabaya 18 Oktober 2023


(Muhammad Nachif Firmasyah)

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muhammad Nadhif Firmansyah

NBI : 1111900155

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Penerapan Program Inovasi “Pelayanan Administrasi Pada Malam Minggu” Sebagai Upaya Pemberian Pelayanan Prima Kepada Masyarakat Desa Sumberwudi.

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan dari hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasi dan/atau karya ilmiah orang lain yang di gunakan untuk memper oleh gelar akademik tertentu
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis Sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 29 November 2023

Yan taan



(Muhammad Nadhif Firmansyah)



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 : Muhammad Nadhif Firmansyah
NBI/NPM : 1111900155
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi

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:

“Penerapan Program Inovasi “Pelayanan Administrasi Pada Malam Minggu Sebagai Upaya Pemberian Pelayanan Prima Kepada Masyarakat Desa Sumberwudi”

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 : 29 November 2023



(Muhammad Nadhif Firmansyah)

ABSTRAK

Firmansyah N, **Penerapan Program Inovasi “Pelayanan Administrasi Pada Malam Minggu” Sebagai Upaya Pemberian Pelayanan Prima Kepada Masyarakat Desa Sumberwudi.** Skripsi. Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus Surabaya. Pembimbing I : Prof. Dr. Agus Sukristyanto, M.S Pembimbing II : Yusuf Hariyoko, S.AP.,M.AP

Penelitian ini guna untuk mengetahui dan menganalisis apakah pemerintah desa mampu meningkatkan pelayanan administrasi terhadap masyarakat dengan penerapan program inovasi pelayanan administrasi pada malam minggu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan wawancara, observasi dan dokumentasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui proses inovasi pelayanan melalui program pelayanan administrasi pada malam minggu sebagai upaya pemberian pelayanan prima kepada masyarakat desa sumberwudi. Hasil dari penelitian ini yaitu program baru yang di buat oleh pemerintah desa sumberwudi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik dengan adanya program baru pelayanan administrasi pada malam minggu menui tanggapan yang sangat positif dan masyarakat sangat terbantu dengan adanya program baru tersebut, namun terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik prima di kantor kelurahan Desa Sumberwudi Kecamatan Karanggeneng Kabupaten Lamongan sehingga perlu ditingkatkan lagi.

Kata Kunci : Inovasi, Pemerintah Desa, Pelayanan Prima

ABSTRACT

Firmansyah N, **Implementation of the Innovation Program "Administrative Services on Saturday Nights" as an Effort to Provide Excellent Service to the Sumberwudi.** University of 17 August Surabaya. Supervisor I: Prof. Dr. Agus Sukristyanto, M.S Supervisor II: Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

This research aims to find out and analyze whether the village government is able to improve administrative services to the community by implementing an administrative service innovation program on Saturday nights. The method used in this research is descriptive qualitative with an interview, observation and documentation approach. The aim of this research is to determine the process of service innovation through an administrative service program on Saturday nights as an effort to provide excellent service to the Sumberwudi village community. The results of this research are that the new program created by the Sumberwudi village government in providing services to the community is quite good with the new program of administrative services on Saturday nights receiving a very positive response and the community is very helped by the new program, but there are several factors. Supporters and obstacles that affect excellent public services at the sub-district office of Sumberwudi Village, Karanggeneng District, Lamongan Regency so that they need to be improved further.

Keywords: Innovation, Village Government, Excellent Service

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Critical Rivnew	15
2.3 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Pelayanan Publik	15
2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik	16
2.2.3 Pelayanan Prima	17
2.2.4 Inovasi Pelayanan publik.....	18
2.2.5 Pelayanan Prima	19
2.2.6 Proses Dan Tahapan Pelayanan Prima.....	19
2.4 Kerangka Konseptual	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Fokus Penelitian	21
3.3 Lokasi Penelitian	27
3.4 Sumber Data Penelitian	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27

3.6 Teknik Analisis Data	28
3.7 Keabsahan Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1. Deskripsi Obyek.....	33
4.1.1 Gambaran Umum Profil Desa Sumberwudi	33
4.1.2 Geografi Desa Sumberwudi Kecamatan karanggeneng Kabupaten Lamongan.....	33
4.1.3 Orbitrasi (Jarak Tempuh dari Pusat Pemerintahan Orbitrasi (Jarak Tempuh dari Pusat Pemerintahan	34
4.1.4 Jumlah penduduk desa Sumberwudi.....	34
4.1.5 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Sumberwudi	35
4.1.6 Visi Misi Desa Sumberwudi	35
4.2 Penyajian Data	36
4.2.1 Teori Inovasi Pelayanan Publik Menurut Rogers (2003)	36
4.3 Pembahasan.....	47
4.3.1 Indikator Yang Mempengaruhi Keberhasilan Inovasi Pelayanan Administrasi Pada Malam Minggu	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 RPJM.....	4
Gambar 1. 2 RPJM BIDANG 2.....	5
Gambar 3. 1 model analisa data	30
Gambar 4. 1 wilayah desa sumberwudi	33
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Sumberwudi	35
Gambar 4. 3 grafik data pelayanan administrasi selama satu bulan pada priode agustus 2023.....	37
Gambar 4. 4 Gambar grafik kepuasan masyarakat desa sumberwudi tahun 2023 ...	39
Gambar 4. 5 di lokasi penelitian desa sumberwudi	43
Gambar 4. 6 prosedur pelayanan administrasi.....	45
Gambar 4. 7 grafik kepuasan masyarakat sebelum dan sesudah adanya inovasi pelayanan desa sumberwudi tahun 2023	47

DAFTAR TABEL

Table 2. 1 Penelitian Terdahulu	7
Table 4. 1 Daftar Nama Aparat Pemerintah Desa Sumberwudi Kecamatan Karanggenen Kabupaten Lamongan Tahun 2023.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	55
Lampiran 2. Dokumentasi Lapangan.....	56
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	57
Lampiran 4. Kartu Bimbingan 1.....	58
Lampiran 5. Kartu Bimbingan 2.....	59
Lampiran 6. Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	60
Lampiran 7. Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	61
Lampiran 8. Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	62
Lampiran 9. Surat Bebas Turnitin.....	63
Lampiran 10. LOA Artikel.....	64
Lampiran 11. Turnitin Artikel.....	65
Lampiran 12. Artikel.....	74