

SKRIPSI

***“Public Service Innovation Dalam Meningkatkan Layanan Administrasi Perkawinan :
Inovasi Layanan Jalan Berdua (Kerjasama Pelayanan Penerbitan KK & KTP-el) di
Kota Pasuruan”***

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Oleh:

Aulia Annisa Nabila

202010050311017

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

2024

HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN

**Public Service Innovation Dalam Meningkatkan Layanan Administrasi
Perkawinan : Inovasi Layanan Jalan Berdua (Kerjasama Pelayanan
Penerbitan KK & KTP-Elektronik) di Kota Pasuruan**

Diajukan Oleh:

Aulia Annisa Nabila

202010050311017

Telah disetujui

Pada hari / tanggal, *Rabu* / 20 Maret 2024

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan

Muhammad Kamil, S.IP., M.A

Pembimbing

Ali Roziqin, S.A.P., M.P.A

Mengetahui

Dekan I FISIP UHM



Herur Rijal, S.IP., M.Hub.Int

HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

AULIA ANNISA NABILA

202010050311017

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan

LULUS

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan
Pada hari Rabu, 20 Maret 2024
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji:

1. **Yana Syafriyana Hijri, S.IP., M.IP** ()
2. **Ach Apriyanto Romadhon, M. Si** ()
3. **Ali Roziqin, SA.P., M.P.A** ()



Mengetahui

Ketua Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Nafisul Khairur Rival, S.IP., M.Hub.Int.

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

fisip.umm.ac.id | fisip@umm.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Aulia Annisa Nabila
NIM : 202010050311017
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :
"Public Service Innovation Dalam Meningkatkan Layanan Administrasi Perkawinan :
Studi Kasus Jalan Berdua (Kerjasama Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga & KTP-
elektronik) di Kota Pasuruan adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini
tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar
akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah
ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang
secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar
pustaka
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-
unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR
AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai
dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS
ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 16 Februari 2024
Yang Menyatakan,



Aulia Annisa Nabila



Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 651 253 (Hunting)
F: +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutani No 188 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 651 149 (Hunting)
F: +62 341 692 000

Kampus III
Jl. Raya Triogomas No 246 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 454 318 (Hunting)
F: +62 341 460 435
E: webmaster@umm.ac.id

ABSTRAKSI

Proses pendaftaran perkawinan merupakan salah satu tahap penting dalam memvalidasi pernikahan secara sah. Proses ini seringkali memerlukan upaya yang kompleks, memakan waktu, dan biaya yang signifikan, terutama bagi pasangan yang berasal dari wilayah jauh dari kantor administrasi kependudukan atau pengadilan agama. Untuk mengatasi tantangan ini, Pemerintah Kota Pasuruan telah memperkenalkan inovasi layanan Jalan Berdua. Layanan ini memungkinkan pasangan untuk mendaftarkan perkawinan sekaligus merubah status kawin pada dokumen Kartu Keluarga dan KTP-Elektronik. Inovasi Jalan erdua ini berdampak meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan tentang perubahan status kawin pada Kartu Keluarga dan KTP-Elektronik.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan permasalahan yang muncul dalam program Inovasi dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang muncul dalam program Inovasi Jalan Berdua di Kota Pasuruan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan sumber data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait dengan inovasi Jalan Berdua. Data sekunder berupa dokumen terkait penelitian. Teknik pengumpulan data melibatkan observasi, wawancara terbuka, dan dokumentasi. Penelitian ini akan memberikan gambaran tentang permasalahan yang dihadapi dalam implementasi Inovasi Jalan Berdua di Kota Pasuruan dan upaya yang telah dilakukan untuk mengatasinya.

Hasil penelitian ini adalah Secara keseluruhan, program Jalan Berdua di Kota Pasuruan adalah contoh yang sukses dari bagaimana inovasi dalam layanan administrasi kependudukan dapat meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, kepuasan masyarakat, kerja sama antarinstansi, dan penggunaan data yang efektif.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan Publik, Layanan, Adminitrasi Kependudukan, Jalan Berdua

ABSTRACTION

The marriage registration process is one of the important stages in validating a marriage legally. This process often requires complex efforts, takes time and costs significant money, especially for couples who come from areas far from population administration offices or religious courts. To overcome this challenge, the Pasuruan City Government has introduced an innovative Double Road service. This service allows couples to register their marriage as well as change their marital status on their Family Card and Electronic KTP documents. This second road innovation has the impact of improving population administration services regarding changes in marital status on Family Cards and Electronic KTPs.

This research aims to describe the problems that arise in the Innovation program and the efforts made to overcome the problems that arise in the Dual Road Innovation program in Pasuruan City. This research uses a qualitative descriptive approach with primary and secondary data sources. Primary data was obtained through interviews, observation and documentation related to Jalan Berdua innovation. Secondary data is in the form of documents related to research. Data collection techniques involve observation, open interviews, and documentation.

This research will provide an overview of the problems faced in implementing the Double Road Innovation in Pasuruan City and the efforts that have been made to overcome them. The results of this research are: Overall, the Jalan Berdua program in Pasuruan City is a successful example of how innovation in population administration services can improve efficiency, accessibility, community satisfaction, inter-agency cooperation, and effective use of data..

Keywords: public service innovation, service, population administration, walk together

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Sang Maha Segalanya, atas seluruh curahan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Public Service Innovation Dalam Meningkatkan Layanan Administrasi Perkawinan : Studi Kasus Jalan Berdua (Kerjasama Pelayanan Penerbitan KK & KTP-el) di Kota Pasuruan**” ini tepat pada waktunya. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Malang.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk ini penulis menyampaikan penghargaan dan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang yang telah menyediakan fasilitas pembelajaran yang memadai.
2. Bapak Prof. Dr. Muslimin Machmud, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan izin penelitian demi kelancaran skripsi saya.
3. Bapak Muhammad Kamil, S.IP., MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang
4. Bapak Ali Roziqin, S.A.P., MPA selaku Dosen Pembimbing skripsi saya yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk membimbing, memberikan kritik dan saran serta penguatan kepada penulis dalam menyusun skripsi
5. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Pemerintahan yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu selama kuliah.
6. Ibu Siti Mariyam, S.Sos., M.M selaku Kepala Dinas Dispendukcapil Kota Pasuruan yang telah mengizinkan dan menerima penulis untuk melaksanakan magang riset serta penelitian guna menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
7. Kedua Orang Tua penulis, Suko Setyo Budi dan Heni Susilowati, untuk beliau berdua skripsi penulis dipersembahkan. Terimakasih atas segala kasih sayang yang diberikan dalam membesarkan dan membimbing penulis selama ini sehingga penulis dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita-cita.
8. Sahabat penulis dari semester satu, Nanda Suci Putri Nurjanah, Atiqoh Salsabila R, terimakasih atas kenangan indah selama ini. Sebagai manusia biasa penulis menyadari

penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karenanya atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, penulis memohon maaf dan bersedia menerima kritikan yang membangun.

Terakhir, harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang akan membacanya.



Malang, 19 Maret 2024

Penyusun

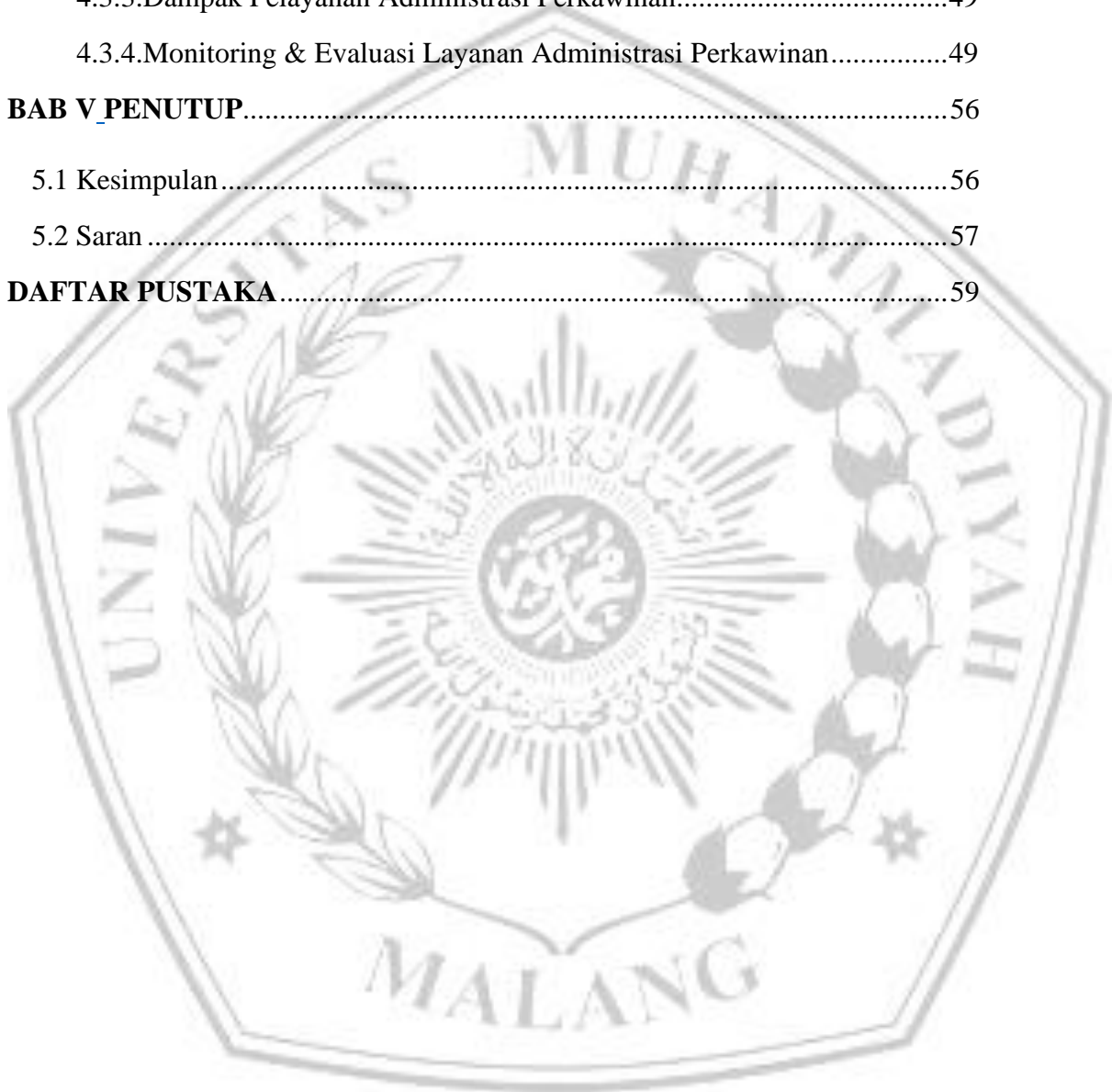
Aulia Annisa Nabila

DAFTAR ISI

HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN	i
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAKSI	iv
ABSTRACTION	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
HALAMAN CEK PLAGIASI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian.....	5
2. Manfaat Penelitian.....	5
1.4 Definisi Konseptual.....	5
1. Inovasi.....	6
2. Pelayanan Publik.....	6
1.5 Definisi Operasional.....	6
1.6 Metode Penelitian.....	7
1. Jenis Penelitian.....	7
2. Sumber Data.....	7
3. Subjek Penelitian.....	8
4. Teknik Pengumpulan Data.....	8

5. Lokasi Penelitian	9
6. Teknik Analisis Data	9
7. Waktu Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA ATAU KAJIAN TEORI	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Kerangka Teori	15
Pencatatan Perkawinan.....	15
Inovasi Digital dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	17
Kepentingan Administrasi Kependudukan.....	20
Teori Inovasi.....	20
Faktor-faktor yang Mempengaruhi Inovasi Layanan Publik.....	24
Teknologi Informasi	25
Inovasi JALAN BERDUA	26
BAB III DESKRIPSI WILAYAH	28
3.1 Sejarah Kota Pasuruan.....	28
3.2 Gambaran Umum Kota Pasuruan	29
1. Kondisi Geografis.....	29
2. Kondisi Administratif.....	31
3. Kondisi Kependudukan	32
4. Kondisi Sosial.....	33
5. Kondisi Perekonomian	34
3.3 Sejarah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan.....	34
3.3.1. Struktur Organisasi.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1.Penyederhanaan Birokrasi dan Administrasi Perkawinan.....	40
4.1.1.Pelayanan Administrasi Kependudukan & Perkawinan.....	41
4.1.2.Pelayanan Administrasi Terintegrasi Satu Atap di Kota Pasuruan	42
4.2.Penyederhanaan Prosedur dan Kemudahan Pelayanan Administrasi Perkawinan	47
4.2.1.Infrastruktur Pelayanan Administrasi Perkawinan	47

4.2.2.Sarana Pelayanan Administrasi Perkawinan	47
4.3.Sumber Daya Inovasi Administrasi Layanan Perkawinan	48
4.3.1.Sumber Daya Manusia	48
4.3.2.Sumber Daya Anggaran	49
4.4.Observasi Pelayanan Administrasi Perkawinan	49
4.3.3.Dampak Pelayanan Administrasi Perkawinan.....	49
4.3.4.Monitoring & Evaluasi Layanan Administrasi Perkawinan.....	49
BAB V PENUTUP	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59



DAFTAR TABEL

Tabel 3.2.1	Luas Wilayah Kecamatan di Kota Pasuruan	30
Tabel 3.2.2	Data Kependudukan Menurut Kecamatan di Kota Pasuruan Tahun 2022.....	30
Tabel 3.2.3	Data Kependudukan Menurut Kepadatan Penduduk di Kota Pasuruan Tahun 2022	31
Tabel 3.2.4	Data Kependudukan Menurut Jenis Kelamin di Kota Pasuruan Tahun 2023.....	31
Tabel 4.1.2.1	Tahapan SOP Inovasi Jalan Berdua	40
Tabel 4.1.2.2	Progres permohonan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk melalui Jalan Berdua	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2.1 Alur Pikir.....	22
Gambar 3.2.1 Peta Wilayah Kota Pasuruan.....	30



DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.
- Ahyar, H., & Juliana Sukmana, D. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif SERI BUKU HASIL PENELITIAN View project Seri Buku Ajar View project*.
<https://www.researchgate.net/publication/340021548>
- Ahyar, H., Sukmana, D. J., & Andriani, H. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.
- Aissaoui, N. (2022). The digital divide: a literature review and some directions for future research in light of COVID-19. In *Global Knowledge, Memory and Communication* (Vol. 71, Issues 8–9, pp. 686–708). Emerald Publishing. <https://doi.org/10.1108/GKMC-06-2020-0075>
- Aziz, A. (2019, October 22). *Pemerintah Kota Pasuruan Luncurkan “Kado Perkawinan”*. *Apa Itu*. FaktualNews.Co.
- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). *Diagnosing and Changing Organizational Culture Based on the Competing Values Framework The Jossey-Bass Business & Management Series*.
- Chen, J., Walker, R. M., & Sawhney, M. (2020a). Public service innovation: a typology. *Public Management Review*, 22(11), 1674–1695.
- Chen, J., Walker, R. M., & Sawhney, M. (2020b). Public service innovation: a typology. *Public Management Review*, 22(11), 1674–1695.
- De Kock, J. H., Latham, H. A., Leslie, S. J., Grindle, M., Munoz, S. A., Ellis, L., Polson, R., & O'Malley, C. M. (2021). A rapid review of the impact of COVID-19 on the mental health of healthcare workers: implications for supporting psychological well-being. *BMC Public Health*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-020-10070-3>
- Farah Saliba, L. , A. P. , M. S. L. , R. W. E. , M.-R. S. , P. M. , & B. R. C. (2022). Program adaptation by health departments. *Frontiers in public health*, 10, 892258. *Program Adaptation by Health Departments. Frontiers in Public Health*, 10, 892258.
- Frinaldi, A. (2021). *The Influence of Work Culture, Compensation and Work Spirit on Employee Performance of Health Office in in Pariaman City*. <http://ojs.unm.ac.id/iap>
- Givo Almuttaqin. (2016). SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN PERNIKAHAN BERBASISONLINE MENGGUNAKAN METODE WATERFALL(STUDY KASUS:KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATANMANDAU-DURI). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 52–54.
- Hameduddin, T., & Engbers, T. (2022). Leadership and public service motivation: a systematic synthesis. *International Public Management Journal*, 25(1), 86–119.
- Herawati, I. E. (2012). Kepuasan Nasabah Terhadap Bank Dan Dana Pihak Ketiga Unit Usaha Syariah Bni. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 8(1), 32–49.
<https://doi.org/10.33830/jom.v8i1.203.2012>

- Kotter, J. P. (2006). *Leading Change Why Transformation Efforts Fail Leaders who successfully transform businesses do eight things right (and they do them in the right order)*.
www.hbrreprints.org
- Kulašin, D., & Fortuny-Santos, J. (2005). *REVIEW OF THE SERVQUAL CONCEPT*.
- Leksmana, A. R. F. D., Hadi, K., & Nurjaman, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik melalui penerapan Sistem Elektronik Surat Keterangan (E-SUKET) di Kota Kediri. *GOVERNMENT : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13, 106–112. <https://doi.org/10.31947/jgov.v13i2.9374>
- Machmud, R. (2018). *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*.
- Marmo, R., Pascale, F., Diana, L., Sicignano, E., & Polverino, F. (2022). Lessons learnt for enhancing hospital resilience to pandemics: A qualitative analysis from Italy. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 81. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2022.103265>
- McQuiston, J., & Manoharan, A. P. (2021). E-Government and information technology coursework in public administration programs in Asia. *Teaching Public Administration*, 39(2), 210–226. <https://doi.org/10.1177/0144739420978249>
- Miao, R., & Cao, Y. (2019). High-performance work system, work well-being, and employee creativity: Cross-level moderating role of transformational leadership. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(9), 1640.
- Novriando, A., Purnomo, P., & Salsabila, L. (2020). Efektivitas “Jogja Smart Service” Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(2), 68–75.
- Ómarsdóttir, I. L., Pétursdóttir, G., Bird, D. K., & Gísladóttir, G. (2022). Community resilience through the lens of social support: Recovering from the 2010 Eyjafjallajökull eruption in Iceland. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 81. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2022.103272>
- Pasaribu, A., & Tampubolon, L. H. (2015). Asosiasi Antara Promosi Program Keluarga Berencana dan Perilaku Penggunaan Alat Kontrasepsi. *Jurnal Perkotaan*, 7(1–2), 13–30. <https://doi.org/10.25170/perkotaan.v7i1-2.268>
- pasuruankab.go.id. (2023, April 12). *Gambaran Umum Kabupaten Pasuruan 2023*.
Pasuruankab.Go.Id. .
- Pasuruankota.go.id. (n.d.). (2023, November 14). *Sejarah Kota Pasuruan*. Pemerintah Kota Pasuruan.
- Pratama, Y. I., & Fanida, E. H. (2018). Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (Sakdino) Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. *Publika*, 6(9).
- Program, Y., Publik, S. A., & Soesiantoro, A. (2022). INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PROGRAM E-SAMSAT DI KOTA SURABAYA. *Maret*, 2(2).
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of innovations*. Free Press.
- Schumpeter, J. A. (1934). Schumpeter, J.A., 1934 (2008), *The Theory of Economic Development: An Inquiry into Profits, Capital, Credit, Interest and the Business Cycle*, translated from the German by Redvers Opie, New Brunswick (U.S.A) and London (U.K.): Transaction

Publishers. *JOURNAL OF COMPARATIVE RESEARCH IN ANTHROPOLOGY AND SOCIOLOGY*, 3(2).

- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. PT. Medika Aksara Globalindo.
- Setiyono, B. (2020). *Konsep dan pengertian Efektifitas*. 18–38.
- Sudirman, F. A., & Saidin, S. (2022). Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government) dan Pembangunan Berkelanjutan: Reviu Literatur Sistematis. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 21(1), 44–58. <https://doi.org/10.35967/njip.v21i1.269>
- Sudrajat, A., & Andhika, L. (2021). Empirical Evidence Governance Innovation in Public Service. *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance*, 13(3), 407–417.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Alfabeta.
- Supranoto, M., & Novita, D. (2019). A Qualitative Meta-analysis on Studies of Local Level Public Services Innovation in Indonesia. *Proceedings International Conference on Innovations in the Social Sciences and Humanities (ISSH)*. Universitas Jember.
- Sururama, R., Hanny, & Febrina. (2019). PENGAWASAN MELEKAT OLEH CAMAT DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN BOGOR SELATAN KOTA BOGOR PROVINSI JAWA BARAT Rahmawati. *JURNAL MEDIA BIROKRAS*, 1(1).
- Syahar, S. (1981). *Undang-Undang perkawinan dan masalah pelaksanaannya:(ditinjau dari segi hukum Islam)*. Alumni.
- Szołtysek, M. (2007). Science without Laws? Model Building, Micro Histories and the Fate of the Theory of Fertility Decline. *Historical Social Research / Historische Sozialforschung*, 32(120), 10–41.
- Tushman, M. L., & Anderson, P. (1986). Technological Discontinuities and Organizational Environments. *Administrative Science Quarterly*, 31(3), 439. <https://doi.org/10.2307/2392832>
- United Nations. Statistical Division. (2021). *Handbook on civil registration and vital statistics systems. Management, operation and maintenance*.
- Utomo, T. W. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik*.
- Van De Ven, A. H., & Poole, M. S. (1995). EXPLAINING DEVELOPMENT AND CHANGE IN ORGANIZATIONS. In *t Academy of Management Review* (Vol. 20, Issue 3).
- Wayan Erwin, I., Ngurah Gede Sadiartha, A. A., & Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Dan, P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit pada LPD Desa Adat Guwang. *Jurnall Malnaljemen, Kewiralusalhalaln Daln Palriwisalta*, 3(10).
- Wignydipoero, S. (1998a). *Asas-asas Hukum Adat*. Gunung Agung.
- Wignydipoero, S. (1998b). *Asas-asas Hukum Adat*. Gunung Agung.

Yayu Purwanti. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.*

Zamharira, C., & Cahyani, I. R. (2019). Pelangi: Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Kota Banda Aceh. *Al-Ijtima`i: International Journal of Government and Social Science*file:///D:/Jurnal_Pengawasan_Melekat.Pdf, 5(1), 11–20.
<https://doi.org/10.22373/jai.v5i1.462>



HALAMAN CEK PLAGIASI



LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Kampus III – Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144
Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Berdasarkan peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:

Nama : Aulia Annisa Nabila
NIM : 202010050311017
Judul TA/Skripsi : "Public Service Innovation Dalam Meningkatkan Layanan Administrasi Perkawinan : Studi Kasus Jalan Berdua (Kerjasama Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga & KTP-elektronik) di Kota Pasuruan

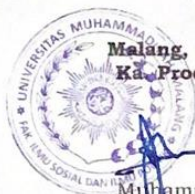
Pembimbing : Ali Roziqin, S.A.P., MPA

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	2%	2%	7%	3%	0%

Administrator,

Muhammad Iqbal, S.Pd



Malang, 16 Februari 2024
Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan

Muhammad Kamil, S.IP., MA