

SKRIPSI

***Public Sector Innovation* dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi
Kependudukan melalui Program Peti Kemas di Kota Pasuruan**

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana (S1)

Ilmu Pemerintahan



Oleh:

Atiqoh Salsabila R

202010050311063

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

2024

HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN

***PUBLIC SECTOR INNOVATION* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI
PROGRAM PETI KEMAS DI KOTA PASURUAN**

Diajukan Oleh:

ATIQQH SALSABILA R
202010050311063

Telah disetujui

Pada hari / tanggal, *Kamis / 14 Maret 2024*

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan

Pembimbing


Muhammad Kamil, S.IP., M.A


Muhammad Kamil, S.IP., M.A

Mengetahui

Dekan I FISIP UMM


Najamuddin Nurur Rijal, S.IP., M.Hub.Int.

HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ATIQOAH SALSABILA R
202010050311063

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan
L U L U S

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan
Pada hari Senin, 12 Februari 2024
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji:

1. Drs. Krishno Hadi, M.A



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



3. Muhammad Kamil, S.IP., MA



Mengetahui
Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Najamuddin Khairur Rijal, S.IP., M.Hub.Int.

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Atiqoh Salsabila Romadhoni
NIM : 202010050311063
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 Sector Innovation dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Peti Kemas 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, 17 Januari 2023
Yang Menyatakan,



Atiqoh Salsabila R



Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 250 (Hunting)
F. +62 341 480 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutani No. 188 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 149 (Hunting)
F. +62 341 582 000

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 318 (Hunting)
F. +62 341 469 435
E. webmaster@umm.ac.id

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@umrn.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 : Atiqoh Salsabila R
NIM : 202010050311063
Judul TA/Skripsi : *Public Sector Innovation* dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Peti Kemas di Kota Pasuruan
Pembimbing I : Muhammad Kamil , S.IP., MA.

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	8%	8%	12%	1%	3%

Administrator,

Muhammad Iqbal, S.Pd

Malang, 27 Januari 2024

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan



Muhammad Kamil, S.IP., MA

Atiqoh Salsabila R, 202010050311063, ***Public Sector Innovation Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Peti Kemas di Kota Pasuruan.***

Dosen Pembimbing : Muhammad Kamil S.IP., MA

ABSTRAK

Untuk meningkatkan pelayanan secara berkelanjutan, DISPENDUKCAPIL Kota Pasuruan menciptakan Inovasi Peti Kemas agar berbagai problem dalam pelayanan akta kematian dapat terselesaikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana *Public Sector Innovation* dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui program Peti Kemas di Kota Pasuruan berjalan dengan baik atau tidak.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Untuk menganalisis penelitian ini, peneliti menggunakan Teori atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi Peti Kemas merupakan penggabungan 2 instansi yaitu DISPENDUKCAPIL Kota Pasuruan dan RSUD Kota Pasuruan. Dengan adanya inovasi ini, pelaporan atau pengajuan Akta Kematian meningkat capaiannya sesuai dengan apa yang diharapkan dari tujuan dibuatnya inovasi ini. Banyak masyarakat yang menyepelekan karena masih dianggap suasana duka juga masih menjadi problem yang menghambat tercapainya tujuan inovasi Peti Kemas. Kurangnya alat transportasi yang ada di Dinas, maka petugas Inovasi Peti Kemas terhambat dalam pengambilan berkas berkas dan formulir yang ada di Rumah Sakit.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Inovasi, Peti Kemas, Dispendukcapil Kota Pasuruan

Atiqoh Salsabila R, 202010050311063, **Public Sector Innovation In Improving Population Administration Services Trough the Peti Kemas Program in Pasuruan City**

Supervisor : Muhammad Kamil S.IP., MA

ABSTRACT

To improve services in a sustainable manner, DISPENDUKCAPIL of Pasuruan City created Peti Kemas Innovation so that various problems in death certificate services can be resolved. This research aims to analyze how Public Sector Innovation in Improving Population Administration Services through the Peti Kemas Program in Pasuruan City is running well or not.

The method used in this research is descriptive qualitative. The data sources used are primary data and secondary data. Data collection techniques use observation, interviews and documentation. Data analysis techniques use data reduction, data presentation and drawing conclusions. To analyze this research, researchers used the innovation attribute theory proposed by Rogers.

The results of this research show that the Peti Kemas innovation is a combination of 2 agencies DISPENDUKCAPIL of Pasuruan Ciy and the Pasuruan City Regional Hospital. With this innovation, reporting or submitting Death Certificates has increased in accordance with what is expected from the purpose of this innovation. Many people take it for granted because it is still considered that the atmosphere of sadness is still a problem that hinders the achievement of Peti Kemas Innovation goals. The lack of transportation facilities available at the Department means that Peti Kemas Innovation officers are hampered in retrieving files and forms from the Hospital

Keywords: Public Services, Innovation, Peti Kemas, Dispendukcapil Pasuruan City

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh Alhamdulillah rabbil 'alamin, segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam. Hanya dengan Rahmat, Taufiq serta Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Public Sector Innovation dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Peti Kemas di Kota Pasuruan”**. Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Malang. Penyusunan skripsi ini, tidak terlepas dari peran berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Bapak Prof. Dr. Muslimin Machmud, M.Si Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Muhammad Kamil, S.IP., M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bapak Muhammad Kamil, S.IP., M.A selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan dan membagi ilmu serta masukan dengan sangat baik sesuai apa yang dibutuhkan pada penelitian.
5. Seluruh dosen dan staff Program Studi Ilmu Pemerintahan dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu peneliti dalam hal kelancaran proses skripsi..
6. Ibu Siti Maryam S.Sos., MM. selaku Kepala Dispendukcapil Kota Pasuruan yang telah mengizinkan penulis untuk penelitian di Dispendukcapil Kota Pasuruan.
7. Ibu Muji Anggredi Suminar S.E. selaku Kepala Seksi Bidang Pencatatan Sipil yang telah membantu arahan penulis untuk mengambil data penelitian.
8. Pihak Pemerintah Kota Pasuruan khususnya seluruh pegawai Dispendukcapil Kota Pasuruan karena telah memberi arahan, motivasi serta dukungan untuk

penulis menyelesaikan penelitian ini dan memberi kesempatan penulis untuk melakukan penelitian di lingkungan Dinas.

9. Teristimewa kepada ibunda tercinta ibu Djuwariyah yang selalu ada untuk penulis dari kecil hingga sampai saat ini, selalu menjadi penyemangat penulis, tiada hentinya memberikan kasih sayang, dukungan, dan doa dengan penuh keikhlasan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teruntuk kakak kandung penulis Darmawan S.T., M.T. dan Evi Damayanti S.S terimakasih karena telah memberikan semangat, doa dan dukungan kepada penulis.
11. Teman teman Ilmu Pemerintahan kelas A,B dan C angkatan 2020 yang sudah menemani semasa perkuliahan selama di Malang terimakasih atas kenangannya.
12. Dan yang terakhir, terimakasih untuk diri saya sendiri, Atiqoh Salsabila R terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih karena sudah mau menyelesaikan apa yang sudah dimulai. Terimakasih karena memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran, dan kritik yang membangun demi perbaikan penulisan skripsi ini.

Penulis, 19 Januari 2024

Atiqoh Salsabila R

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.4.1. Manfaat Teoritis	7
1.4.2. Manfaat Praktis	7
1.4.3. Definisi Konseptual.....	7
1.5. Definisi Operasional	10
1.6. Metode Penelitian	10
1.6.1 Jenis Penelitian.....	10
1.6.2 Sumber Data.....	11
1.6.3. Lokasi Penelitian.....	12
1.6.4. Teknik Pengumpulan Data.....	12
1.6.5 Teknik Analisis Data.....	13
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Kajian Teori	23
2.3 Peti Kemas	29
BAB III.....	31

DESKRIPSI WILAYAH.....	31
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	31
3.1.1. Sejarah Kota Pasuruan	31
3.1.2. Gambaran Umum Kota Pasuruan	32
3.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan.....	37
3.2.1. Tugas Pokok dan Fungsi	38
3.2.2. Struktur Organisasi.....	40
BAB IV.....	47
HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 <i>Public Sector Innovation</i> dalam meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Peti Kemas di Kota Pasuruan.....	47
4.1.1. Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Pemanfaatan Teknologi	47
4.1.2 Bentuk Inovasi Peti Kemas	63
4.1.3. Pelaksanaan Program Peti Kemas	66
4.2. Faktor Penghambat <i>Public Sector Innovation</i> dalam meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Peti Kemas di Kota Pasuruan	74
4.2.1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia	74
4.2.2. Keterbatasan Sarana dan Prasarana.....	75
Bab V.....	76
PENUTUP	76
5.1. Kesimpulan	76
5.2. Saran	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1	Peta Kota Pasuruan	33
Gambar 3. 2	Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan.....	37
Gambar 4. 1	Aplikasi Layanan Online Kependudukan petugas RSUD	52
Gambar 4. 2	Gambar Pembentukan Tim Efektif Peti Kemas.....	67
Gambar 4. 3	Gambar Sosialisasi Kepada Masyarakat Mandaranrejo	68
Gambar 4. 4	Gambar Sosialisasi Tim Peti Kemas pada Petugas RSUD.	69



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	3
Tabel 3. 1 Jumlah Kelurahan dalam Kecamatan di Kota Pasuruan.....	35
Tabel 3. 2 Struktur Organisasi	40
Tabel 4. 1 Perbandingan Keuntungan Pemerintah dan Keuntungan masyarakat.....	55
Tabel 4. 2 Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Inovasi Peti Kemas	57
Tabel 4. 3 Keuntungan Masyarakat dan Upaya Pemerintah	58
Tabel 4. 4 Data Penerbitan Akta Kematian melalui Uji Coba Program bulan April- September 2022	62
Tabel 4. 5 Tabel Data Penerbitan Akta Kematian melalui inovasi Peti Kemas tgl 12-14 Oktober 2022	70
Tabel 4. 6 Tabel Laporan penggunaan inovasi Peti Kemas di RSUD Soedarsono Oktober 2022- April 2023	71



DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, P. R. (2018). Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *Politico*, 18(2), 265–275. <https://doi.org/10.32528/politico.v18i2.1659>
- Ancok, D. (2012). *Kepemimpinan dan Inovasi*. Penerbit Erlangga.
- Ansyari, M. (2016). *INOVASI PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM PENGELOLAAN SAMPAH RUMAH TANGGA BERBASIS SMART ENVIRONMENT*. 1–23.
- Bakar, A. (2021). Hakekat Pelayanan Publik. *Jurnal Perspektif*, 13(2), 81–87. <https://doi.org/10.53746/perspektif.v13i2.15>
- Bukhori, I. (2016). *RESPON MASYARAKAT TERHADAP INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI E-PARKING DALAM MENINGKATKAN RETRIBUSI PARKIR OLEH DINAS PERHUBUNGAN KOTA MALANG*. 1–23.
- Gustina, & Rusli, Z. (2020). Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16(1), 66–76.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Tbk.
- Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, & I. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(3), 265–276. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/705>
- Holle, O. E. S. (2011). *Pelayanan publik melalui*. 17(3), 21–30.
- Iii, B. A. B., & Penelitian, M. (2015). *No Title*. 74–94.
- Ikhsan, A. E., Suazhari, & Razki, C. D. (2016). Keuntungan relatif, kesiapan organisasional, pengadopsian sistem e-commerce dan kinerja perusahaan. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 99–109.
- Janet V Denhardt, R. D. (2007). *The New Public Service*.
- Jenanu, K., & Nanang, B. (2019). Program Inovasi Gampil (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kematian (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 42–47.

- Kementerian Hukum dan Hak Asasi Republik Indonesia. (2009). *INOVASI GESIT AKTIF MERAKYATNYA DISPENDUKCAPIL (GAMPIL) Bab I*. 1–44.
<https://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/lt4a715279424d7/node/5/uu-no-25-tahun-2009-pelayanan-publik>
- Kompas. (2020). *Lima Keluhan masyarakat soal layanan administrasi kependudukan*.
- Kusnadi. (2017). Model Inovasi Pendidikan dengan Strategi Implementasi Konsep “Dare to Be Different.” *Jurnal Wahana Pendidikan*, 4(1), 132–144.
- Musabry, Burhanuddin, & Haerana. (2020). Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar. *Unismuh*, 2(2), 427–442. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/3756/3435>
- pasuruankota.go.id. (n.d.). *pasuruankota.go.id*.
- Patel, & Goyena, R. (2019). INOVASI PELAYANAN AKTA KEMATIAN MELALUI WEBSITE DI DISDUKCAPIL KOTA BINJAI PROVINSI SUMATERA UTARA. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 15(2), 9–25.
- Pemerintah Kota Pasuruan. (2021). RPJMD 2021–2026.pdf. In *Rankhir Rpjmd 2021-2026* (p. 407).
- Prastya, Y. R., & Sunaningsih, S. N. (2020). Analisis Penerapan Program Inovasi Pada Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2020. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 8(2), 122–132. <https://doi.org/10.31629/juan.v8i2.2686>
- Putri, D. M. (2022). *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian Berbasis Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung*. 4(3), 543–550.
<http://digilib.unila.ac.id/65949/%0Ahttp://digilib.unila.ac.id/65949/3/3>. SKRIPSI TANPA BAB PEMBAHASAN.pdf
- renimutia. (2016). *The New Public Service*. Kompasiana.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D* Sugiyono. Alfabeta.
- Testiana, A., Haryanti, R. H., & Setyowati, K. (2018). BESUK KIAMAT (Bela Sungkawa Kirim Akta Kematian). ... *Kepada Masyarakat Dan ...*, 1, 1521–1531. <http://prosiding-pkmsr.org/index.php/pkmsr/article/view/59%0Ahttps://prosiding->

pkmsr.org/index.php/pkmsr/article/download/59/174

Undang-Undang No. 18 tahun 2002. (n.d.).

Undang Undang RI, 2009. (n.d.).

Wicaksana, A., & Rachman, T. (2018). INOVASI PELAYANAN AKTA KEMATIAN DAN AKTA KELAHIRAN MELALUI APLIKASI NATA ANGGOTA KELUARGA UNTUK LAPORAN AKTA (NAKULA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>

Wulandari, D. T., & Parwiyanto, H. (2021). Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online melalui Aplikasi Adminduk Online Makin Oke (AKOne MAK'e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. *Wacana Publik*, 1(2), 219. <https://doi.org/10.20961/wp.v1i2.54593>

Yulio, A. (2022). Inovasi Pelayanan Sobat Dukcapil Dalam Penerbitan Akta Kematian Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Tangerang Provinsi Banten. *Ipdn*, 1–10.

