

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

**INOVASI “6 IN 1” DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH:

CAHYO BIMA SAKTI WIBOWO

NIM: 071311133022

PROGRAM STUDI S1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA

DEPARTEMEN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS AIRLANGGA

Semester Genap 2019/2020

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

**INOVASI “6 IN 1” DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH:

CAHYO BIMA SAKTI WIBOWO

NIM: 071311133022

PROGRAM STUDI S1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA

DEPARTEMEN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS AIRLANGGA

Semester Genap 2019/2020

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan (langsung ataupun tidak langsung) dalam isi Skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 3 Juni 2020



(CAHYO BIMA SAKTI WIBOWO)

**INOVASI “6 IN 1” DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Maksud : Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 Ilmu
Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga.**

Disusun Oleh :

Cahyo Bima Sakti Wibowo

NIM : 071311133022

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
Semester Genap Tahun 2019/2020**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk **Ayah** dan **Ibuku** yang kusayangi dan kuhormati, Mbakku yang kusayangi, dan sahabat-sahabatku serta semua orang yang sudah mendukung dan membantuku dalam segala hal. Selain itu, saya persembahkan juga untuk Almamater kebanggaanku, Universitas Airlangga.

HALAMAN MOTTO

**“JANGAN LUPA HEHE MESKIPUN JARANG HAHA,
WALAU HIDUP PENUH HUUH...”**

(Barisan Barista “HeheKopi” Group)

“TERUSLAH MEMBERI TANPA MENGIKAT,

DAN MENERIMA TANPA MELUPAKAN...”

(ANONIMOUS)

**“SEGALA HAL DI DUNIA INI ADA HAL YANG BERADA DI DALAM
KENDALI KITA,**

**DAN ADA PULA YANG BERADA DI LUAR KENDALI KITA,
CONTOHNYA SKRIPSI HEHE”**

(EPICTETUS)

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Pertama, saya mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, petunjuk, serta hidayah-Nya sehingga saya dapat berjuang dan mampu menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi ini dengan lancar dan baik hingga akhir (meskipun sudah melampaui batas waktu normal alias molor mentok jedok hehe).
2. Kedua, ucapan terima kasih serta maaf tidak lupa saya sampaikan untuk kedua orang tua saya dan keluarga saya. Yang pertama, saya ingin menyampaikan permintaan maaf sebesar-besarnya untuk ibu saya Hetty Takaryantini karena masih belum memenuhi harapan untuk lulus tepat waktu 4 tahun, dan justru molor layaknya semolor-molornya keju mozarella mentok jedok hehe karena satu dua berbagai hal (maafkan anakmu ini mak). Kemudian terimakasih sebanyak-banyaknya untuk ibu yang sudah memberikan banyak wejangan dan saran dan omelannya (lebih sering sih tiap hari hahaha) serta doa yang selalu ibu panjatkan untuk kesuksesanku semoga sehat selalu ya bu, dan luka kecelakaan lampau tidak sering kumat lagi. Meskipun kadang berdebat berbeda pendapat terlebih soal pembenaran berita hoaks hahaha, tapi sebenarnya aku tetep sayang(kalimat yang sangat klise sekali). Maafkan bila banyak salah kata dan bila melawan apa kata ibu ya.. oh ya terimakasih juga untuk selalu memberikan saya semangat bu. Meskipun sebelumnya harus diomelin dulu baru ada wejangan dan semangat untuk segera mentas. Karena sudah terlalu lama mamel, kenapa mamel? Soalnya dikatakan masih mahasiswa ya gak, karena gak ada kuliah tugas dll cuman skripsi doang. Alumni yo bukan, meski gk ada kuliah, belum lulus secara formal. Pengangguran juga gak karena kadang masih ada job-job (lumayan buat jajan muehehehe. Ingat nabung buat nikah woi). Jadi kesimpulannya adalah SAN-TET (Semi Alumni penghasilAN Tidak tETap) hahahaha iya iya garing, udah tau.... Lalu yang kedua, saya mengucapkan terimakasih kepada Ayah saya, Soedarsono yang telah membantu memberikan dukungan moril dan materil. Serta maaf bila tidak mengikuti jejak karir di kepolisian.
3. Ketiga, terima kasih untuk Mbakku tercinta, Mbak Jhohar Wulandari yang selalu memberikan support pada saya. Mbak yang selalu mengoceh dan tak pernah lupa mengingatkan saya untuk segera menyelesaikan skripsi, serta selalu mewanti-wanti agar memilih pasangan hidup kelak tapi fokus cari cuan dulu biar seneng dulu. (iya-iya mentang ane masih belum nikah, tapi bener sih, tuntasin dulu senengnya, biar gk macam-macam kalau udah berumah tangga muehehehe sok bijak)

4. Terima kasih juga kepada Budhe-budheku yang aku hormati dan aku sayangi serta keluarga besar di Kutoarjo dan Padang (ambo lahirnio di Padang) yang juga selalu mendoakan saya agar segera selesai dalam mengerjakan skripsi ini dan selalu memberikan semangat kepada saya untuk selalu sabar dan pasrah mungkin ini cobaan dan segera menuntaskan kewajiban skripsi ini. Tidak lupa pula mengingatkan untuk selalu berhati-hati selama di Surabaya. Dan tidak lupa pula mengingatkan hati-hati dalam memilih pasangan hidup (iya-iya ane tau udah waktunya nikah tapi gak mau buru-buru kok). Tanpa doa dan dukungan kalian, saya mungkin masih berkutat dengan skripsi ini.
5. Terima kasih kepada Ibu Dr. Erna Setijanigrum, S.IP, M.Si, selaku dosen pembimbing saya yang selalu memberikan pengarahan untuk saya sehingga akhirnya skripsi ini telah selesai, yang selalu memberikan wejangan, nasehat, motivasi dan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini, beliau yang selalu mau mendengarkan keluh kesah saya ketika saya mendapatkan permasalahan dalam mengerjakan skripsi ini. Bu Erna yang sabar dengan kami yang 7 tahun belum selesai-selesai (saya terhura bu, eh terharu bu). Sekali lagi saya ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya untuk Bu Erna dan maafkan kami bila jadinya memberatkan tugas Bu Erna yang seorang dosen harus membimbing dan membagi waktu kepada kami yang mahasiswa-mahasiswa yang molor. Selalu sehat ya bu, jaga kesehatan di tengah aktifitas yang padat. Bu Erna The Best....
6. Terima kasih juga saya sampaikan untuk seluruh jajaran dosen Ilmu Administrasi Negara, Ibu Sulikah Asmorowati S.Sos, M.Devst, PhD (Ketua Prodi Administrasi Negara), Bapak Prof. Dr. H. Jusuf Irianto, M.Com, Bapak Roestoto Hartojo Putro, Drs., SU., (Terimakasih bapak sudah menjadi dosen wali yang baik dan sabar selama ini. Meskipun bapak sudah pensiun, bapak tetaplah sosok figur dosen yang baik. Semoga sehat selalu ya pak roes) Bapak Dr. Eko Supeno, Drs., M.Si, Bapak Dr. Antun Mardiyanta, Drs., MA., Bapak Dr. Falih Suaedi, Drs., M.Si., Bapak Gitadi Tegas Supramudyo, Drs., M.Si., Bapak Dr. Bintoro Wardianto, Drs., MS., Bapak Sunaryo, Drs., M.PSt., Ibu R. Wahyuni Triana, Dra., MS., Bapak Philipus Keban, S.IP, M.Si., dan Bapak Nanang Haryono S.IP, M.Si, Bapak Putu Aditya Ferdian Ariawantara, S.IP., M.KP; Mas Agie Soegiono N, MPP yang senantiasa memberikan ilmu serta support kepada seluruh mahasiswa Administrasi Negara. Semoga ilmu-ilmu yang saya dapatkan dari beliau-beliau mampu saya terapkan dan saya tuangkan dalam kehidupan saya setelah selesai dengan perkuliahan dan dapat bermanfaat bagi semuanya.
7. Terima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya karena telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya terutama untuk Pak Anton (selaku Kepala Sie Kerjasama dan Inovasi Pelayanan), sama-

sama pejuang 7 tahun lulusan Airlangga tahun 2000 angkatan '93. Terimakasih banyak wejangan 'nakal' dan humornya yang segar. Meskipun sempat diinterogasi soal skripsi saya dan menjadi konsultan skripsi saya selama saya turun lapangan. (Tuhan memberkati pak Anton sekeluarga), lalu untuk Mas Rossi selaku Supervisor di COEX (Center of Excellence) yang sangat membantu menjadi informan ditengah padatnya kegiatannya. Pak khoirul selaku staff resepsionis di Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yang memberikan informasi secara singkat padat jelas dan khas arek Suroboyo dan serasa di ospek hehe. Serta mas Agus staff yang selalu ramah dan membantu mencarikan jalan (bukan kesasar nyari alamat bos) solusi untuk bisa bertemu dengan para petugas yang dapat saya wawancarai.

8. Ucapan terima kasih selanjutnya tidak lupa saya ucapkan untuk kalian para sahabatku, saudaraku, *"Together We Can"*, Daka Tegar Priambodho, Eric Sanjaya Hartadi, Hendra Dwi Permana, Denny Irawan, Sandra Agnu Ariska dan Aulia Tiara Anggraeni. Daka yang sama-sama pejuang skripsi pejuang kebebasan dan kelulusan. Sesama perantauan dari kabupaten sebelah, Blitar. Sering mengerjakan bersama-sama dengan pejuang skripsi lain yang sudah pamit Maret lalu Diana Makcik dan Ebeth Peyek serta yang masih tertunda sidangnya Bang Hotman eh Hutrimas Wimapiguna Soemarjan. Serta yang direpotkan soal wifi rumahnya saat nginap, ngomongnya mau download jurnal tapi malah 'film terbaru' hahaha. Sharing soal kuliner dan masak memasak (calon chef bos). Saling menyemangati dan mendorong agar tidak mager mengerjakan skripsi. Serta saling tukar info seputar wisuda terbaru. Juga teman "nge-war" mobile legend bareng Eric, Hendra, Denny. Koko Eric asal bojonegoro yang selalu mempunyai kenalan yang aduhai tapi tidak mau berbagi (diiming-imingi tok) tapi loyal dengan teman dengan es teh jumbo. Hendra yang ngaku atlit pro-gamers di mobile legend dan lebih suka dipanggil "Kim", kim jong un hahaha (wong ktp suroboyo njaluk dipanggil oppa-oppa korea). Terlibat cinlok namun tidak diungkapkan. Selalu meminta 'link dan film-film terbaru' sama dengan Eric. Denny yang patut dicontoh sifat ulet dan tipe pekerja keras. Tapi kadang terlalu lurus mungkin prinsip atau sudah wataknya. Diskusi banyak hal dan berujung debat. Tapi dibalik itu tipikal orang mau belajar hal baru dan menerapkan kudu iso (patut dicontoh gaes). Semoga tahun depan ndang nikah yo bos karo nyonya e amiiiiinnn... Sandra anak hits kalijudan, yang selalu mempunyai bahan ghibah buat kami (admin lambe turah) dari berbagai topik dan orang. Selalu rempong soal foto (sekali lagi, anak hits Kalijudan). Selalu curhat tentang lika-liku perjalanan asmaranya bercita-cita ingin segera menikah. Cece Tiara, asli Madiun. Cece medok hahaha. Orang yang kalem dan easy going. Makan dimanapun cus. Penyuka seblak dan pedas. Sudah jarang berkumpul karena sudah membina keluarga. Kapan

kumpul lagi ce ayo gasss.... terimakasih kalian sudah selalu menyemangati kami berdua dan mengingatkan kami untuk segera menyusul lulus (fyi, mereka semua sudah lulus dari beberapa tahun lalu dan tinggal kami berdua, ane dan daka yang belum hehe). Meskipun kadang gak kompak dalam pemilihan tempat berkumpul, atau dalam melakukan kegiatan, tapi tetap mengutamakan kebersamaan (mabar lebih tepatnya). Terimakasih kebersamaannya selama awal masa kuliah sampai saat ini. Semoga sukses dan sehat selalu kawan. Pesan saya untuk kalian, janganlah jadi orang yang selalu melihat atau mendongak ke atas, nanti lehernya pegal.

9. Terimakasih untuk teman-teman seperjuangan 7 tahun Daka, Diana Makcik, Ebeth Peyek, Mbak Mun Pratiwi teman sebimbangan dan bang Hotman eh bang Wima. Meskipun tidak sering mengerjakan skripsi bersama-sama tapi cukup untuk memberi suasana ‘masih ada teman senasib’ sehingga menjadi pemacu semangat kami untuk mengerjakan dan menyelesaikan skripsi. Meski Diana dan Ebeth sudah pamit duluan (wisuda duluan) bulan maret kemarin, mereka tidak hentinya menyemangati kami agar segera menyusul untuk lulus. Untuk Almh. Diana Makcik, terimakasih banyak sudah menjadi mentor dan tempat konsul dari sebelum sampai pasca sidang. Terimakasih banyak, semoga kamu tenang di sisi-Nya.
10. Ucapan terimakasih pula tidak lupa untuk sahabatku dari jaman seragam putih biru, Eggy Nararya Narendra Widi dan Raga Mahardika Yusuf yang tidak henti-hentinya membully saya yang belum lulus ini eh menyemangati deng hahaha (iyo-iyo kono wes lulus disek beh). Eggy yang dulu memberikan freepass ke Malang Night Paradise (MNP) saat awal tahun lalu guna untuk liburan dulu merefresh pikiran ane. (fyi ex-staff HRD di Hawaii Park Malang hehe). Sebagai rekan brainstorming, sharing, diskusi dari berbagai topik dari Agama, aqidah, fiqih, sunnah, negara, kebijakan, corona, hal-hal umum seperti sifat-sifat orang dan bagaimana menyikapinya dari segi psikologi. Saling sharing soal kopi dan percintaan dengan wanita masing-masing. Pingin nikah tapi masih mempunyai target yang perlu dicapai dahulu. Sekarang sedang bergelut di dunia usaha dengan Hehe Kopi (katanya males jadi pegawai budak korporat, eh) sedang dalam proses pengembangan. Tetap berkarya dengan kopi mu bos. Semoga lancar dan sukses untuk Hehe Kopi. Raga yang setelah lulus SMP pindah dan menetap di Malang. Selalu direpoti ketika ane datang nginap dirumahnya bersama Eggy. Yang selalu siap mengantar tempat-tempat rekomended di Malang. Yang polos nemen gk nduwe duso kalau berkendara (menang duno, sabar-sabar) apalagi perihal wanita beh. Yang selalu kalah main PES hahahaha. Yang selalu meminta link dan film terbaru. Yang saat tidur kakine mancal-mancal. Tapi dibalik itu sosok yang bisa diajak diskusi meskipun ujung-ujungnya garai emosi. Sosok yang kreatif (pinter desain lho) dan pecinta

kucing. Sekarang sibuk merantau di negeri orang, di Filipina. Udah enak disana kerja sesuai passion-nya benar-benar beruntung dan rejeki tuh anak. Semoga bisa segera pulang ke tanah air dan berkumpul kembali setelah Corona mereda ya. Sehat selalu bos. Pulang bawa cewek pilipin ya.

11. Terima kasih juga kepada teman-teman serta saudara seperjuangan Mahasiswa/Mahasiswi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2013 yang namanya tidak bisa saya sebut satu persatu, yang selalu kompak, solid, yang selalu memberikan informasi perkuliahan, yang juga memberikan dukungan, suka duka kita yang pernah kita lalui bersama merupakan salah satu kenangan yang tidak pernah saya lupa. Sukses terus untuk kalian semua Rek.
12. Terima kasih juga ke Mbak Dwi, selaku staf administrasi di Departemen Ilmu Administrasi Negara, yang selalu memberikan informasi seputar perkuliahan, memberikan motivasi serta semangat, yang selalu humble dan care terhadap mahasiswa/i Administrasi Negara. Tanpa mbak Dwi jadi buta info. Terimakasih mbak Dwi yang sudah cekatan dan membantu saya selama ini.
13. Terimakasih untuk Tante Nita dan Om Yuda, yang selalu saya repoti ketika berkunjung di kios fotokopi depan FISIP. Selalu memberikan dorongan serta omelan agar segera ndang ngerjakno ndang lulus ndang kerjo ndang rabio hahaha. Banyak sharing pengalaman dan wejangan-wejangan yang membuat saya terinspirasi.
14. Terimakasih untuk partner yang semoga jadi pendamping hidup selamanya, Firly Rizki Amalia. Yang sudah mendampingi, ngomeli, menyemangati, selama masa mengerjakan skripsi. LULUS duluan tahun 2018 kemarin padahal angkatan 2014 (malu bos haha). Partner kulineran dan mencoba kuliner baru. Kemana-mana pasti jajan (kebanyakan yang jajan sih, si doi hahaha) Terimakasih ya untuk selama ini bisa mengerti sikonku... Tak lupa terimakasih untuk kedua orang tua doi alias camer (ceileh gaya lu tong) yang selalu memberikan suntikan semangat motivasi dan wejangan untuk selalu maju dan segera lulus. Sudah memberikan banyak bantuan selama proses pengerjaan skripsi ini. Tak lupa juga sudah membantu merawat saya ketika kondisi down sampai harus ke Soetomo. Semoga selalu diberi kesehatan selama pandemi ini. Sehat-sehat selalu. Terimakasih dan maaf sudah banyak merepotkan pak bu dan juga Firly...
15. Terima kasih juga untuk band-band musisi seperti Mozart dengan Violin Concerto No. 3, Beethoven dengan Symphony No.9 'Ode to Joy'. Lalu ada Sia, salah satu penyanyi dengan suara yang unik dan luar biasa. Avenged Sevenfold band aliran metal yang sudah diracuni sejak SMP dan setia mendengarkan karya mereka sampai sekarang. Ada pula Oasis, Dream Theater, Claudia Emmanuela Santoso (Power Suaranya itu lho yang bikin semangat), John Denver, Kenny Rogers, karena lagu-lagu

kalian yang menemani saya sepanjang mengerjakan skripsi. Terima kasih untuk karya-karya luar biasanya yang menjadi moodboster saya. (kalau ada yang baca ini, saran saya ketika mengerjakan skripsi dengarkan lagu akustik atau musik klasik ya, dan cari tingkat volume yang nyaman didengar. Percaya gk percaya membantu konsentrasi lho.)

16. Serta terima kasih untuk seluruh pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih banyak.

HALAMAN PERSETUJUAN

**Inovasi "6 IN 1" Dalam Meningkatkan Kualitas
Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kota Surabaya**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan telah disetujui
untuk diujikan

Dosen Pembimbing



Dr. Erna Setijaningrum , S.IP., M.Si.

NIP. 197005032000032001

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Departemen Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga

Pada Hari : Rabu

Tanggal : 17 Juni 2020

Pukul : 13.00 – 15.00 WIB

Komisi Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji



Drs. Gitadi Tegas Supramudyo, M.Si
NIP. 195903061986011001

Anggota 1



Putu Aditya Ferdian A., S.IP., M.KP
NIP. 198606012015041003

Anggota 2



Dr. Erna Setijanigrum, S.IP., M.Si
NIP. 197005032000032001