

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana inovasi *6 in 1* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dan menilai bagaimana kualitas pelayanannya. Latar belakang dari penelitian ini yaitu dikarenakan banyaknya jumlah yang mengurus sehingga menimbulkan antrian yang padat serta banyaknya biro jasa/calor sehingga memunculkan inovasi pelayanan "*6 in 1*". Inovasi *6 in 1* merupakan inovasi pelayanan yang bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses kepengurusan dokumen kependudukan secara *online* yang terdiri dari 6 layanan dalam satu *platform*.

Teori yang digunakan adalah teori dari Mulgan & Albury untuk lima tipologi inovasi sektor publik. Kemudian teori dari Zeithaml, Berry, dan Parasuraman untuk lima dimensi kualitas pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe deskriptif. Penetapan informan dengan teknik *purposive* dan *accidental*. Pengambilan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa inovasi *6 in 1* bila dilihat dari lima tipologi inovasi sektor publik telah berjalan dengan baik dengan adanya perubahan pada bentuk proses dan metode pelayanan yang dilakukan secara *online*. Serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Hal ini ditunjukkan dengan terpenuhinya lima dimensi kualitas pelayanan publik. Namun demikian, inovasi ini memiliki beberapa kendala, yaitu masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui inovasi ini dan masih banyaknya masyarakat yang belum memahami penggunaan teknologi.

Keyword: inovasi, tipologi inovasi sektor publik, kualitas pelayanan publik

ABSTRACT

This study aims to see how 6 in 1 innovation at the Department of Population and Civil Registry of Surabaya City and assess how the quality of service. The background of this research is due to the large number of organizers which causes a solid queue and the number of service bureaus / brokers so as to bring up "6 in 1" service innovation. Innovation 6 in 1 is an innovative service that aims to simplify and accelerate the settlement document management process in line consisting of 6 services in a single platform.

The theory used is the theory of Mulgan & Albury for five typologies of public sector innovation. Then the theories from Zeithaml, Berry, and Parasuraman for the five dimensions of the quality of public services. The research method used is qualitative descriptive type. Determination of informants with purposive and accidental techniques. Data is collected by interviewing, observing, and documenting.

The results of this study note that 6 in 1 innovation when viewed from five typologies of public sector innovation has been going well with changes in the form of processes and methods of service conducted online. And can improve the quality of management services population documents Population and Civil Registration Office of the City of Surabaya. This is indicated by the fulfillment of five dimensions of quality of public services. However, this innovation has several obstacles, namely there are still many people who do not know this innovation and there are still many people who do not understand the use of technology.

Keyword: innovation, typology of public sector innovation, quality of public services

KATA PENGANTAR

“Assalamualaikum Wr. Wb.”

Dengan menyebut nama Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, penulis mengucapkan syukur alhamdulillah, karena dengan limpahan rahmat dan ridho dari Allah beserta hidayah-Nya, dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul **“Inovasi “6 in 1” Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya”**

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing dan mengarahkan kita dari zaman kegelapan menuju alam terang benderang dan membawa petunjuk bagi kita ke arah yang benar. Penulisan Skripsi ini dilakukan dengan tujuan untuk mendeskripsikan bagaimana inovasi *6 in 1* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Dikarenakan banyaknya jumlah yang mengurus dokumen kependudukan sehingga menyebabkan antrian padat dan banyaknya biro/jasa calo yang berkeliaran. Sehingga guna untuk mengatasi permasalahan tersebut serta untuk mempercepat proses dan memudahkan masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menciptakan inovasi *6 in 1* yang merupakan layanan online terdiri dari 6 layanan (akta kelahiran, akta kematian, surat pindah datang, surat pindah keluar, akta perkawinan, akta perceraian) dalam satu platform.

Skripsi ini berisi dan membahas tentang bagaimana proses inovasi *6 in 1* dilihat dari tipologi inovasi sektor publik serta bagaimana kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian berupa deskriptif atau deskriptif kualitatif. Penetapan informannya yaitu dilakukan dengan teknik *purposive* dan *accidental*. Pengambilan data dikerjakan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Selanjutnya dengan melakukan keabsahan data yang dilaksanakan dengan menggunakan cara triangulasi sumber data dan untuk teknik analisis datanya dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, sedangkan teknis analisis datanya dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Penulisan Skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk memenuhi syarat kelulusan sebagai mahasiswa dengan gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara. Keberhasilan penulis dengan kerja keras dalam penulisan Skripsi ini, tidak akan terwujud tanpa adanya semua pihak yang telah berkenan memberikan segala hal yang berkaitan dengan penyelesaian Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat segala kekurangan yang ada, sehingga siap untuk menerima masukan atau kritikan demi kesempurnaan Skripsi ini.

ini diharapkan mampu memberikan sumbangan dan referensi pemikiran bagi Ilmu Administrasi Negara dan sebagai bahan masukan bagi para pelaksana dan petugas pelayanan “6 in 1”. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan serta motivasi dalam penyelesaian penulisan Skripsi ini.

“Wassalamualaikum Wr. Wb.”

Surabaya, 3 Juni 2020

Cahyo Bima Sakti Wibowo