

DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam Pertama	i
Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat	ii
Halaman Judul Dalam Kedua	iii
Halaman Persembahan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Ucapan Terimakasih	vi
Halaman Persetujuan Pembimbing	xii
Halaman Pengesahan Panitia Penguji	xiii
Abstrak	xiv
Abstract	xv
Kata Pengantar	xvi
Daftar Isi	xviii
Daftar Tabel	xxi
Daftar Bagan	xxiv
Daftar Gambar	xxv
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Rumusan Masalah.....	I-30
I.3 Tujuan Penelitian.....	I-30
I.4 Manfaat Penelitian.....	I-30
I.4.1 Manfaat Akademis.....	I-30
I.4.2 Manfaat Praktis.....	I-31
I.5 Kerangka Konseptual.....	I-31
I.5.1 Inovasi.....	I-32
I.5.2.1 Tipologi Inovasi.....	I-33
I.5.2.2 Level Inovasi.....	I-35
I.5.2.3 Kategori Inovasi.....	I-36
I.5.2.4 Atribut Inovasi.....	I-36
I.5.2 Pelayanan Publik.....	I-38
I.5.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	I-38
I.5.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	I-39
I.5.2.3 Standart Pelayanan Publik.....	I-40
I.5.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	I-43
I.5.3.1 Pengetian Kualitas Pelayanan Publik.....	I-43
I.5.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	I-46
I.5.3.2.1 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	I-46
I.5.3.2.1.1 Tangible (Bukti Fisik).....	I-47
I.5.3.2.1.2 Reability (Kehandalan).....	I-48
I.5.3.2.1.3 Responsiveness (Daya Tanggap)...	I-48
I.5.3.2.1.4 Assurance (Jaminan).....	I-48
I.5.3.2.1.5 Emphaty (Empati).....	I-48
I.5.4 Inovasi “6 in 1” Dispendukcapil Kota Surabaya.....	I-49
I.6 Bagan Kerangka Konseptual.....	I-52
I.7 Definisi Konsep.....	I-52
I.8 Metodologi Penelitian.....	I-53

I.8.1 Tipe Penelitian.....	I-54
I.8.2 Lokasi Penelitian.....	I-55
I.8.3 Teknik Penentuan Informan.....	I-55
I.8.4 Instrumen Penelitian.....	I-57
I.8.5 Teknik Pengumpulan Data.....	I-57
I.8.6 Rincian Data Yang Diperoleh.....	I-59
I.8.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	I-61
I.8.8 Teknik Analisis Data.....	I-62
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	II-1
II.1 Profil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	II-1
II.2 Visi, Misi, dan Motto.....	II-1
II.2.1 Visi.....	II-1
II.2.2 Misi.....	II-1
II.2.3 Motto	II-1
II.3 Struktur Organisasi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	II-2
II.4 Ragam Pelayanan Dispendukcapil Kota Surabaya.....	II-2
II.4.1 Dasar Hukum.....	II-4
II.4.2 Perkembangan Pada Sistem Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	II-5
II.5 Inovasi Pelayanan Program “6 in 1”.....	II-6
II.5.1 Tujuan “6 in 1”.....	II-7
II.5.2 Alur Pelayanan “ 6 in 1”.....	II-8
II.5.3 Fitur Aplikasi “6 in 1”... ..	II-12
II.6 Lembaga Yang Terkait Dengan Sistem Pelayanan.....	II-19
BAB III PENYAJIAN DATA, ANALISIS DATA DAN INTERPRETASI TEORITIK.....	III-1
III.1 Penyajian Data.....	III-1
III.1.1 Inovasi “6 in 1” di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	III-4
III.1.1.1 Inovasi “6 in 1” Berdasarkan Tipologi Inovasi.....	III-15
III.1.1.1.1 Inovasi Produk Layanan.....	III-15
III.1.1.1.2 Inovasi Proses Layanan.....	III-19
III.1.1.1.3 Inovasi Metode Layanan.....	III-25
III.1.1.1.4 Inovasi Kebijakan.....	III-29
III.1.1.1.5 Inovasi Sistem.....	III-32
III.1.1.2 Inovasi “6 in 1” Berdasarkan Level Inovasi.....	III-38
III.1.1.3 Inovasi “6 in 1” Berdasarkan Kategori Inovasi.....	III-39
III.1.1.4 Inovasi “6 in 1” Berdasarkan Atribut Inovasi.....	III-41
III.1.2 Kualitas Pelayanan Inovasi “6 in 1” di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	III-53
III.1.2.1 Tangible (Bukti Fisik).....	III-54
III.1.2.2 Reability (Kehandalan).....	III-60
III.1.2.3 Responsiveness (Daya Tanggap).....	III-68
III.1.2.4 Assurance (Jaminan).....	III-78

III.1.2.5 Emphaty (Empati).....	III-85
III.2 Analisa Data dan Interpretasi Teoritik.....	III-97
III.2.1 Inovasi “6 in 1” oleh Dispendukcapil Kota Surabaya....	III-98
III.2.1.1 Tipologi Inovasi “6 in 1”.....	III-98
III.2.1.1 Inovasi Produk Layanan.....	III-98
III.2.1.2 Inovasi Proses Layanan	III-99
III.2.1.3 Inovasi Metode Layanan.....	III-101
III.2.1.4 Inovasi Kebijakan.....	III-102
III.2.1.5 Inovasi Sistem.....	III-102
III.2.1.2 Level Inovasi “6 in 1”.....	III-103
III.2.1.3 Kategori Inovasi “6 in 1”.....	III-104
III.2.1.4 Atribut Inovasi “6 in 1”.....	III-105
III.2.2 Kualitas Pelayanan Inovasi “6 in 1” di Dispendukcapil Kota Surabaya.....	III-109
III.2.2.1 Tangible (Bukti Fisik).....	III-110
III.2.2.2 Reability (Kehandalan).....	III-111
III.2.2.3 Responsiveness (Daya Tanggap).....	III-112
III.2.2.4 Assurance (Jaminan).....	III-113
III.2.2.5 Emphaty (Empati).....	III-114
BAB IV PENUTUP.....	IV-1
IV.1 Kesimpulan.....	IV-1
IV.1.1 Inovasi “6 in 1” oleh Dispendukcapil Kota Surabaya	IV-1
IV.1.2 Kualitas Pelayanan Inovasi “6 in 1” di Dispendukcapil Kota Surabaya.....	IV-7
IV.2 Saran.....	IV-12
Daftar Pustaka.....	xxvi

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Maladministrasi Tahun 2016.....	I-4
Tabel I.2	Instansi Terlapor Terbanyak Tahun 2016-2019.....	I-5
Tabel I.3	Laporan Masyarakat Berdasarkan Provinsi Asal Pelapor 2019	I-7
Tabel I.4	5 OPD Teratas yang Mendapatkan Keluhan Dari Masyarakat Tahun 2015-2017.....	I-9
Tabel I.5	Pelayanan Administrasi yang Dikeluhkan Masyarakat Surabaya Tahun 2016.....	I-10
Tabel I.6	Pelayanan Administrasi yang Dikeluhkan Masyarakat Surabaya Tahun 2017.....	I-11
Tabel I.7	Keluhan Masyarakat Terkait Layanan <i>6 in 1</i> Tahun 2018.....	I-12
Tabel I.8	Top 40 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018.	I-14
Tabel I.9	Jurnal-Jurnal Penelitian Terdahulu.....	I-26
Tabel I.10	Rincian Data yang Dikumpulkan.....	I-60
Tabel II.1	Daftar Persebaran E-Kios Di Kota Surabaya	II-20
Tabel III.1	Hasil Reduksi Wawancara dengan Penyedia Layanan Tentang Inovasi " <i>6 in 1</i> ".....	III-10
Tabel III.2	Hasil Reduksi Wawancara dengan Pengguna Layanan Tentang Inovasi " <i>6 in 1</i> ".....	III-15
Tabel III.3	Denda Administratif Keterlambatan Pengurusan Dokumen Kependudukan Berdasarkan Perda Kota Surabaya No. 6 Tahun 2019 Pasal 108 Ayat 1.....	III-33
Tabel III.4	Reduksi Wawancara Mengenai Inovasi " <i>6 in 1</i> " Dilihat Dari 5 Tipologi Inovasi Sektor Publik.....	III-36
Tabel III.5	Hasil Reduksi Wawancara Dengan Penyedia Layanan Mengenai Kualitas Pelayanan Inovasi " <i>6 in 1</i> " Dengan Indikator Tangible (Bukti Fisik).....	III-56
Tabel III.6	Hasil Reduksi Wawancara Dengan Pengguna Layanan Mengenai Kualitas Pelayanan Inovasi " <i>6 in 1</i> " Dengan Indikator Tangible (Bukti Fisik)	III-59
Tabel III.7	Hasil Reduksi Wawancara Dengan Penyedia Layanan Mengenai Kualitas Pelayanan Inovasi " <i>6 in 1</i> " Dengan Indikator Reability (Kehandalan).....	III-64
Tabel III.8	Hasil Reduksi Wawancara Dengan Pengguna Layanan Mengenai Kualitas Pelayanan Inovasi " <i>6 in 1</i> " Dengan Indikator Reability (Kehandalan).....	III-67
Tabel III.9	Keluhan Masyarakat Terhadap Dispendukcapil Kota Surabaya Terkait Layanan " <i>6 in 1</i> " Tahun 2019.....	III-72
Tabel III.10	Keluhan Masyarakat Terhadap Dispendukcapil Kota Surabaya Terkait Layanan " <i>6 in 1</i> " Tahun 2020.....	III-73
Tabel III.11	Hasil Reduksi Wawancara Dengan Penyedia Layanan Mengenai Kualitas Pelayanan Inovasi " <i>6 in 1</i> " Dengan Indikator Responsiveness (Daya Tanggap).....	III-74

Tabel III.12	Hasil Reduksi Wawancara Dengan Pengguna Layanan Mengenai Kualitas Pelayanan Inovasi “6 in 1” Dengan Indikator Responsiveness (Daya Tanggap).....	III-77
Tabel III.13	Batas Waktu Penyelesaian Pelayanan Kependudukan Berdasarkan Perda Kota Surabaya No. 6 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.....	III-81
Tabel III.14	Hasil Reduksi Wawancara Dengan Penyedia Layanan Mengenai Kualitas Pelayanan Inovasi “6 in 1” Dengan Indikator Assurance (Jaminan).....	III-82
Tabel III.15	Hasil Reduksi Wawancara Dengan Pengguna Layanan Mengenai Kualitas Pelayanan Inovasi “6 in 1” Dengan Indikator Assurance (Jaminan).....	III-85
Tabel III.16	Hasil Reduksi Wawancara Dengan Penyedia Layanan Mengenai Kualitas Pelayanan Inovasi “6 in 1” Dengan Indikator Emphaty (Emphaty).....	III-88
Tabel III.17	Hasil Reduksi Wawancara Dengan Pengguna Layanan Mengenai Kualitas Pelayanan Inovasi “6 in 1” Dengan Indikator Emphaty (Empati).....	III-93
Tabel III.18	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	III-95
Tabel III.19	Perbandingan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dispendukcapil Kota Surabaya Tahun 2018-2019.....	III-96
Tabel III.20	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Jenis Layanan Bagian dari 6 in 1 Dispendukcapil Kota Surabaya Tahun 2019.....	III-97

DAFTAR BAGAN

Bagan II.1	Struktur Organisasi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	II-2
Bagan II.2	Mekanisme Pelayanan Dengan Inovasi “6 in 1”.....	II-9

DAFTAR DIAGRAM

Diagram I.1	Dinamika Jumlah Laporan Masyarakat Atas Dugaan Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik Tahun 2012 - 2016.....	I-2
Diagram I.2	Instansi Terlapor Terbanyak Tahun 2013 - 2016.....	I-5
Diagram I.3	5 OPD Teratas yang Mendapatkan Keluhan Dari Masyarakat Tahun 2015-2017.....	I-9
Diagram III.1	Jumlah Permohonan Informasi Kepada Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya Tahun 2019.....	III-14

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Aplikasi Pendaftaran Kependudukan “6 in 1”	I-19
Gambar I.2	Tipologi Inovasi Sektor Publik.....	I-34
Gambar I.3	Level Inovasi.....	I-35
Gambar I.4	Segitiga Pelayanan Publik.....	I-44
Gambar II.1	Aplikasi Pendaftaran Kependudukan “6 in 1”... ..	II-7
Gambar II.2	Fitur Menu Bantuan Pada “6 in 1”.....	II-13
Gambar II.3	Fitur Menu Login Pada “6 in 1”... ..	II-14
Gambar II.4	Menu Kelahiran Pada Laman “6 in 1”.....	II-14
Gambar II.5	Menu Kematian Pada Laman “6 in 1”... ..	II-16
Gambar II.6	Menu Pindah Datang Pada Laman “6 in 1”.....	II-16
Gambar II.7	Menu Pindah Keluar Pada Laman “6 in 1”... ..	II-17
Gambar II.8	Menu Pendaftaran Pencatatan Perkawinan Pada Laman “6 in 1”.....	II-18
Gambar II.9	Menu Pendaftaran Pencatatan Perceraian Pada Laman “6 in 1”	II-19
Gambar III.1	Suasana Locket di Dispendukcapil Kota Surabaya Sebelum dan Sesudah Adanya Inovasi “6 in 1”.....	III-8
Gambar III.2	Masyarakat Mengakses “6 in 1” Melalui Gawai	III-18
Gambar III.3	Suasana Pengecekan Data Pencatatan Perkawinan Oleh Petugas Tepat Sebelum Diterbitkannya Akta Perkawinan di Ruang Pencatatan Perkawinan.....	III-24
Gambar III.4	Suasana di Anjungan Mandiri Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.	III-29
Gambar III.5	Fasilitas Umum Penunjang Inovasi 6 in 1 E-Kios di Gedung Siola.....	III-55