

**STUDI DESKRIPTIF TENTANG DAMPAK INOVASI PROGRAM
PELAYANAN ADMINISTRASI BAGI MASYARAKAT KECAMATAN
LENTENG KABUPATEN SUMENEP**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Elok Kusumawandani

NIM. 071111046

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
SEMESTER GENAP TAHUN 2014/2015**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Halaman Pernyataan ini berisi tentang pernyataan tentang originalitas karya tulis dengan menggunakan kalimat :

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

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

Surabaya, 23 Juni 2015

Penyusun,

Elok Kusumawandani

NIM. 071111046

**STUDI DESKRIPTIF TENTANG DAMPAK INOVASI PROGRAM
PELAYANAN ADMINISTRASI BAGI MASYARAKAT KECAMATAN
LENTENG KABUPATEN SUMENEP**

SKRIPSI

Maksud: sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga.



**Disusun Oleh
Elok Kusumawandani
NIM 071111046**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
SEMESTER GENAP TAHUN 2014/2015**

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Tanpa mengurangi rasa hormat, cinta, dan kasih sayang ku, skripsi ini aku persembahkan kepada kedua orang tua ku dan juga untuk almamater ku tercinta -

Universitas Airlangga”



UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Kedua orang tuaku (Ibu Tatik dan Ayah Djoko Wahono) tercinta. Makasih banyak atas doa, semangat, dukungan, ilmu yang engkau berikan. Itu semua menjadi motivasi untuk terus semangat dalam menjalani kehidupan ini.
2. Makasih banyak kepada Kakak dan adik-adikku tercinta (Kepada kakak ku Wahanani mawasty, Dek putri, Dek dewi, dan si Kembar Nia dan Mia) yang selalu menemaniku dalam menjalani suka duka kehidupan ini terimakasih atas dukungan dan kerjasamanya , kepada kakak Ipar alan surya yang sudah mau berbagi ilmu nya.
3. Derry Fajar Pranendra, makasih sudah menjadi Teman, Sahabat, Orang yang setia selama 4 tahun ini mulai awal-akhir kuliah. Thanks for everything my love terimakasih telah menjadi partner yang baik selama 4 tahun maaf jika banyak merepotkan.
4. Terima kasih banyak kepada Dosen pembimbingku tersabar “Prof. Jusuf Irianto ”yang telah dengan sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun

skripsi. Maafin saya ya Pak jika ada salah kata dan sering merepotkan bapak.

5. Dosen-dosen AN, ada Ibu Erna, Pak Falih, Ibu Wahyuni, Pak Naryo, Pak Gitadi, Pak Roes, Pak Eko, Pak Antun, Pak Bintoro, Pak Nanang, Pak Keban. Makasi banyak atas ilmu yang diberikan selama ini.
6. 3 Bidadari ku (Diah Hardiantari, Annisa Sakinah, Prisca Cindy). Makasih ya sudah jadi sahabatku selama ini. Kenangan bersama kalian tak kan kulupakan selama hidupku, terimakasih telah menjadi teman, sahabat, keluarga, suka dan duka selama 4 tahun di kampus yang kita lewati bersama bakal jadi kenangan yang tak terlupakan.
7. Makasi kepada teman-teman seperjuanganku AN'2011 atas kekompakan kalian. Maafin aku yaa kalo ada salah. Btw, jaket angkatannya bagus dan multifungsi. Bakalan aku pake tiap hari jaketnya, heheh, semoga bertemu lagi dalam keadaan lebih baik dan sukses semua nya , SEE YOU ON TOP.
8. Kepada teman-teman KKN-BBM 50 Pacar Keling Kelurahan Tambak Sari (Kacita, Ifa , zetha, Firman, Pipin, Nia, Febri, Adit, Izza, artani, Iwan, dan mbak cantik Duo Jepang Mbak Karin dan mbak Kinanthi). Kangen masa-masa KKN dulu, Kangen ngajarin anak-anak SD yang unyu-unyu , kangen maen bareng , kangen sama Bu Rw yang super kece waktu KKN yang suka ngeditin foto-foto Gokil semasa KKN, semoga saja dapat dipertemukan dalam keadaan yang lebih baik SEE YOU ON TOP.

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

STUDI DESKRIPTIF TENTANG DAMPAK INOVASI PROGRAM PELAYANAN

ADMINISTRASI BAGI MASYARAKAT KECAMATAN LENTENG

KABUPATEN SUMENEP

Telah memenuhi syarat dan siap untuk diujikan

Surabaya, 22 Juni 2015

Prof. Dr. H. Jusuf Irianto., M.Com

NIP 19650561993031003

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, sebab dengan rahmat dan ridhoNya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Salawat dan salam untuk pemimpin Nabi, Nabi Muhammad SAW, karena dengan perjuangan beliau kita dapat hidup di dunia yang terang-benderang oleh aqidah Islam seperti saat ini.

Setelah melalui proses yang panjang dan bernilai dalam perjalanan hidup penulis sebagai mahasiswa, akhirnya skripsi ini dapat penulis selesaikan. Skripsi ini diharapkan dapat memberikan deskripsi fenomena inovasi pelayanan publik yang dalam hal ini adalah inovasi pelayanan administrasi perijinan maupun non perijinan yang dilakukan oleh kantor kecamatan lenteng kabupaten sumenep dalam bentuk program *One Stop Service* (OSS). Telah banyak hasil studi sebelumnya yang membahas inovasi pelayanan publik akan tetapi hanya mendeskripsikan kualitas pelayanan semata sehingga perlu dilakukan studi lebih lanjut dengan perspektif lain yaitu dalam skripsi ini melalui deskripsi dampak dari program *One Stop Service* (OSS) bagi masyarakat maupun bagi pelaku usaha yang ingin mendapatkan izin usaha di Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep sendiri. Hal-hal menarik telah di deskripsikan dalam skripsi ini yang dapat menambah kekayaan studi ilmu administrasi negara, khususnya dalam konsentrasi manajemen pelayanan publik. Bab pertama dalam skripsi ini menjelaskan latar belakang mengapa penulis tertarik untuk membahas fenomena inovasi pelayanan publik yang disempitkan pada nilai yang bertambah, memberikan rumusan masalah yang sesuai untuk di teliti, mengungkap tujuan penelitian serta memberikan manfaat penelitian yang hendak di capai. Selain itu dalam bab ini juga di jelaskan berbagai macam teori yang melandasi penelitian yang dilakukan sampai dengan metode penelitian yang merupakan cara berpikir untuk mengungkap fakta ilmiah melalui penelitian dengan pendekatan deskriptif

kualitatif. Bab yang kedua merupakan deskripsi umum dari kajian penelitian yang berisikan berbagai jenis data mengenai kajian penelitian. Kemudian bab yang ketiga merupakan bab yang krusial dalam penulisan skripsi karena merupakan pertarungan lahan pertarungan antara teori dengan fakta yang ditemukan dalam lapangan yang di kombinasikan dengan pengetahuan peneliti. Pada bab yang terakhir dapat disimpulkan hasil penelitian rumusan masalah yang dibuat.

Demikianlah kata pengantar ini dibuat dan penulis menyadari bahwa meskipun skripsi ini dibuat dengan perjuangan yang luar biasa di pastikan masih memiliki berbagai macam kelemahan dan kekurangan, oleh Karena itu penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang relevan. Terakhir penulis mengharapkan melalui hasil penelitian yang berbentuk skripsi ini dapat memberikan manfaat yang besar bagi para pembaca untuk lebih mengeksplorasi secara mendalam lagi fenomena pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah.

