

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
Studi Kasus Pada Pelayanan Akta Kematian “Lempeng Gapit”
di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Madiun



Oleh :
Wyke Santika Dewi
D0116103

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
commit to user
2021

PERNYATAAN

NAMA : WYKE SANTIKA DEWI

NIM : D0116103

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul “ **INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN Studi Kasus Pada Pelayanan Akta Kematian Lempeng Gapit Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun**“ adalah betul-betul karya penulis sendiri. Hal-hal yang bukan merupakan karya saya dalam skripsi ini diberikan tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Surakarta, 12 November 2020

Yang Membuat Pernyataan



Wyke Santika Dewi

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta



Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Herwan Parwiyanto, S.Sos., M.Si

NIP. 197505052008011033

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan disahkan oleh panitia penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Pada hari : Selasa
Tanggal : 22 Desember 2020
Panitia penguji :
1. Ketua : Dr. Desiderius Priyo Sudibyo,
M.SiNIP.196205231988031001
2. Sekretaris : Dr. Asal Wahyuni Erlin Mulyadi S,Sos M.PA
NIP. 197406012008012016
3. Pembimbing : Herwan Parwiyanto, S.Sos M.Si
NIP. 197505052008011033

()
()
()

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta,



Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si

NIP. 196108251986012001

commit to user

MOTTO

“Bersabar, Fokus, Telaten. Nikamti prosesnya, jangan lupa beryukur Tuhan punya rencana yang terbaik untuk hambanya”

(Penulis)

“Hidup merupakan pelajaran”

(Penulis)



commit to user

PERSEMBAHAN

Dengan penuh hormat, skripsi ini saya persembahkan kepada :

- Allah SWT yang senantiasa melimpahkan berkah rahmat dan karunia-Nya kepada saya.
- Bapak tercinta dan Alm. Ibu di surga yang selalumendoakan dan memberikan semuanya yang terbaik dalam hidup saya.
- Almamater saya, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta



commit to user

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Kasus Pada Pelayanan Akta Kematian Lempeng Gapit Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun)”** dengan baik untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mendapatkan gelar sarjana sosial.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini dikarenakan dengan adanya keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan, dan bantuan bimbingan dari berbagai pihak. Dengan demikian, pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati penulis haturkan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Herwan Parwiyanto, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya dengan memberikan bimbingan dan masukan dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
2. Keluargaku yang tercinta, Bapak saya Suwono dan Alm. Ibu saya Sutarti yang selalu mendukung dan memberikan doa yang luar biasa.
3. Keluarga besarku yang tersayang Bude, Mama, Tante, Om, Mas, Adik saya selalu memberikan do'a dan semangat.
4. Ibu Dr. Asal Wahyuni Erlin Mulyadi S,Sos M.PA., selaku Kepala Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Sebelas Maret Surakarta dan selaku dosen pembimbing akademik saya di Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
5. Prof.Dr.Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

commit to user

6. Untuk seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan arahan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
7. Untuk teman-temanku sistur himawari sahabat seperjuangan di kampus Nina, Cindy, Merin dan Gina. Terimakasih telah mengisi hari-hari dengan memberikan dukungan, hiburan selama menjalani perkuliahan ini.
8. Untuk sahabat kunir, Wella, Wika dan Cielo. Terimakasih sudah memberikan dukungan sekaligus hiburan kepada penulis untuk menuliskan skripsi ini.
9. Untuk Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun beserta staffnya yang sudah memberikan izin dan bantuan dalam memberi informasi kepada penulis dalam melakukan penelitian dengan waktu yang tidak terbatas.
10. Semua orang yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Penulis sampaikan banyak-banyak terimakasih kebaikan semua pihak mendapat balasan dari Yang Maha Kuasa Allah SWT. Aamiin.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, segala kritik dan saran yang membangun selalu peneliti harapkan. Selanjutnya, peneliti berharap penelitian ini mampu memberikan manfaat kepada semua pihak.

Surakarta, 12 November 2020

Wyke Santika Dewi

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
 BAB I	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
 BAB II	
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Tinjauan Pustaka	19
1. Konsep Dasar Pelayanan Publik	19
2. Inovasi Pelayanan Publik	21
3. Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	24
4. Pelayanan Pencatatan Akta Kematian.....	26

commit to user

5. Pelayanan Pencatatan Akta Kematian Layanan Sehari Mengurus Dokumen Kependudukan dan Catatan Sipil Petugas Antar Sampai di Tempat “Lempeng Gapit”	28
C. Kerangka Berpikir	30

BAB III

A. Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian.....	33
C. Sumber Data	34
D. Fokus Penelitian.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Teknik Penentuan Sampel.....	42
G. Validitas Data	42
H. Teknik Analisis Data.....	43

BAB IV

A. Deskripsi Lokasi Penelitian	46
1. Kondisi Geografis dan Administratif Kota Madiun.....	46
2. Kondisi Demografi Kota Madiun	48
3. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.....	51
B. Gambaran Umum Pelayanan Pencatatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.....	56
C. Gambaran Umum tentang “Lempeng Gapit” (Pelayanan Sehari Mengurus Dokumen Kependudukan dan Catatan Sipil Petugas Antar Sampai Di Tempat)	60
D. Inovasi Pelayanan Sehari Mengurus Dokumen Kependudukan dan Catatan Sipil Petugas Antar Sampai Di Tempat (Lempeng Gapit).....	63

BAB V

A. Kesimpulan.....	95
B. Saran.....	98
C. Keterbatasan Penelitian	98

DAFTAR PUSTAKA 100

Lampiran 1 : Pedoman dan Transkrip Wawancara 103

Lampiran 2 : Pedoman Dokumentasi 120

Lampiran 3 : Foto dan Arsip 121

Lampiran 4 : Surat Keterangan Selesai Penelitian 128



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Laporan Kematian dan Penerbitan Akta Kematian	8
Tabel 2.1	Matriks Penelitian Terdahulu	16
Tabel 4.1	Data Jumlah Angka Kematian Bayi, Anak, dan Ibu di Kota Madiun Tahun 2015-2019.....	44
Tabel 4.2	Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2019.....	Error! Bookmark not defined
Tabel 4.3	Jumlah Pegawai Berdasarkan Eselon Tahun 2019	51
Tabel 4.4	Daftar Pegawai Berdasarkan Golongan Tahun 2019.....	51
Tabel 4.5	Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan Terakhir Tahun 2019	52
Tabel 4.6	Jumlah Laporan Kematian dan Penerbitan Akta Kematian	63
Tabel 4.7	Matriks Hasil Penelitian Inovasi Layanan Sehari Mengurus Dokumen Kependudukan dan Catatan Sipil Petugas Antar Sampai di Tempat (Lempeng Gapit) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Klasifikasi Dugaan Maladministrasi dalam Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2019	2
Gambar 2.1 Alur Pelayanan Akta Kematian melalui Lempeng Gapit	30
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	32
Gambar 3.1 Skema Model Analisis Interaktif	40
Gambar 4.1 Peta Berdasarkan Wilayah Kerja Kecamatan, Kota Madiun 2019 ..	42
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3 Alur Pelayanan Pencatatan Akta Kematian Reguler	53
Gambar 4.4 Alur Pelayanan Pencatatan Akta Kematian melalui Mobil Keliling	55
Gambar 4.5 Alur Pelayanan Akta Kematian melalui “Lempeng Gapit”	58
Gambar 4.6 Alur Pengurusan Akta Kematian Menggunakan “Layanan Lempeng Gapit”	60
Gambar 4.7 Proses Pengantaran Dokumen Berupa Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK), KTP Elektronik Bagi Suami/Istri Sebelum Jenazah Dimakamkan	66
Gambar 4.8 Laporan Masyarakat Terkait Peristiwa Kematian Kepada Kontak <i>Whatsapp</i> Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.....	73
Gambar 4.9 Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun Triwulan Kedua Tahun 2020.....	74
Gambar 4.10 Pelaksanaan Sosialisasi sosialisasi Lempeng Gapit yang Diikuti Seluruh Ketua RT dan RW di Kota Madiun.....	81

ABSTRAK

Wyke Santika Dewi. D0116103. INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN Studi Kasus Pada Pelayanan Akta Kematian Lempeng Gapit Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sebelas Maret Surakarta. 2020. 95 Halaman.

Rendahnya kesadaran masyarakat di Kota Madiun terkait kepemilikan akta kematian mendorong pemerintah Kota Madiun menciptakan sebuah inovasi pelayanan akta kematian yaitu Lempeng Gapit atau lebih dikenal sebagai Layanan Sehari Mengurus Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Petugas Antar Sampai di Tempat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan, kendala-kendala pelaksanaan pelayanan akta kematian Lempeng Gapit serta untuk mengetahui kontribusi ketersediaan data akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. Penelitian ini menggunakan teori Rogers (2003) yang di dalamnya terdapat 5 dimensi yaitu Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan dicoba, dan Kemudahan diamati. Sumber data pada penelitian ini terdiri dari data primer yang dipilih secara *purposive sampling*, yaitu pelaksana dan penerima layanan Lempeng Gapit. Dan data sekunder yang digunakan terkait dokumen laporan kematian, berkas dokumen Lempeng Gapit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dilihat dari dimensi Keuntungan Relatif layanan ini telah menyederhanakan prosedur layanan dengan memotong waktu proses layanan. Kemudian dimensi kedua yaitu Kesesuaian inovasi, layanan Lempeng Gapit ini tidak meninggalkan nilai dari inovasi pelayanan sebelumnya. Selanjutnya dimensi ketiga yaitu Kerumitan, dalam hal ini masih terdapat masyarakat yang kurang paham terkait pentingnya memiliki akta kematian. Dimensi selanjutnya yaitu Kemungkinan dicoba, ditunjukkan dengan adanya kunjungan kerja dari instansi lain untuk mencoba inovasi Lempeng Gapit dan dimensi Kemudahan diamati dilihat dari proses pelaksanaan inovasi tersebut yang melibatkan berbagai pihak.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Akta Kematian, Lempeng Gapit.

ABSTRACT

Wyke Santika Dewi. D0116103. INNOVATION OF POPULATION ADMINISTRATIVE SERVICES. Case Study of Lempeng Gapit Death Certificate Services at the Madiun City Population and Civil Registration Service. State Administration Science. Faculty of Social and Political Sciences. Sebelas Maret University Surakarta. 2020. 95 pages.

The low level of public awareness in Madiun City regarding the ownership of a death certificate has prompted the Madiun City government to create an innovative death certificate service, namely Lempeng Gapit or better known as a Day Service for Managing Population Documents and Civil Registration for Inter-Arriving Officers. The purpose of this study was to determine the implementation, constraints in the implementation of the Lempeng Gapit death certificate service and to determine the contribution of the availability of death certificate data at the Madiun City Population and Civil Registration Service. This research uses the theory of Rogers (2003) in which there are 5 dimensions, namely Relative Advantage, Conformity, Complexity, Possibility to Try, and Ease of Observation. Sources of data in this study consisted of primary data selected by purposive sampling, namely the implementers and recipients of Lempeng Gapit services. And secondary data used is related to death report documents, Lempeng Gapit document files. The results show that seen from the service's Relative Benefit dimension, it has simplified service procedures by cutting service processing time. Then the second dimension is the suitability of innovation, this service does not leave the value of previous service innovations. Furthermore, the third dimension is complexity, in this case there are still people who do not understand the importance of having a death certificate. The next dimension, namely the possibility to be tried, is shown by the presence of working visits from other agencies to try the Gapit plate innovation and the Ease dimension is observed from the process of implementing the innovation involving various parties.

Keywords: Public Service Innovation, Death Certificate, Lempeng Gapit.