

RINGKASAN

Inovasi pelayanan publik menjadi salah satu kebutuhan bahkan keharusan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Organisasi pelayanan publik dalam hal ini pemerintah berlomba-lomba dalam menciptakan inovasi pelayanan pada berbagai bidang. Inovasi dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan, sehingga kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik dapat diberikan lebih mudah, cepat dan praktis. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen menerapkan inovasi Balada Pak-Kis di Kabupaten Kebumen yang merupakan inovasi pelayanan pada bidang administrasi kependudukan, yang memberikan kemudahan kepada masyarakat khususnya orang tua yang baru melahirkan untuk mengurus dokumen kependudukan anaknya. Melalui inovasi Balada Pak-Kis ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan yang dibutuhkan tanpa mengurusnya sendiri langsung ke Disdukcapil, melainkan pengurusan dapat dilakukan oleh Faskes tempat ibu tersebut melahirkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada inovasi Balada Pak-Kis dilihat dengan menggunakan model pengukuran *e-service quality* di Kabupaten Kebumen. penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Data yang dikumpulkan meliputi data primer dan data sekunder dengan metode pengumpulan melalui kuesioner, observasi, dokumentasi dan wawancara. Berdasarkan jumlah populasi yaitu sebanyak 52 orang, sehingga keseluruhan populasi pada penelitian ini dijadikan sebagai sampel penelitian atau disebut dengan sampling jenuh atau sensus. Uji validitas dan reliabilitas data secara berurutan dilakukan dengan menggunakan teknik *product moment* dan *alpha Cronbach*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) dan tendensi sentral (mean).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam inovasi Balada Pak-Kis di Kabupaten Kebumen memperoleh hasil indeks konversi sebesar 73,5 yang berada pada kategori baik dan dengan nilai rata-rata tertimbang sebesar 2,94. Kemudian dari keenam indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dalam Inovasi Balada Pak-Kis, terdapat dua indikator yang berada pada kategori sangat baik yaitu efisiensi dengan indeks konversi sebesar 86 dan *fulfilment* sebesar 87,58. Terdapat tiga indikator yang berada pada kategori baik yaitu ketersediaan sistem dengan indeks konversi sebesar 82, privasi sebesar 80,62 dan daya tanggap sebesar 77,62. Sedangkan terdapat satu indikator yang berada pada kategori tidak baik dengan indeks konversi sebesar 49,25 yaitu indikator kontak. Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada Disdukcapil untuk menambahkan kontak pada tampilan aplikasi *google spreadsheet* agar petugas Faskes mudah untuk menghubungi pegawai Disdukcapil untuk menyampaikan permasalahan yang terjadi dan memberikan pelatihan khusus untuk petugas Faskes guna meningkatkan kemampuannya dalam pengoperasian sistem yang digunakan.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Inovasi Balada Pak-Kis

SUMMARY

Public service innovation is one of the needs and even necessities carried out by government agencies in improving the services provided to the community. Public service organizations, in this case the government, are competing in creating service innovations in various fields. Innovations are made to improve the quality of services provided by service providers to service recipients, so that the community's need for public services can be provided more easily, quickly and practically. The Population and Civil Registration Office of Kebumen Regency implemented the Balada Pak-Kis innovation in Kebumen Regency which is a service innovation in the field of population administration, which makes it easy for the community, especially parents who have just given birth, to take care of their children's population documents. Through this Balada Pak-Kis innovation, it aims to make it easier for the community to take care of the required population documents without taking care of them themselves directly to Disdukcapil, but the management can be carried out by the health facility where the mother gave birth.

This study aims to determine the quality of service at Balada Pak-Kis innovation seen by using the e-service quality measurement model in Kebumen Regency. this research uses descriptive quantitative research methods. The data collected includes primary data and secondary data with collection methods through questionnaires, observation, documentation and interviews. Based on the total population of 52 people, so that the entire population in this study is used as a research sample or called saturated sampling or census. Data validity and reliability tests were sequentially carried out using product moment and alpha Cronbach techniques. Data analysis was carried out using Service Quality Index (IKP) and central tendency (mean).

The results of this study indicate that the quality of service in the Balada Pak-Kis innovation in Kebumen Regency obtained a conversion index of 73,5 which is in the good category and with an weighted average value of 2,94. Then of the six indicators used to measure service quality in Balada Pak-Kis Innovation, there are two indicators that are in the very good category, namely efficiency with a conversion index of 86 and fulfillment of 87,58. There are three indicators that are in the good category, namely system availability with a conversion index of 82, privacy of 80,62 and responsiveness of 77,62. Meanwhile, there is one indicator that is in the unfavorable category with a conversion index of 49,25, namely the contact indicator. This study provides recommendations to Disdukcapil to add contacts on the Google spreadsheet application display so that it is easy for health facility officers to contact Disdukcapil employees to convey problems that occur and provide special training for health facility officers to improve their ability to operate the system used.

Keywords : Service Innovation, Service Quality, Balada Pak-Kis Innovation.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Berkat Rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Dalam Inovasi Balada Pak-Kis Di Kabupaten Kebumen”. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. Semoga kita termasuk umatnya yang mendapatkan syafaatnya di dunia maupun kelak di akhirat. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan kelulusan dalam menyelesaikan studi pada program sarjana strata satu (S1) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jenderal Soedirman.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyelesaian skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Dwiyanto Indiahono, M.Si., selaku pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta nasihat dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Dr. Muslih Faozanudin, M.Sc., selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta nasihat dalam penyelesaian skripsi ini
3. Drs. Guntur Gunarto, M.Si., selaku penilai pendamping yang telah memberikan arahan, masukan, dan perbaikan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Prof. Dr. Paulus Israwan Setyoko, M.S., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan motivasi dan nasihat, baik selama proses penyelesaian skripsi maupun selama proses perkuliahan.
5. Segenap dekanat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu penulis dalam hal administrative.
6. Segenap Dosen Jurusan Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

7. Segenap Staf Jurusan Administrasi Publik dan Bapendik Fisip yang telah memfasilitasi proses penyelesaian skripsi.
8. Segenap Pegawai UPT Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu penulis dalam hal kepastakaan.
9. Segenap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen yang telah memberikan izin dan dukungan dalam penelitian.
10. Segenap petugas Rumah Sakit, Klinik dan Puskesmas yang telah membantu dalam memberikan informasi dan data dalam penyusunan skripsi.
11. Keluarga, khususnya Bapak, Ibu dan Adik penulis yang selalu menjadi motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan berbagai masalah yang harus dihadapi.
12. Teman seperjuangan dari semester awal hingga akhir dalam perkuliahan, Widya Safitri, Alldila Hoirul Assani, Robbi Ansah dan Dzikri Awaluddin asidiq.
13. Teman magang di Disdukcapil yang memberikan inspirasi dalam pengambilan topik penelitian, Fitri Wulansari dan Istna Faika.
14. Teman-teman Administrasi Publik 2019, Gensoed-19, AP'Kost dan KKN terima kasih telah saling menyemangati selama masa-masa perkuliahan.
15. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini dan senantiasa mendoakan serta mendukung dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat terselesaikan. Semoga amal kebaikan serta bantuan yang telah diberikan, mendapatkan balasan dari Allah SWT. Semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca

Purwokerto,

2023

Penulis

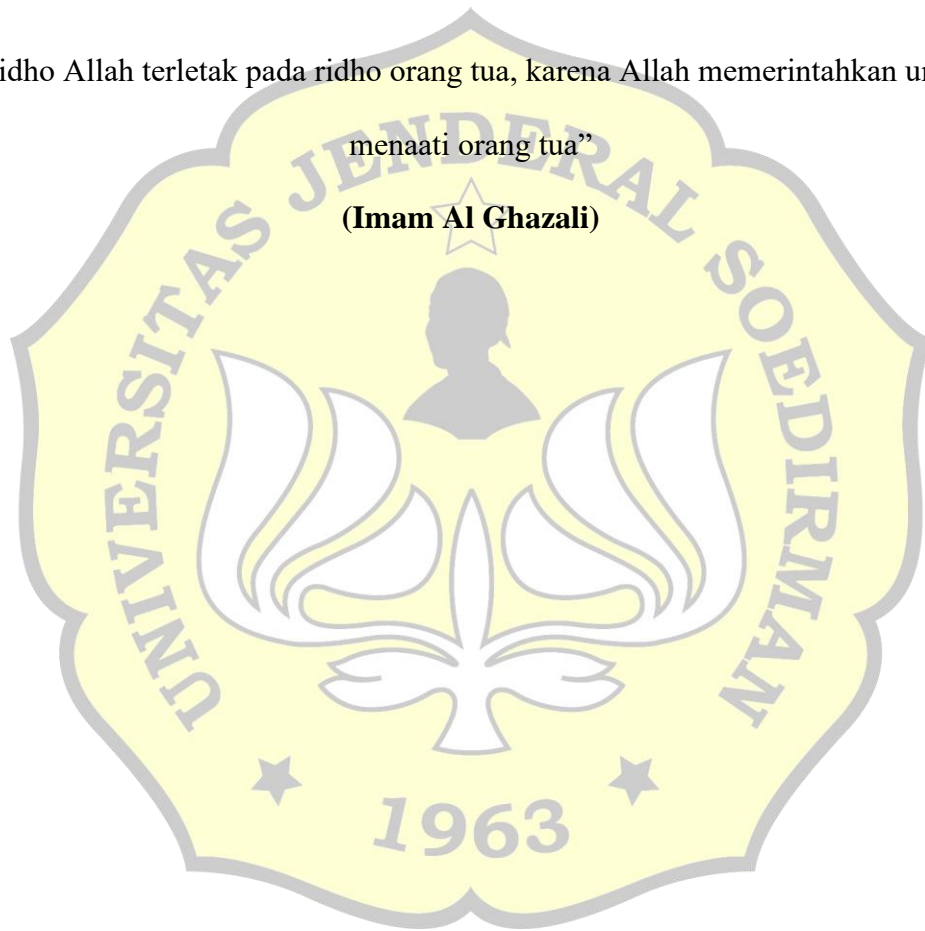
MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Qs. Al-Baqarah 286)

“Ridho Allah terletak pada ridho orang tua, karena Allah memerintahkan untuk menaati orang tua”

(Imam Al Ghazali)



PERSEMBAHAN

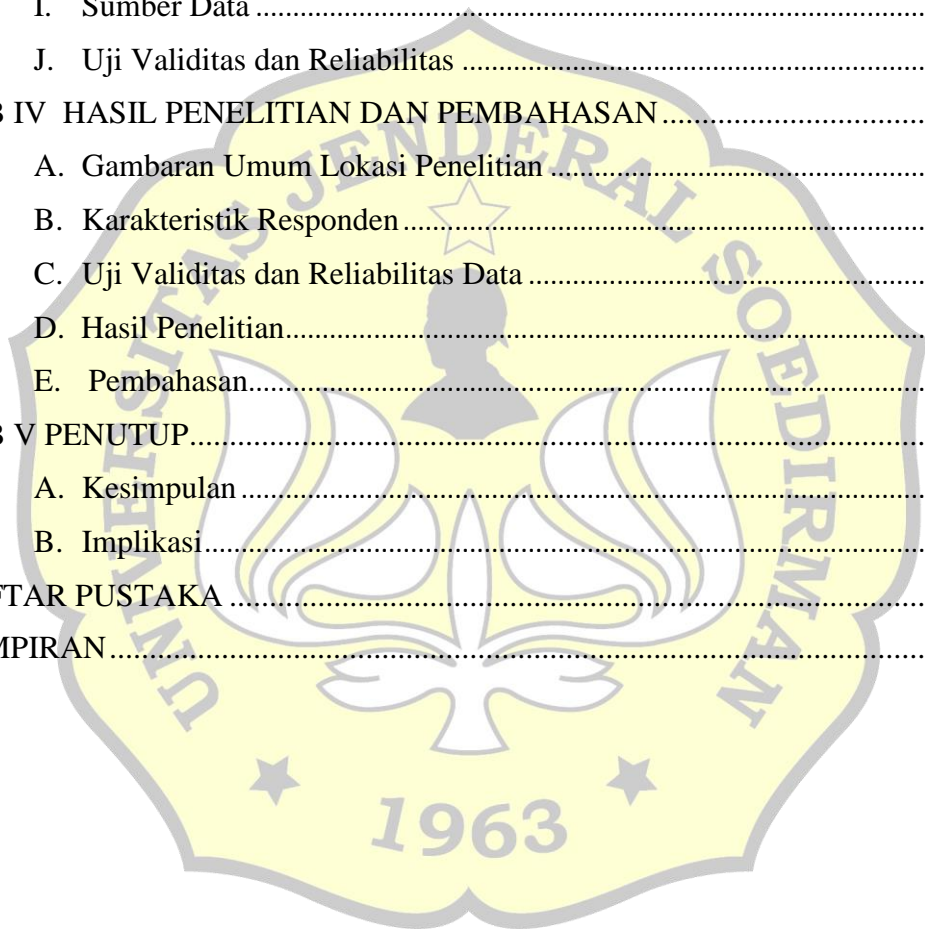
Alhamdulillah, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis berharap dengan skripsi ini dapat bermanfaat dan mampu memberikan sumbangan pemikiran dalam kajian Administrasi Publik. Dengan penuh hormat, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ibu dan Bapak, Ibu Komariyah dan Bapak Dair, terima kasih atas doa, semangat, kasih sayang, motivasi, kesabaran dan semua hal baik yang tiada henti untuk penulis.
2. Nenek dan Kakek, terima kasih atas doa, semangat dan kasih sayang yang diberikan selama ini kepada penulis.
3. Keluarga besar yang senantiasa mendukung dan mendoakan penulis, terima kasih sudah selalu menyemangati dan mengingatkan penulis.

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI | iii |
| RINGKASAN | iv |
| SUMMARY | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| MOTTO | viii |
| PERSEMBAHAN | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 9 |
| C. Tujuan Penelitian | 9 |
| D. Manfaat Penelitian | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| A. Pelayanan Publik | 11 |
| 1. Definisi Pelayanan Publik | 11 |
| 2. Asas Pelayanan Publik | 14 |
| B. Kualitas Pelayanan | 14 |
| 1. Definisi Kualitas Pelayanan | 14 |
| 2. Model Pengukuran Kualitas Pelayanan | 17 |
| C. Inovasi Pelayanan | 20 |
| 1. Definisi Inovasi Pelayanan | 20 |
| 2. Faktor Penghambat Inovasi | 24 |
| D. Penelitian Terdahulu | 25 |
| E. Kerangka Berpikir | 32 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 35 |
| A. Lokasi Penelitian | 35 |

| | |
|---|------------|
| B. Metode Penelitian | 35 |
| C. Sasaran Penelitian | 35 |
| D. Variabel Penelitian..... | 36 |
| E. Definisi Konsep dan Operasional | 36 |
| F. Populasi dan Sampel Penelitian | 41 |
| G. Teknik Pengumpulan Data | 42 |
| H. Instrumen Penelitian | 44 |
| I. Sumber Data | 44 |
| J. Uji Validitas dan Reliabilitas | 45 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 50 |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 50 |
| B. Karakteristik Responden | 55 |
| C. Uji Validitas dan Reliabilitas Data | 57 |
| D. Hasil Penelitian..... | 60 |
| E. Pembahasan..... | 97 |
| BAB V PENUTUP..... | 102 |
| A. Kesimpulan..... | 102 |
| B. Implikasi..... | 104 |
| DAFTAR PUSTAKA | 106 |
| LAMPIRAN..... | 111 |

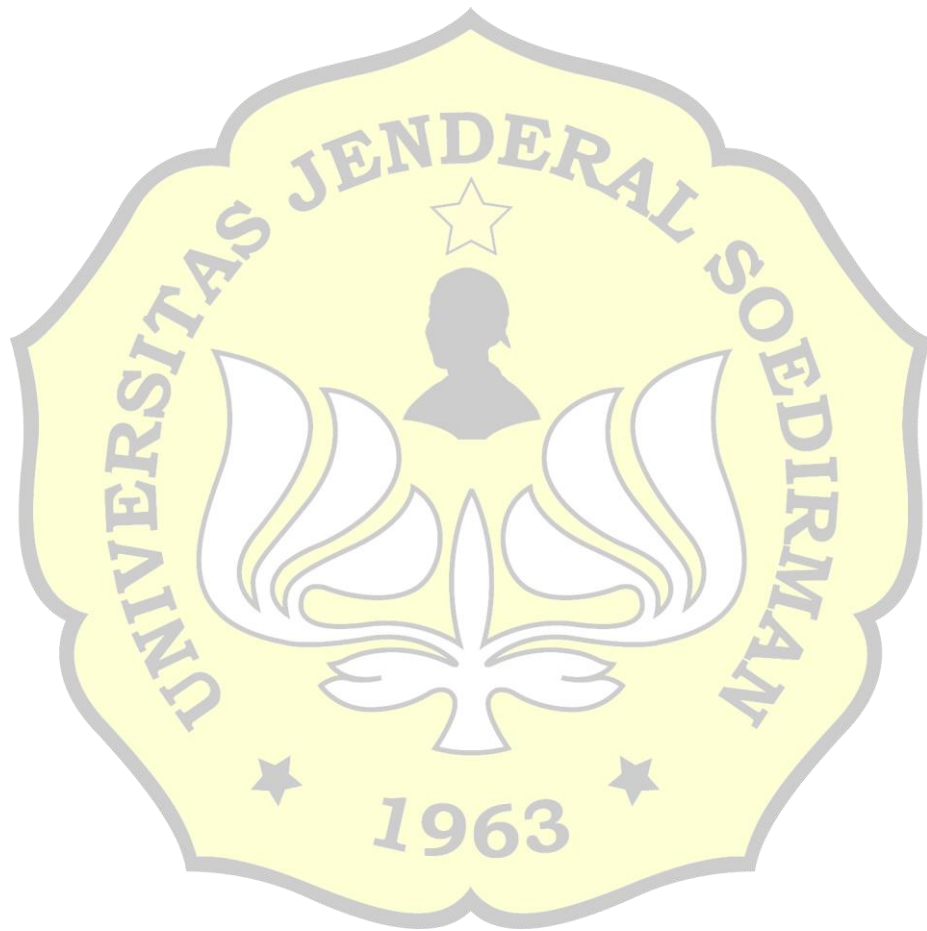


DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Table 1. Rekapitulasi Perolehan Dokumen Kependudukan Melalui Inovasi Balada Pak-Kis 2021 dan 2022 | 8 |
| Table 2. Definisi Operasional | 39 |
| Table 3. Nilai Persepsi dan Interval IKP | 48 |
| Table 4. Luas Wilayah Kabupaten Kebumen Menurut Kecamatan Tahun 2018-2022..... | 51 |
| Table 5. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin..... | 56 |
| Table 6. Karakteristik responden berdasarkan usia..... | 56 |
| Table 7. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan | 57 |
| Table 8. Hasil Uji Validitas Kuesioner | 59 |
| Table 9. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan..... | 60 |
| Table 10. Indeks Kualitas Pelayanan Dari Tertinggi Hingga Terendah | 61 |
| Table 11. Lama waktu akses ke google spreadsheet..... | 62 |
| Table 12. Lama waktu dalam pengisian data pengajuan dokumen..... | 62 |
| Table 13. Lama waktu verifikasi berkas | 63 |
| Table 14. Lama waktu proses pembuatan berkas..... | 63 |
| Table 15. Perolehan dokumen melalui inovasi | 64 |
| Table 16. Deskripsi indikator efisiensi | 65 |
| Table 17. Balada Pak-Kis mempercepat kepemilikan dokumen Adminduk | 68 |
| Table 18. Kesesuaian waktu penyelesaian dokumen | 68 |
| Table 19. Ada tidaknya biaya yang dikenakan | 69 |
| Table 20. Deskripsi indikator pemenuhan (fulfilment)..... | 70 |
| Table 21. Kemudahan dalam pengoperasian sistem | 73 |
| Table 22. Ada tidaknya pelatihan khusus pengoperasian sistem | 73 |
| Table 23. Kesesuaian pengisian data pada kolom..... | 74 |
| Table 24. Informasi update status dokumen adminduk | 74 |
| Table 25. Pelayanan online memudahkan dalam pendataan dokumen..... | 75 |
| Table 26. Berapa kali petugas datang ke Disdukcapil | 75 |
| Table 27. Deskripsi indikator ketersediaan sistem..... | 76 |
| Table 28. Privasi password dari akun Google Spreadsheet | 80 |
| Table 29. Kesesuaian penerimaan dokumen dengan pengajuan | 81 |
| Table 30. Deskripsi Indikator Privasi..... | 82 |
| Table 31. Daya tanggap terhadap masalah yang dialami petugas Faskes..... | 84 |
| Table 32. Verifikasi online permohonan pelayanan | 85 |
| Table 33. Informasi hambatan yang disebabkan gangguan SIAK..... | 85 |
| Table 34. Keterlambatan penyelesaian dokumen..... | 86 |
| Table 35. Deskripsi Indikator Daya Tanggap | 87 |
| Table 36. Dalam 1 bulan petugas faskes menghubungi Disdukcapil..... | 90 |
| Table 37. Ada tidaknya kontak pada tampilan google spreadsheet | 90 |
| Table 38. Deskripsi Indikator Kontak | 92 |
| Table 39. Standar Pelayanan Inovasi Balada Pak-Kis | 96 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta Administrasi Kabupaten Kebumen 50



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian..... | 112 |
| Lampiran 2. Surat Izin Penelitian..... | 119 |
| Lampiran 3. Dokumentasi Proses Pengumpulan Data..... | 124 |
| Lampiran 4. Hasil Kuesioner | 127 |
| Lampiran 5. Tabel R | 129 |
| Lampiran 6. Output | 130 |
| Lampiran 7. Transkrip Wawancara..... | 142 |

