

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR UPT KECAMATAN MANDAU DI KOTA DURI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana S1

Program Studi Administrasi Negara



OLEH:

ANGGIA JULITA

NIM: 12070523748

PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Anggia Julita
Nim : 12070523748
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul : Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor UPT Kecamatan Mandau Kota Duri

**DISETUJUI OLEH:
DOSEN PEMBIMBING**



Muammar Alkadafi, S.Sos, M.Si
NIP. 198606042023211026

Mengetahui

DEKAN
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PRODI
Administrasi Negara



Dr. Khairunsvah Purba, S.Sos., M.Si
NIP. 19781025 200604 1 002



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Anggia Julita
 Nim : 12070523748
 Jurusan : Administrasi Negara
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
 Judul skripsi : Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor UPT Kecamatan Mandau di Kota Duri.
 Tanggal Ujian : Selasa , 21 Mei 2024

Tim Penguji

Ketua penguji
Henni Indrayani, SE, MM
 NIP. 19700802199803 2 003

Penguji I
Dr. Mustiqowati Ummul Fitriyyah, M.Si
 NIP.19791127 200801 2 010

Penguji II
Devi Deswimar, S. Sos, M.Si
 NIK.130 411 027

Sekretaris
Pivit Septiary Chandra, M.Si
 NIP. 19920925 201903 2 021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Anggia Julita
 NIM : 12070523748
 Tempat/Tgl. Lahir : Puri / 09 Juli 2002
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : Administrasi Negara
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:
 Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Upaya
 Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor UPT Kecamatan
 Mandau di Kota Puri

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 3 Juni 2024
 Yang membuat pernyataan


 Anggia Julita
 NIM : 12070523748



* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Masyarakat sudah sepatutnya menyadari bahwa pelayanan publik selama ini sudah menjadi masalah yang harus diperhatikan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masih banyak warga mengeluh karena proses pencetakan KTP, KK, KIA, terkesan lambat. Berbagai upaya terus dilakukan pemerintah kabupaten bengkalis melalui Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) dalam memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat. Inovasi pelayanan tersebut menghasilkan sebuah inovasi sektor publik yaitu Layanan Jebol Master (Jemput Bola Secara Masif Dan Terintegrasi). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pelayanan jebol master dapat mempermudah masyarakat dengan pelayanan yang ramah dan dilengkapi dengan sarana dan prasarana beserta jaringan yang memadai. Pelayanan yang mudah dan tidak di pungut biaya akan meningkatkan kualitas pelayanan. Pentingnya akan kesadaran disiplin diri supaya tidak mengakibatkan terjadinya kerugian individu maupun orang lain dalam melengkapi persyaratan administrasi kependudukan agar meningkatnya kualitas pelayanan yang transparan, serta keadilan dalam pelayanan tanpa memihak kelompok tertentu.

Kata kunci: Inovasi, Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Kualitas Pelayanan Publik.

ABSTRACT

The public should be aware that public services have long been a problem that must be taken into account to fulfill various needs that cannot be met alone, in the extreme it can even be said that services cannot be separated from human life. Many residents still complain that the process of printing KTP, KK, KIA seems slow. The Bengkalis district government continues to make various efforts through the Disdukcapil (Population and Civil Registration Service) to provide services that make things easier for the community. This service innovation resulted in a public sector innovation, namely the Jebol Master Service (Massive and Integrated Ball Pickup). The data collection techniques used in this research are interviews, observation and documentation. Jebol master services can make things easier for people with friendly service and are equipped with adequate facilities and infrastructure along with networks. Easy and free service will improve service quality. It is important to be aware of self-discipline so as not to cause harm to individuals or other people in completing population administration requirements in order to increase the quality of transparent services, as well as fairness in services without favoring certain groups.

Keywords: Innovation, Service, Population Administration, Quality of Public Services.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin, Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Shalallahu' Alaihi Wassalam yang telah sukses dalam menyebarkan dakwah dengan berlandaskan Al-Qur'an As-Sunnah. Semoga kita istiqomah dan berpegang teguh terhadap keduanya hingga akhir hayat, serta semoga kita mendapatkan syafa'atnya diakhir kelak.

Dengan izin rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor UPT Kecamatan Mandau di Kota Duri”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Sosial pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis juga mendapat banyak bantuan, dorongan, bimbingan, dan petunjuk serta dukungan dari beberapa pihak secara moral maupun material baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof, Dr. Khairunnas, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta Wakil Rektor 1 Dr. Hj.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Helmiati, M. Ag, Wakil Rektor II Dr. H. Mas'ud Zein M.Pd, Wakil Rektor III Edi Erwan, S.Pt, M. Sc, Ph.D yang telah memberikan waktu kepada penulis untuk menuntut ilmu di perguruan tinggi ini.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, beserta Wakil Dekan I Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si, Wakil Dekan II Bapak Dr. Mahmuzar, M. Hum, Wakil Dekan III Ibu Dr. Hj. Julina, SE, M.Si.s
3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku Kepala Prodi Administrasi Negara, Bapak Mashuri, MA selaku Sekretaris Prodi Administrasi Negara.
4. Bapak Muammar Alkadafi, S.Sos, M.Si selaku pembimbing skripsi sekaligus Penasehat Akademik (PA) yang telah banyak memberikan bantuan, arahan dan motivasi yang bermanfaat bagi penulis dari awal hingga selesainya penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen dan seluruh staf akademik yang telah mendidik dan membantu penulis dalam menyelesaikan studi pada Prodi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Keluarga Besar tercinta, ayahanda Yakub Siregar, Ibunda Nurhayati, Abang Kandung Ari Apriwandy S.Kom dan Pratu Oldia Ramadhan yang telah memberikan dukungan, arahan, serta support secara material maupun non material.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Kepada sahabat seperjuangan Anisya Ameliana yang telah kebersamai selama dibangku perkuliahan melewati suka maupun duka bersama penulis, memberikan dukungan dan arahan sehingga selesainya penulisan skripsi ini.
8. Kepada sahabat Andriansyah Mustofa Nasution yang telah memberikan motivasi dan juga sudah bersedia sebagai pendengar terbaik bagi penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan baik perihal isi, bahasa, teknik penulisan, ketelitian, kerapian, dan metodologi. Karena itu kritik dan saran selalu penulis terima demi adanya evaluasi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk kedepannya. Aamiin ya rabbal alamin.

Demikian penghargaan yang telah penulis berikan kepada pihak – pihak yang terlibat dalam proses menyelesaikan studi. Semoga skripsi ini bisa menjadi motivasi bagi teman dan keluarga penulis dalam menempuh pendidikan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Pekanbaru, 15 Mei 2024

Penulis,

Anggia Julita

Nim: 12070523748



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
1.1 Rumusan Masalah	6
1.2 Tujuan Peineilitian.....	6
1.3 Manfaat Peineilitian	7
BAB II.....	8
LANDASAN TEIORI	8
2.1 Grand Teori	8
2.1.1 Administrasi Puiblik.....	8
2.1.2 Keibijakan Puiblik.....	11
2.1.3 Inovasi Peilayanan	13
2.1.4 Kuialitas Pelayanan Puiblik	23
2.2 Pandangan Islam Tentang Pelayanan Publik	25
2.3 Peineilitian Teirdahului.....	28
2.4 Deifinisi Konseip	28
2.5 Deifinisi Opeirasional.....	31
2.6 Keirangka Beirfikir	32
BAB III.....	32
METODOLOGI PEINEILITIAN	33
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.2 Jenis Penelitian.....	33
3.3 Jenis Data	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5 Teknik Analisa Data	35
3.6 Informan Penelitian.....	36

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.7	Teknik Validasi Data	36
BAB IV		38
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		38
4.1	Gambaran Umum Kabupaten Bengkalis	38
4.2	Jumlah Penduduk	40
4.3	Gambaran Umum Kota Duri	41
4.4	Gambaran Umum UPT Disdukcapil Duri	41
4.5	Visi Dan Misi UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Duri	43
4.6	Struktur Organisasi UPT Dukcapil Duri	43
4.7	Gambaran Umum Inovasi Pelayanan Jebol Master di Kota Duri	44
4.8	Tujuan Program Jemput Bola Secara Massif dan Terintegrasi	45
4.9	Prosedur dan Mekanisme Pelayanan	45
BAB V		46
PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN		46
5.1	Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	46
5.1.1	Keuntungan relative (<i>relative advantage</i>)	47
5.1.2	Kesesuaian (<i>Compability</i>)	50
5.1.3	Kerumitan (<i>Complexity</i>)	52
5.1.4	Kemungkinan di Coba (<i>Triability</i>)	54
5.1.5	Kemudahan Diamati (<i>Observability</i>)	55
BAB VI		61
PENUTUP		61
6.1	KESIMPULAN	61
6.2	SARAN	62
DAFTAR PUISTAKA		64

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR TABEL

1.1	Jumlah Data Kependudukan Sebelum Adanya Inovasi Pelayanan.....	4
1.2	Jumlah Data Kependudukan Setelah Adanya Inovasi Pelayanan	6
2.	Penelitian Terdahulu	28
2.1	Definisi Operasional	31
3.1	Informan Penelitian.....	36
4.1	Jumlah Penduduk Kabupaten Bengkalis.....	40
4.2	Jumlah Upt Di Kabupaten Bengkalis.....	42
4.3	Personil Upt Disdukcapil	44
5.1	Tabel Observasi.....	46

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berfikir	32
Gambar 2 Struktur Organisasi.....	36
Gambar 3 Serah Terima Akta Kelahiran.....	48
Gambar 4 Pembagian Nomor Antrian.....	51
Gambar 5 Pembuatan KTP.....	52
Gambar 6 Kelengkapan Sarana dan Prasarana.....	55
Gambar 7 Antrian Pembuatan Kartu Keluarga (KK).....	56
Gambar 8 Surat Edaran Melalui Sosial Media.....	58

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya sangat berkaitan dengan aspek kehidupan sosial yang luas dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki tugas sebagai penyedia berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat dalam bentuk lain dalam bidang pendidikan, kesehatan, informasi teknologi dan lainnya (Fauzan, 2020). Sebagaimana fungsi pemerintah dijalankan sejalan dengan undang-perundangan nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam kehidupan sehari-hari pelayanan publik merupakan suatu hal yang penting dalam mendukung menjalankan suatu aktifitas masyarakat. Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dalam partisipasi masyarakat agar dapat membantu dan memperbaiki kinerja pemerintah dalam upaya pembangunan sosial, dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah merupakan aktor pertama dan utama yang bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan hak-hak rakyat (Mulyadi et al., 2016).

Menurut Mulgan, Albery & Kurniawan dalam Muluk, (2008) dijelaskan bahwa inovasi merupakan suatu kreasi dan implementasi dari adanya suatu proses



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

produk baru dalam layanan hingga menjadi hasil nyata dalam pengembangan efektivitas dan kualitas hasil. Agar pelayanan publik dapat lebih baik maka dibutuhkan inovasi-inovasi dalam pengembangan pelayanan. Dengan hadirnya inovasi sebagai suatu produk baru tentunya akan menggantikan cara lama ke cara yang baru dalam memberikan pelayanan. Menurut Rogers dalam (Holland, 2017) inovasi adalah ide, objek, gagasan, dan praktik yang dilandasi dan diterima sebagai sebuah hal baru baik oleh seseorang maupun sekelompok untuk diaplikasikan. Adapun tujuan utama dari inovasi adalah untuk meningkatkan kualitas sesuatu, baik itu produk maupun jasa. Inovasi yang hadir dengan gagasan serta ide baru diharapkan mampu membuat suatu produk ataupun jasa pelayanan jauh lebih bernilai dan berkualitas dari sebelumnya.

Permasalahan dalam hal pelayanan publik di Indonesia yang paling sering diperbincangkan adalah Pertama, rendahnya kualitas pelayanan publik. Kedua, tingginya tingkat penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk KKN. Ketiga, birokrasi yang panjang dan adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan. Keempat, rendahnya pengawasan eksternal dari masyarakat. Kelima, belum berjalannya desentralisasi kewenangan secara efektif. Keenam, sistem pelayanan publik yang belum diatur secara jelas dan tegas. Kemudian, permasalahan klasik yang paling sering dikeluhkan masyarakat terhadap proses pelayanan publik, khususnya mengenai masalah pelayanan dibidang administrasi adalah Pertama, terjadinya diskriminasi aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan. Kedua, sering terjadinya pungutan liar (pungli) dalam pemberian layanan. Ketiga, tidak adanya kepastian dalam pemberian layanan. Muammar (2014: 3)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Masyarakat sudah sepatutnya menyadari bahwa pelayanan publik selama ini sudah menjadi masalah yang harus diperhatikan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat sebagai pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyaknya ketidakpastian ketika mereka berurusan dengan birokrasi khususnya birokrasi pelayanan publik. Sebagian besar masyarakat sulit memperkirakan kapan kepastian penyelesaian segala urusan pelayanan bisa diperolehnya. Ketidakpastian tersebut menyebabkan masyarakat menjadi enggan untuk melakukan pengurusan terkait pencatatan sipil sehingga masyarakat masih ada yang belum memiliki seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran, yang merupakan kewajiban setiap warga negaranya. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran sangat vital dalam kehidupan masyarakat, karena ketiganya menjamin keberadaan, identitas, dan hak sipil lainnya. Pelayanan seperti ini tentu sangatlah penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara.

Dari fakta yang lain yakni informasi yang diperoleh baik melalui keterangan masyarakat setempat maupun media, membuktikan bahwa masih banyak masalah-masalah yang terdapat dalam pelaksanaan layanan publik yang ada di Kantor UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Duri. Masih banyak warga mengeluh karena proses pencetakan KTP, KK, KIA, terkesan lambat.



Tabel 1.1 Jumlah Data Kependudukan Sebelum Adanya Inovasi Pelayanan Pada Tahun 2019-2020.

No	Jenis Layanan	Jumlah Tercetak	
		2019	2020
1.	Akta perkawinan	222	196
2.	Akta kematian	157	196
3.	Kartu keluarga (KK)	-	11.097
4.	KTP	1.370	8.562
Jumlah		1.749	20.051

Sumber: Operator Pelayanan Kantor Disdukcapil 2024

Pada tahun 2021 di bawah pimpinan bupati bengkalis jangkauan layanan kependudukan mencapai seluruh pelosok wilayah kabupaten bengkalis. Berbagai upaya terus dilakukan pemerintah kabupaten bengkalis melalui Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) dalam memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat. Inovasi pelayanan tersebut menghasilkan sebuah inovasi sektor publik yaitu Layanan Jebol Master (Jemput Bola Secara Masif Dan Terintegrasi). Jebol Master adalah suatu pelayanan yang mana petugas disdukcapil turun langsung kerumah masyarakat tingkat desa/kelurahan bahkan tingkat RT/RW untuk memenuhi semua jenis dokumen kependudukan. Layanan ini tidak hanya untuk Kecamatan atau Kelurahan tetapi juga sampai kerumah - rumah penduduk yang membutuhkan layanan tersebut. Jebol master ini terlaksana pada kecamatan Bathin Solapan. Dari inovasi yang telah dilakukan masyarakat sangat merasakan manfaat salah satu inovasi Jebol master dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pembuatan inovasi pelayanan publik Kabupaten Bengkalis bertujuan untuk mempermudah pelayanan administrasi seluruh dukcapil. Jika masyarakat membutuhkan pelayanan bisa menghubungi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

kepala desa atau lurah setempat untuk dapat dilaporkan agar mendapatkan layanan, atau anggota keluarganya menghubungi UPT Dukcapil setempat.

Pada tahun 2022 terus menerus dilakukan layanan jemput bola secara massif dan terintegrasi dengan mendatangi rumah penduduk yang berkebutuhan khusus di Kecamatan Bantan dan jumlah masyarakat yang di rekan dan diterbitkan KTP- el sebanyak 55 orang, 18 orang disabilitas lansia dan berkebutuhan khusus lainnya. Selama bulan agustus 2023 sudah 3 Desa atau Kelurahan yang didatangi Tim Jebol Master UPT Kecamatan Pinggir, yakni Desa Balai Pungut, Buluh Apo, dan Kelurahan Titian Antui. Dalam layanan Jebol Master ini pada tanggal 15 oktober 2023 sebanyak 602 dokumen kependudukan bagi masyarakat. Pelaksanaan layanan Jebol Master ini melayani penerbitan KTP, KIA, KK dipusatkan pada kantor-kantor Desa atau Kelurahan, kunjungan ke sekolah SLTA dan juga kunjungan kerumah bagi penduduk yang memerlukannya seperti yang sakit, disabilitas, lansia atau kondisi lainnya yang tidak memungkinkan mendatangi tempat pelayanan yang disediakan.

Pada tahun 2022 melalui media prokopim bengkalis go.id Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkalis H. Bustami mengatakan bahwa dari inovasi yang telah dilakukan saat ini benar-benar dirasakan manfaatnya bagi masyarakat salah satu inovasi *agent of change* adalah Jebol Master (Jemput Bola Secara Massif dan Terintegrasi) dalam pelayanan administrasi kependudukan telah memberikan dampak cukup besar.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabel 1.2 Jumlah Data Kependudukan Setelah Adanya Inovasi Pelayanan Pada Tahun 2021-2023.

No.	Jenis Layanan	Jumlah Tercetak (2021-2023)
1.	Akta Kelahiran	15.123
2.	Akta Kematian	1.205
3.	KTP	46.757
4.	Kartu Keluarga (KK)	28.246
5.	Akta Perkawinan	28.246
Jumlah		119.577

Sumber: Operator Pelayanan Kantor Disdukcapil 2024

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijelaskan perlu adanya penelitian mengenai “Inovasi Pelayanan Kependudukan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Dukcapil Di Kota Duri”. Penelitian ini memfokuskan bagaimana Inovasi pelayanan kependudukan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik serta mengetahui penghambat dan dalam melaksanakan program jebol master tersebut.

1.1 Rumusan Masalah

1. Bagaimana inovasi pelayanan administrasi kependudukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Duri?
2. Apa saja penghambat dalam melaksanakan program jebol master di Kota Duri?

1.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Duri.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis penghambat dalam melaksanakan program jebol master di Kota Duri.

1.3 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis: Penelitian ini dapat memperluas pengetahuan tentang penerapan ilmu yang didapat selama perkuliahan di lapangan sekaligus memenuhi kewajiban penulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi Ilmu Administrasi Negara jenjang S-1 (strata 1) untuk mendapatkan gelar “Sarjana Sosial” (S.Sos).
2. Bagi Masyarakat: hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan masyarakat tentang program Jebol Master serta mempermudah masyarakat untuk mengurus keperluan di Dukcapil Kota Duri.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Grand Teori

2.1.1 Administrasi Publik

Administrasi Publik Menurut Chandler dan Plano dalam (Pasolong, 2010) Administrasi publik adalah proses dimana sumber daya personal publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan- keputusan dalam kebijakan publik.

Menurut (Pasolong, 2010) administrasi publik adalah kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan public secara efisien dan efektif.

Menurut Nicholas dalam Pasolong (2010 :8) Administrasi publik adalah suatu kombinasi suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsive terhadap kebutuhan sosial.

Administrasi publik, menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2008: 4) adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Sedangkan Keban menyatakan bahwa istilah Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah (Keban, 2008: 4) Menurut Gray dlm Harbani (Pasolong, 2010:18) yakni peran Adiminstrasi Publik dalam masyarakat sebagai berikut :

- a. Administrasi Publik berperan menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara berkeadilan.
- b. Adimistasi Publik melindungi hak- hak masyarakat atas pemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi masyarakat yang melaksanakan tanggung jawab atas diri mereka sendiri dalam bidang kesehatan, pendidikan dan pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia.

Sedangkant Herbert Simon dalam (Pasolong, 2010:14) membagi empat prinsip administrasi yang lebih umum yaitu:

1. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan melalui spesialisasi tugas di kalangan kelompok.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan anggota kelompok dalam suatu hirarki yang pasti
3. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan pada setiap sektor di dalam organisasi sehingga jumlahnya menjadi kecil.
4. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mengelompokkan pekerjaan, untuk maksud-maksud pengawasan berdasarkan tujuan, proses, langganan, tempat.

Menurut Stephen P. Robbins, teori administrasi dalam (Pasolong, 2010)

meliputi:

1. Teori Hubungan Manusia. Teori ini dirintis oleh Elton Mayo. Pengembangan Teori Mayo didasarkan pada penemuannya selama memimpin proyek. Mayo bermaksud menguji hubungan antara produktivitas dengan lingkungan fisik. Mayo menangkap bahwa norma sosial, justru merupakan faktor kunci dalam perilaku kerja individual. Karenanya, rangsangan kenaikan upah tidak memacu pekerja untuk bekerja lebih produktif.
2. Teori Pengambilan Keputusan. Dalam pengambilan keputusan para pemikir menyarankan dipergunakannya statistik, model optimasi, model informasi, dan simulasi. Di samping itu dapat juga dimanfaatkan pengetahuan-pengetahuan yang berasal dari *linear programming*, *critical path scheduling*, *inventory models*, *site location models*, serta berbagai bentuk *resource allocation models*.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Teori Perilaku. Teori ini bermaksud untuk menintegrasikan semua pengetahuan mengenai anggota organisasi, struktur dan prosesnya. Teori ini memahami pentingnya faktor perilaku manusia sebagai alat utama untuk mencapai tujuan.
4. Teori Sistem. Dalam teori ini, organisasi dipandang sebagai suatu sistem yang menampilkan karakteristiknya sebagai penerima masukan, pengolah dan penghasil.
5. Teori Kontigensi. Pada awalnya teori ini dipergunakan pada pengembangan organisasi yang dirancang secara optimal dapat mengadaptasi teknologi dan lingkungan. Teori kontigensi diangkat untuk mencari beberapa karakteristik umum yang melekat pada situasi khusus.

2.1.2 Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan salah satu program yang menyertakan sarana dan prasarana dibuat oleh suatu organisasi atau institusi publik yang membutuhkan penerapan dan tujuan ke khalayak ramai dengan mempertimbangkan berbagai hal yang menghambat dan mendukungnya. Pengertian kebijakan publik dapat dilihat dari berbagai pendapat yang dikemukakan oleh beberapa ahli di bawah ini.

Menurut Syafie (Tahir, 2014:20), kebijakan (*policy*) hendaknya dibedakan dengan kebijaksanaan (*wisdom*) karena kebijaksanaan merupakan pengejawantahan aturan yang sudah ditetapkan sesuai situasi dan kondisi setempat oleh person pejabat yang berwenang. Kebijakan publik adalah semacam jawaban terhadap suatu masalah karena akan merupakan upaya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

m memecahkan, mengurangi, dan mencegah suatu keburukan serta sebaliknya menjadi penganjur, inovasi, dan pemuka terjadinya kebaikan dengan cara terbaik dan tindakan terarah.

Solichin (Waluyo, 2007:43) menyatakan, “kebijakan publik memiliki daya ikat yang kuat terhadap masyarakat secara keseluruhan (community as a whole) dan memiliki daya paksa tertentu yang tidak dimiliki kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh organisasi-organisasi swasta”.

Keban (Tahir, 2014:20) mengemukakan, *public policy* dapat dilihat dari konsep filosofis, sebagai suatu produk, sebagai suatu proses, dan sebagai suatu kerangka kerja. Sebagai suatu konsep filosofis, kebijakan merupakan serangkaian prinsip, atau kondisi yang diinginkan, sebagai suatu produk, kebijakan dipandang sebagai serangkaian kesimpulan atau rekomendasi, dan sebagai suatu proses, kebijakan dipandang sebagai suatu cara dimana melalui cara tersebut suatu organisasi dapat mengetahui apa yang diharapkan darinya, dan sebagai suatu kerangka kerja, kebijakan merupakan suatu proses tawar-menawar dan negosiasi untuk merumuskan isu-isu dan metode implementasinya.

Menurut Friederick (Nugroho, 2014:126), “sebagai serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu, dengan ancaman dan peluang yang ada, di mana kebijakan yang diusulkan tersebut ditujukan untuk memanfaatkan potensi sekaligus mengatasi hambatan yang ada dalam rangka mencapai tujuan tertentu”.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1.3 Inovasi Pelayanan

Inovasi sendiri sebenarnya sudah memiliki istilah yang relatif baru apabila diukur didalam perjalanan sejarah peradaban manusia. Istilah ini berasal dari bahasa latin *innovare* yang bearti berubah menjadi sesuatu yang baru. Istilah inovasi (*innovation* dan *innovate*) sendiri yang baru dikenal dalam kosakata bahasa inggris pada abad ke-16. Hanya saja pada masa itu, istilah inovasi lebih banyak diasosiasikan secara negative sebagai troublemaker serta lebih identik dengan perubahan baru yang membawa dampak yang sangat luar biasa, terutama terhadap kemampuan sosial politik serta mengancam struktur kekuasaan. Adapun istilah *innovative* sendiri mulai luas dipergunakan banyak orang sejak abad ke-17, atau sekitar 100 tahun kemudian. Menurut Damanpour menjelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk baru atau jasa baru, teknologi dalam proses menghasilkan produk yang baru dan sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi sejalan dengan itu menurut Rogers salah satu penulis buku inovasi terkemuka, menjelaskan bahwa inovasi merupakan sesuatu yang terwujud maupun sesuatu yang tidak terwujud (HARYANI et al., 2022)

Publin dan Interact dalam Thenint (2010:18), melalui proyek yang dilakukan telah memetakan berbagai jenis hambatan dalam inovasi, yaitu:

1. Sosialisasi, Inovasi yang merupakan solusi untuk meningkatkan kesempatan bagi masyarakat untuk memiliki dokumen kependudukan merupakan kebijakan yang baik, namun jika tidak dibarengi dengan sosialisasi secara menyeluruh akan menghambat proses penerapannya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Sarana Prasarana, merupakan hal penting dalam mensukseskan pelayanan kurangnya sarana prasarana dalam pelayanan mengakibatkan pelayanan menjadi lamban dan membuat pelayanan menjadi kurang maksimal.
3. Stabilitas Internet dalam pelayanan, Stabilitas Internet yang masih kurang stabil yang mengakibatkan pelayanan menjadi terhambat.

Menurut Mulgan dan Albury (2008) dalam (Pratiwi, 2016) memaparkan beberapa alasan mengapa ruang lingkup publik harus ada inovasi yaitu:

1. Untuk menanggapi secara lebih efektif dalam perubahan dan kebutuhan ekpestasi publik terus yang harus disignifikan.
2. Untuk memperbaiki sebuah pelayanan publik, termasuk bagian-bagian dari masa lalu yang hanya sedikit mengalami kemajuan.
3. Untuk memasukkan unsur biaya dan peningkatan efiesiensi.

Suwarno (2008:10-12), menyatakan bahwa inovasi tidak terlepas dari suatu penegetahuan baru, cara baru, teknologi baru, objek baru, dan penemuan baru yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Pengetahuan Baru

Sebuah inovasi hadir sebagai sebuah pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini adalah faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat.

b. Cara Baru



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Inovasi dapat diartikan sebagai cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu. Cara baru ini merupakan penggantian cara lama yang sebelumnya berlaku.

c. Objek Baru

Sebuah inovasi merupakan objek baru bagi pengananya, baik berbentuk fisik (berwujud), maupun tidak berwujud.

d. Teknologi Baru

Inovasi identik dengan kemajuan teknologi. Banyak contoh inovasi yang hadir dari hasil kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari sebuah produk teknologi yang inovatif terkadang dapat langsung dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut.

e. Penemuan Baru

Hampir semua inovasi merupakan hasil penemuan baru. Inovasi adalah produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesenjangan.

Sedangkan menurut (Albury dalam Kardiat, 2023) secara rinci menjelaskan inovasi sebagai *new ideas that work*. Ini berarti bahwa inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi dengan kebaharuannya harus memiliki nilai yang bermanfaat. Adapun hal penting dalam memahami inovasi menurut Schumpeter (Halvorsen dalam de Vries, 2022) yang menekankan dua hal penting yaitu:



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Sifat kebaruan (*novelty*) dari sebuah produk yang baru, dengan kata lain inovasi hanya terhubung kepada inovasi yang baru dalam produk dan jasa.
2. Bahwa inovasi berhubungan dengan proses pencarian aplikasi komersial disektor bisnis.

Inovasi bukan hanya menyangkut penciptaan suatu produk tetapi juga meliputi banyak hal lainnya. Ancok (2012) mengemukakan beberapa jenis-jenis inovasi, yaitu:

a. **Inovasi Pelayanan**

Pelayanan ialah suatu unsur yang sangat penting dalam pemasaran sebuah barang dan jasa. Pelayanan berkaitan dengan emosi. Orang akan meninggalkan suatu barang dan jasa bila pemberi pelayanan lambat dan bekerja tidak ramah, marah-marah dan cemberut, termasuk mengacu harus menunggu cukup lama untuk memperoleh suatu produk atau pelayanan (Divani & Hariani, 2018).

b. **Inovasi Proses**

Ialah sebuah proses dalam pembuatan suatu barang atau penyampaian sebuah layanan kepada pelanggan/*customers* akan memakan waktu, biaya, dan tenaga (Kartika & Oktariyanda, 2022). Baik itu bagi penyedia barang, misalnya proses yang tidak efisien akan membuat sebuah barang terlambat masuk pasar, dan biaya operasional pembuatan barang akan tinggi. Dalam kegiatan operasional, sebuah organisasi harus menyederhanakan proses kerja untuk memperoleh efisiensi, atau menemukan proses yang sama sekali baru dengan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meninggalkan proses operasi yang lama demi membuat dalam pencapaian hasil kerja organisasi.

c. **Inovasi Produk**

Pengguna produk menginginkan produk yang multiguna. Misalnya telepon genggam. Orang menginginkan telepon genggam yang multifungsi, bukan hanya sebagai alat komunikasi suara, *e-mail*, dan percakapan tertulis (*chatting*), tetapi juga bisa sebagai pengatur jadwal kerja, kamera, kalkulator, dan bahkan mampu membuat bahan presentasi seperti *powerpoint*. Oleh karena itu butuh desain produk baru, tampilan, dan fitur yang ada dalam produk sangat penting bagi penggunaannya.

Sebuah inovasi merupakan cara baru untuk menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau menghasilkan sesuatu yang baru. Namun inovasi mempunyai dimensi geografis yang menempatkannya ditempat baru pada suatu tempat, dan boleh jadi merupakan sesuatu yang lama dan bisa terjadi tempat lain.

2.2.2 **Pelayanan Publik**

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang (Karniadi, 2018). Dan kegiatan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti apa yang dilaksanakan pada instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Kurniawan, 2005).

Seperti yang dikemukakan oleh (Kurniawan, 2005) Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Jadi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah mendahulukan kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan itu.

Menurut (Moenir & Sanusi, 2002) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan atau kesibukkan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang banyak dengan alasan tertentu dimana tingkatan puasanya hanya dapat dinikmati oleh orang yang dilayani atau melayani. Pelayanan pada hakikatnya hanya serangkaian aktivitas, yang dimana proses pelayannya berlangsung secara teratur, karena proses yang dimaksud ialah proses yang dilakukan dengan hubungan saling memenuhi kebutuhan antar pemberi layanan dan penerima (Supriadi et al., 2021).

Pengertian dari suatu konsep pelayanan publik tidak hanya dibuat oleh para ahli pelayanan akan diberikan suatu kelembagaan negara yang dalam hal ini adalah Menurut Surat keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/Kep/M.PAN/7/20003, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah suatu bentuk dari proses pelayanan yang dapat dilaksanakan oleh



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan dari unsur masyarakat yang dilayani. Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 13 2003, dalam Makrom dan Laksana (2018:84) bahwa, prinsip penyelenggara pelayanan publik adalah sebagai berikut:

A. Kesederhanaan

Yang dimaksudkan dalam pelayanan publik adalah yang tidak berbelit-belit, lebih mudah dipahami oleh semua unsur lapisan masyarakat, dan lebih mudah dimengerti.

B. Kejelasan dan Kepastian Waktu

Kejelasan yang dimaksud adalah kejelasan dari persyaratan teknis dan kejelasan dari sisi proses penyelenggaraan administrasi pelayanan publik, kejelasan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Pelaksanaan pelayanan publik yang dapat diselesaikan dengan kurun waktu yang tepat.

C. Keamanan dan Kenyamanan

Proses dalam produk pelayanan publik yang memberikan rasa aman dan kepastian hukum, menyediakan ruang tunggu yang bersih, nyaman, rapi, serta dilengkapi dengan fasilitas yang memadai.

D. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang harus bertanggung jawab atas pelayanan publik dalam berbagai masalah dan keluhan persoalan pelayanan publik.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Kelengkapan Sarana Prasarana Kerja

Peralatan yang memadai yang diperlukan sebagai pendukung penyediaan sarana

F. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

G. Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan

Unsur pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan layanan kepada masyarakat dengan ikhlas.

a. Jenis Pelayanan Publik

Jenis yang berkaitan dengan layanan yang diberikan antara lain berupa layanan publik:

- 1) Pemberian jasa
- 2) Pelayanan publik yang berhubungan dengan penyediaan dan pemasukkan barang atau
- 3) Layanan ganda yang berkaitan dengan keduanya.

b. Bentuk Pelayanan Publik

Bentuk dalam pelayanan publik mencakupi dua yaitu:

1. Pelayanan internal merupakan proses dalam pemenuhan kebutuhan didalam organisasi atau institusi pemerintah.
2. Pelayanan eksternal merupakan proses pemenuhan kebutuhan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada unsur-unsur diluar dari



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kelembagaan yang diberi layanan, seperti kepada masyarakat dan kepada pelanggan.

c. Proses Pelayanan

Secara umum proses pelayanan merupakan salah satu bentuk dari tugas utama yang hakiki disuatu negara yang menjalankan fungsi-fungsinya. Yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparaturnya terhadap masyarakat, yaitu:

1. Melindungi segenap bahasa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia
2. Memajukan kesejahteraan umum
3. Mencerdaskan kehidupan bangsa, dan
4. Ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, abadi dan keadilan sosial.

d. Pengertian Publik

Kata kunci publik sebenarnya identik dengan khalayak atau masyarakat, namun banyak definisi publik yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya akan dikemukakan sebagai berikut:

Publik didefinisikan oleh Cutlip, Center dan Broom (Cutlip, 2006) sebagai unit social yang terdiri dari semua pihak yang terlibat mengenali problem bersama yang akan mereka cari solusinya bersama-sama. (Kriyantono, 2012) mendefinisikan publik sebagai sekumpulan orang atau kelompok dalam masyarakat yang memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap suatu hal. Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan publik pada dasarnya adalah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sejumlah orang yang memiliki kepentingan yang sama untuk tertarik dalam aktivitas dan perilaku organisasi atau perusahaan. Dengan demikian, publik adalah sejumlah orang yang berminat dan merasa tertarik terhadap suatu masalah dan berhasrat mencari suatu jalan keluar dengan mewujudkan tindakan yang konkret.

e. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik memiliki beragam makna. Pelayanan publik secara sederhana dapat dimaknai sebagai suatu layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negara atau masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan publik juga dapat diartikani sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk tindakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang pelaksanaannya berdasar pada ketentuan perundang-undangan. Dengan kata lain, suatu pelayanan publik dalam pelaksanaannya harus mengacu pada aspek regulasi yang telah mengatur. Sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat, meningkatkan kesejahteraan umum, serta memastikan perlindungan hak-hak masyarakat. Pelayanan publik juga bertujuan untuk menciptakan kondisi yang merata dan adil bagi seluruh warga negara, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya keberadaan kualitas pelayanan publik digunakan sebagai ukuran untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian terhadap persyaratan (Hardiyansyah, 2018). Apabila persyaratan tersebut dikatakan baik maka akan dapat dikatakan kualitas pelayanan yang telah disediakan sudah baik, dan sebaliknya. Menurut Montogomerry dalam (Pasolong, 2007;132) dikatakan bahwa suatu produk atau barang dan jasa dikatakan bermutu, jika produk tersebut memenuhi kebutuhannya. Sementara itu Gerson dalam (Pasolong, 2007:134) mengungkapkan bahwa pengukuran kualitas internal memang penting, tetapi tersebut menjadi tidak penting ketika pelanggan merasa tidak puas. Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang di harapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan harus memenuhi harapan-harapan masyarakat dan memuaskan kebutuhan mereka.

Definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas layanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan sesungguhnya mereka harapkan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, terdapat 5 indikator ukuran kepuasan dalam dimensi servqual Menurut Zetami, Pasuraman, dan Berry dalam (Pasolong, 2007) yaitu: 1) Dimensi



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tangible (Bukti Fisik). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. 2) *Rediability* (Keandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara tepat dan terpercaya. 3) *Responsibines* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat. 4) *Assurance* (Keyakinan). Pengetahuan dan kesopanan pegawai dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. 5) *Emphaty* (Empati). Syarat untuk peduli, memberikan perhatian lebih bagi pelanggan.

Ciri-ciri kualitas pelayanan publik yang baik menurut Berry (1985) yaitu:

- a. Keterbukaan dan transparansi: Pelayanan publik yang berkualitas harus transparan dan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat tentang proses, kebijakan, dan hasil kinerja
- b. Keterjangkauan: Pelayanan publik harus mudah diakses oleh seluruh masyarakat dengan menyediakan akses yang mudah dan biaya yang terjangkau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Keterpercayaan dan kehandalan: Pelayanan publik harus dapat diandalkan dan konsisten dalam memberikan layanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan
- d. Daya tanggap: Pelayanan publik yang responsif merespon kebutuhan dan masukan masyarakat secara cepat dan efektif, serta memberikan solusi atas keluhan dan permintaan dengan tepat waktu
- e. Keadilan: Pelayanan publik harus adil dan merata dalam memberikan layanan kepada seluruh masyarakat tanpa memihak kelompok tertentu
- f. Empati: Pelayanan publik yang baik harus memperhatikan dan memahami kebutuhan serta kepentingan masyarakat dengan memperlakukan mereka secara manusiawi dan peduli
- g. Efisiensi dan Efektivitas: Pelayanan publik harus disenggarakan secara efisien dan efektif, dengan mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia untuk mencapai hasil yang maksimal
- h. Inovasi: Pelayanan publik yang berkualitas harus terus menerapkan inovasi dalam menyelenggarakan layanan untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, dan kepuasan masyarakat.

2.2 Pandangan Islam Tentang Pelayanan Publik

Sikap kreatif dan inovasi akan muncul manakala ada sebuah tantangan. Allah SWT menantang manusia untuk membuat inovasi baru dalam karya cipta dengan penciptaan lalat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

يَا أَيُّهَا النَّاسُ ضُرِبَ مَثَلٌ فَاستَمِعُوا لَهُ إِنَّ الَّذِينَ تَدْعُونَ مِنْ دُونِ اللَّهِ لَنِيخْلُقُوا ذُبَابًا وَلَوْ اجْتَمَعُوا لَهُ وَإِنْ يَسْلُبْهُمُ الذُّبَابُ شَيْئًا لَا يَسْتَنْقِذُوهُ مِنْهُ ضَعُفَ الطَّالِبُ وَالْمَطْلُوبُ

Terjemahan: “Wahai manusia, telah dibuat satu perumpamaan. Maka dengarkanlah! Sesungguhnya segala yang kamu seru selain Allah tidak dapat menciptakan seekor lalat pun, walaupun mereka bersatu untuk menciptakannya. Dan jika lalat itu merampas sesuatu dari mereka, mereka tidak akan dapat merebutnya kembali lalat itu, sama lemahnya yang menyembah dan di sembah.” (QS. Al Hajj: 73).

Tantangan adalah suatu Tindakan untuk menggugah kemampuan manusia dalam mewujudkan sesuatu. Secara kontekstual, perubahan zaman adalah suatu tantangan, baik karna perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih saat segala bentuk aktivitas manusia terkoneksi dengan internet saat ini yang kemudian merubah realitas masyarakat menjadi sangat mem butuhkan pelayanan yang cepat.

وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِّمَّا عَمِلُوا وَمَا رَبُّكَ بِغَافِلٍ عَمَّا يَعْمَلُونَ

Terjemahan; “Masing-masing orang ada tingkatannya, (sesuai) apa yang mereka kerjakan. Tuhanmu tidak lemah terhadap apa yang mereka kerjakan.” (QS. Al-An’am: 132)



Seorang administrator tentunya memiliki peran penting di sebuah perusahaan dalam menjalankan tugas yang diembannya. Menjadi seorang administrator harus menciptakan pekerjaan yang baik dan benar, dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai fungsinya. Maka dari ayat diatas setiap orang sudah mempunyai tingkatannya masing-masing dan memperoleh derajat sesuai apa yang telah dikerjakan selama dimuka bumi ini. Karena Tuhan akan memberikan balasan kepada kita. Apa yang telah kita lakukan dimuka bumi ini baik itu dalam keadaan baik atau buruk tuhan tidak lemah terhadap apa yang mereka kerjakan. Oleh karena itu, pentingnya ayat tersebut kita implementasikan dalam diri kita agar menjadi seorang insan yang bermanfaat terhadap sesama, menjadi makhluk yang disukai Allah untuk meraih sukses dunia akhirat dengan menjalankan tugas sesuai hukum dan syari'atnya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3 Penelitian Terdahulu

Table 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penelitian Terdahulu	Perbedaan Penelitian
1	Jurman, 2020, Universitas Muhammdiyah Makassar, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pengaduan Warga Berbasis Online Didesa Pakatto Kabupaten Gowa”	Program inovasi pelayanan pengaduan warga berbasis online didesa pakkato menjadi model pelayanan yang maksimal dijalankan sebab paradigma masyarakat yang masih konvensional dalam menanggapi sesuatu hal yang baru, selain itu keterbatasan ekonomi masyarakat menjadi salah satu faktor penghambat dalam pengembangan konsep pelayanan pengaduan yang berbasis online tersebut.
2.	Putri Haryani, 2022, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Jurusan Ilmu Administrasi Publik, yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Tanjak Oleh Diskominfo Kota Tanjungpinang	Hasil penelitian menjelaskan bahwa inovasi pe layanan pu blik melalui aplikasi tanjak sudah cukup berhasil, namun dari lima indikator inovasi yang digunakan adalah keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemungkinan diamati.
3.	Kartika, febi, 2020, Universitas Negeri Surabaya, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, yang berjudul “inovasi pelayanan publik melalui aplikasi poedak (pelayanan online pendaftaran administrasi kependudukan) didinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Gresik”	Penelitian ini untuk mengetahui pelayanan administrasi kependudukan disdukcapil kabupaten gresik melalui inovasi pelayanan aplikasi poedak dilatar belakangi oleh banyaknya keluhan masyarakat mengenai sulitnya mendapatkan layanan administrasi kependudukan di era pandemic covid-19.

2.3 Definisi Konsep

Definisi konsep yang akan digunakan untuk mempermudah dalam memberikan batasan batasan dalam penelitian agar masing-masing konsep yang digunakan dalam penelitian tidak menjadi salah tafsir serta mampu memberikan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pemahaman yang cukup jelas. Menurut (Singhal & Rogers, 2003) terdapat lima indikator yang digunakan dalam melihat inovasi pelayanan pada sebuah inovasi:

1. Keuntungan relatif (*relative advantage*) hal tersebut terlihat nilai lebih pada manfaat dan kepuasan dalam berinovasi dari inovasi pelayanan publik yaitu pelayanan “Jebol Master” dimana masyarakat yang membutuhkan seperti masyarakat yang sakit parah, lanjut usia, disabilitas tidak perlu datang ke kantor disdukcapil karna Tim UPT akan datang langsung ke rumah untuk memberikan pelayanan yang mereka butuhkan.
2. Kesesuaian (*compability*) sejauh mana masa lalu dalam berinovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, masa lalu sebelumnya, dan kebutuhan penerima. Dengan adanya pelayanan Jebol Master dapat memproses pelayanan dengan cepat dan tepat, kapanpun dan dimanapun. Kesesuaian sarana dan prasarana pada pelayanan “Jebol Master” pendukung pemerintah kota duri sesuai kebutuhan masyarakat dan organisasi perangkat daerah (OPD).
3. Kerumitan (*complexity*) suatu tingkatan dimana suatu inovasi dianggap sulit digunakan dan dimengerti. Dalam pelayanan “Jebol Master” kesulitannya yaitu tidak semua orang cepat dan tanggap dalam menerima informasi sehingga terlambat dalam menerima informasi terbaru dalam pelayanan.
4. Kemungkinan dicoba (*triability*) inovasi hanya bisa diterima yang telah terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

inovasi yang lama. Dalam pelayanan “Jebol Master” yang sudah terbukti dilaksanakan pada tiga kecamatan yang sangat memudahkan masyarakat.

5. Kemudahan diamati (*Observability*) sebuah inovasi yang harus diamati dari segi hasil yang menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Inovasi melalui pelayanan “Jebol Master” mudah dilaksanakan masyarakat kota duri.

Inovasi adalah kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifat nya baru. Sebuah inovasi dapat berupa produk baru atau jasa baru, teknologi dalam proses menghasilkan produk yang baru dan sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Inovasi merupakan sesuatu yang terwujud maupun sesuatu yang tidak terwujud. Sehingga dalam penelitian ini mengenai inovasi pelayanan kependudukan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di Kota Duri serta Apa saja penghambat dalam melaksanakan program jebol master di Kota Duri.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4 Definisi Operasional

Menurut Asep Hermawan dalam (Putranto, 2020) Pengertian operasional merupakan penjelasan bagaimana kita dapat mengukur variable. Pengukuran tersebut dapat dilakukan dengan angka-angka maupun karakter tertentu.

Tabel 2.2 Definisi Operasional

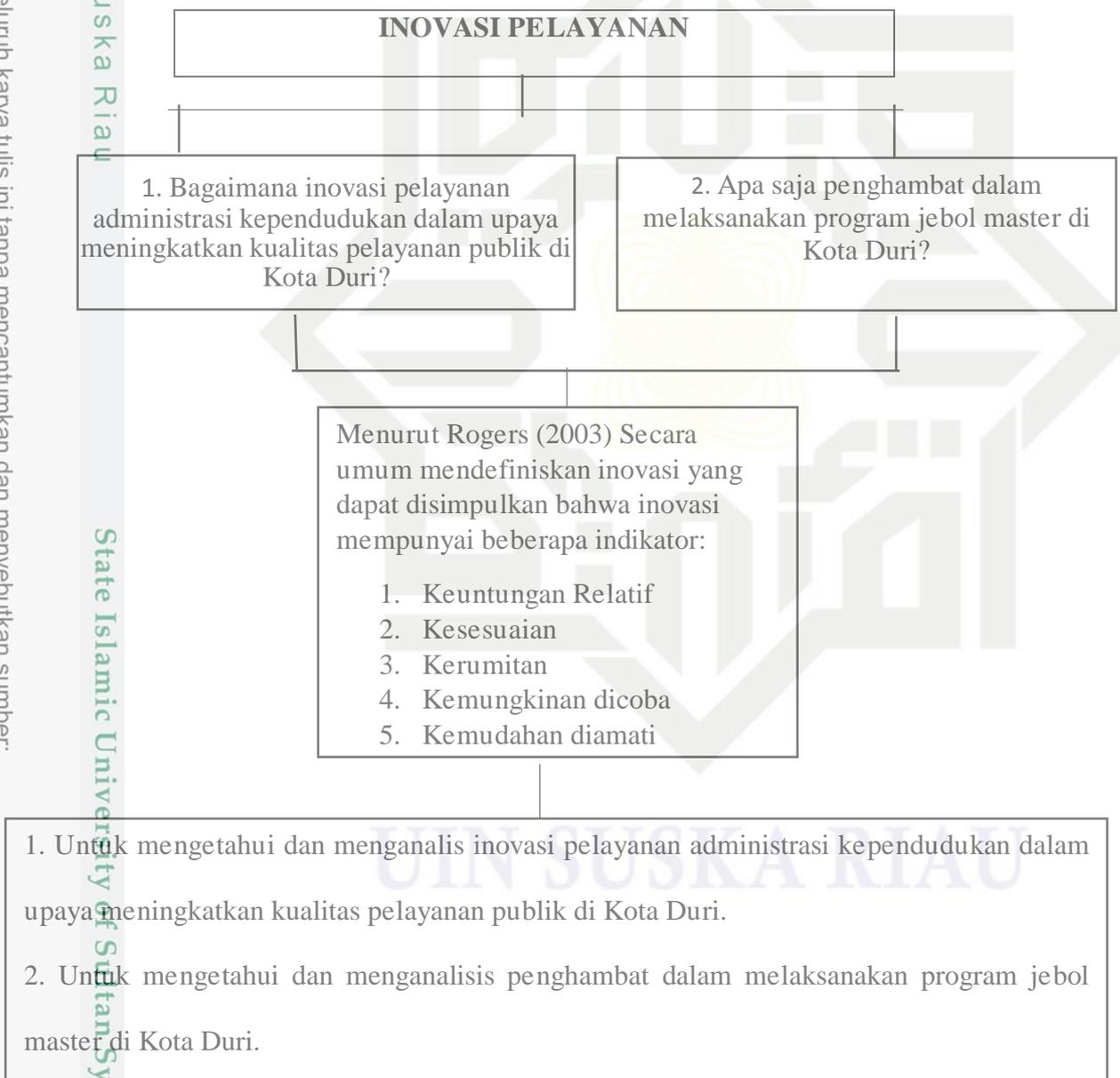
Variable	Indikator	Sub Indikator
Inovasi Pelayanan Jebol Master Pada Kantor Disdukcapil Kota Duri.	Keuntungan relatif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tujuan yang hendak di capai 2. Strategi dalam pelaksanaan pelayanan
	Kesesuaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Siapa yang menerima pelayanan jebol master? 2. Apa manfaat yang didapat bagi penerima dari pelayanan jebol master? 3. Berapa besar pengaruh pelayanan jebol master terhadap penerima layanan?
	Kerumitan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada sarana dan prasarana yang memadai? 2. Apa saja kerumitan dalam pelaksanaan pelayanan jebol master?
	Kemungkinan di coba	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah pelayanan jebol master ini mempermudah masyarakat dalam membuat KTP, KK, dan sebagainya? 2. Apakah pelayanan jebol master sudah disosialisasikan kepada seluruh masyarakat Kota Duri?
	Kemudahan diamati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah pelayanan jebol master sudah sesuai prosedur yang diharapkan? 2. Apakah pelayanan jebol master sudah tepat sasaran?

Sumber: Rogers (2003) indikator inovasi pelayanan

2.6 Kerangka Berfikir

Kerangka pemikiran merupakan landasan yang menjadi dasar dalam melakukan penelitian agar peneliti dapat fokus dan tidak melenceng dari permasalahan pokok.

Gambar 1 Kerangka Berfikir



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Duri. Dan dilakukan mulai dari bulan November 2023 sampai terlaksananya laporan penelitian ini.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan suatu metode yang relevan dengan tujuan yang ingin dicapai. Jenis Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif yang berfokus kepada inovasi pelayanan.

3.3 Jenis Data

1. Data Primer

Data primer dari penelitian ini adalah hasil wawancara secara mendalam kepada informan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui sumber informasi yang dapat melengkapi data primer adalah buku, jurnal, dan internet. Dari penelitian ini, jurnal, artikel, dan berita resmi sebelumnya digunakan untuk membuat kumpulan data sekunder.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data penelitian sangat diperlukan teknik tertentu untuk memperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti. Observasi dilakukan untuk mengumpulkan data-data secara langsung yang terkait dengan Inovasi Pelayanan Disdukcapil di Kota Duri.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada informan yang berkaitan dengan Inovasi Pelayanan Disdukcapil di Kota Duri. Peneliti melakukan interaksi secara langsung dengan informan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Wawancara merupakan percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara dapat dilakukan dengan cara *face to face* (wawancara dalam kelompok tertentu). Wawancara yang dilakukan memerlukan pertanyaan yang secara umum tidak terstruktur (*unstructured*) dan bersifat terbuka (*openminded*) yang dirancang untuk memunculkan pandangan dan opini dari para informan.

3. Dokumentasi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam proses penelitian, pemanfaatan dokumentasi tertulis termasuk ke dalam metode penelitian kualitatif. Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan dokumen yang dibutuhkan yang relevan dan dapat menjelaskan fenomena permasalahan yang ada didalam penelitian. Dokumen yang dikumpulkan berupa Koran, Majalah, dan Laporan kantor maupun dokumen privat. Misalnya seperti buku harian, diari, surat dan e-mail. Untuk dokumentasi penelitian ini diperlukan sebagai data sekunder yang digunakan untuk memperkuat temuan data primer serta menunjang data data yang ditemukan oleh peneliti.

3.5 Teknik Analisa Data

Analisis data ialah langkah selanjutnya untuk mengelola data dimana dan yang diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan untuk sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian dalam model ini terdapat 3 komponen pokok. Menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2012), ketiga komponen adalah sebagai berikut:

1. Mereduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori. Yang paling sering digunakan didalam penelitian kualitatif adalah dengan text yang bersifat naratif.

3. Penarikan Kesimpulan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif, kesimpulan awal yang ditemukan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-buktinya yang kuat dan yang mendukung pada tahap pengumpulan data.

3.6 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang dijadikan sebagai subjek penelitian dengan menggunakan Teknik wawancara. Informan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No.	Informan	Keterangan	Jumlah
1.	Kepala UPTD	Untuk Mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Jebol Master	1 orang
2.	RT	Untuk Mengetahui Tata Cara Mendaftar Pelayanan Jebol Master	1 orang
3.	Masyarakat	Untuk Mengetahui Kepuasan Masyarakat Sebagai Penerima layanan Jebol Master	3 orang
Jumlah			5 orang

3.7 Teknik Validasi Data

Menurut Sugiyono (2015:83) triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada. Menurut (Wijaya, 2018: 120-121), triangulasi data merupakan teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Maka terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari berbagai sumber data seperti hasil wawancara, arsip, maupun dokumen lainnya.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari hasil observasi, kemudian dicek dengan wawancara.

3. Triangulasi Waktu

Waktu dapat mempengaruhi kredibilitas suatu data. Data yang diperoleh dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar biasanya akan menghasilkan data yang lebih valid. Untuk itu pengujian kredibilitas suatu data harus dilakukan pengecekan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi pada waktu atau situasi yang berbeda sampai mendapatkan data yang kredibel.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kabupaten Bengkalis

Kabupaten Bengkalis yang dikenal dengan sebutan “Negeri Junjungan” terletak di Provinsi Riau. Kabupaten ini mempunyai luas wilayah 8,643,09 km². terdiri atas 11 (Sebelas) kecamatan, 18 kelurahan dan 137 desa. Sebelas Kecamatan tersebut adalah Kecamatan Bengkalis, Bantan, Bukit Batu, Mandau, Rupal, Rupal Utara, Siak Kecil, Pinggir, Bandar Laksamana, Talang Muandau dan Bathin Solapan. Kecamatan Talang Muandau merupakan Kecamatan terbesar dengan luas wilayah 1379,79 km². Atau 20 persen dari luas Kabupaten Bengkalis, sedangkan Kecamatan Bantan merupakan Kecamatan dengan luas wilayah terkecil yaitu 443,29 km².

A. Letak Geografi

Letak Kabupaten Bengkalis berada dipesisir timur Pulau Sumatera, dan secara astronomis terletak diantara 20 7'37,2" - 00 55'33,6" Lintang Utara dan 100 57'57,6" - 102 30'25,2" Bujur Timur, dengan batas - batas wilayah sebagai berikut:

- Utara: Selat Melaka
- Selatan: Kabupaten Siak dan Kabupaten Kepulauan Meranti
- Barat: Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Rokan Hulu dan Kota Dumai
- Timur: Kepulauan Meranti



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Setelah diproklamirkannya Negara Kesatuan Republik Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, Kesultanan Siak bergabung menjadi salah satu wilayah di dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia yang ditandai dengan pernyataan penggabungan oleh Sultan Syarif Kasim II kepada pemerintahan Republik Indonesia pada tahun 1946, maka seluruh wilayah yang berada dibawah kekuasaan Kerajaan Siak Sri Indrapura, termasuk wilayah Bengkalis berada di bawah pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kemudian berdasarkan Peraturan Komisariat Pemerintah Pusat di Bukit Tinggi Nomor 81/Kom/U tertanggal 30 November 1948 tentang Pembentukan Kabupaten dalam Propinsi Sumatera Tengah ditetapkanlah 11 (sebelas) kabupaten yang salah satunya Kabupaten Bengkalis dengan ibukota Bengkalis yang meliputi Kewedanaan Bengkalis, Bagan Siapi-api, Selat Panjang, Siak dan Pelalawan (kecuali Langgam).

Setelah perang kemerdekaan Indonesia, berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 Lembaran Negara Nomor 25 Tahun 1956, ditentukan bahwa Kabupaten Bengkalis dengan ibukotanya Bengkalis dipimpin oleh seorang Bupati Kepala Daerah Tingkat II, yang pada waktu itu masih berada dibawah Provinsi Sumatera Tengah dengan pusat pemerintahan berkedudukan di Padang. Dengan dibentuknya Provinsi Daerah Tingkat I Riau berdasarkan Undang-undang Nomor 61 tahun 1958 tentang Penetapan Pembentukan Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Riau dan Jambi, maka Kabupaten Daerah Tingkat II Bengkalis berada dalam Provinsi Daerah Tingkat I Riau. Kabupaten Bengkalis Sebelumnya merupakan wilayah kabupaten yang terluas di Provinsi Riau, namun sejalan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan perkembangan otonomi daerah, sejumlah wilayah yang selama ini merupakan bagian dari Kabupaten Bengkalis satu demi satu dimekarkan. Dimulai pada tahun 1999, berdasarkan Undang-undang Nomor 53 tahun 1999 terbentuklah Kabupaten Siak Sri Indrapura dan Kabupaten Rokan Hilir yang merupakan pemekaran dari Kabupaten Bengkalis. Selanjutnya pada tahun yang sama melalui Undang-Undang Nomor 16 tahun 1999 dibentuklah Kota Dumai merupakan pemekaran pertama dari Kabupaten Bengkalis dan terakhir berdasarkan Undang-undang Nomor 12 tahun 2009 beberapa kecamatan di Kabupaten Bengkalis dimekarkan menjadi Kabupaten Kepulauan Meranti.

4.2 Jumlah Penduduk

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Bengkalis

No.	Kabupaten/Kecamatan	Jumlah Penduduk
1.	Kabupaten Bengkalis	593,397 Jiwa
2.	Kecamatan Mandau	372,25 Jiwa
3.	Kecamatan Rupert Utara	14,964 Jiwa
4.	Kecamatan Bandar Laksamana	12,000 Jiwa
Jumlah		620,733 Jiwa

Sumber: UPT Disdukcapil Duri 2024

Jumlah penduduk Kabupaten Bengkalis adalah 593.397 jiwa, terdiri dari 303.986 laki-laki dan 289.411 perempuan. Penduduk terbesar di Kecamatan Mandau yaitu 372,25 jiwa dan terkecil di Kecamatan Rupert Utara 14.964 jiwa., dan kepadatan penduduk terendah berada di Kecamatan Bandar Laksamana yaitu hanya 12.000 jiwa



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.3 Gambaran Umum Kota Duri

Duri adalah Ibu Kota Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis - Riau, Indonesia. Duri terletak di kecamatan Mandau, berada di lajur Jalan Raya Lintas Sumatra, sekitar 130 km dari Pekanbaru dalam perjalanan menuju Medan. Duri berbatasan langsung dengan Dumai di utara, kecamatan Pinggir di selatan, dan kecamatan Rantau Kopar di barat. Karena sudah adanya Jalan Tol Pekanbaru–Dumai, jarak tempuh dari Duri ke Kota Pekanbaru sekitar 1 Jam/1 Jam 30 Menit saja dengan jarak 107 KM.

Pada era Orde Baru, Duri yang merupakan ibu kota kecamatan Mandau, dipisahkan dengan beberapa kelurahan di pinggiran kota, seperti Talang Mandi, Titian Antui, dan Balairaja (yang terkenal dengan Pusat Latihan Gajahnya), yang akhirnya masuk ke dalam kecamatan pemekaran, yaitu kecamatan Pinggir. Daerah yang dikenal dengan nama Sebang ini dulunya merupakan pusat ekonomi di pinggiran Duri, yang merupakan pintu masuk ke kota Duri dari Jalan Raya Pekanbaru-Dumai.

4.4 Gambaran Umum UPT Disdukcapil Duri

Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis No.7 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan-Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis No. 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis.

Dalam meningkatkan mutu pelayanan dan memberikan informasi akurat kepada masyarakat pembentukan UPT Disdukcapil se-Kabupaten Bengkalis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melakukan upaya untuk meningkatkan sisi pelayanan tanpa harus berkoordinasi atau berurusan ke Disdukcapil melainkan melalui UPT Kecamatan terdekat. UPT Disdukcapil dibagi menjadi 2 tempat, terdiri dari 7 Kecamatan yakni Bengkalis, Bantan, Bukit Batu, Siak Kecil, Bandar Laksamana, dan Rupert Utara.

Sedangkan untuk wilayah Kecamatan Mandau terdiri dari Kecamatan Mandau, Pinggir, Bathin Sholapan. Karena jumlah penduduk Kecamatan Mandau paling banyak maka perlu adanya UPT untuk melaksanakan administrasi kependudukan seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Akta Kelahiran agar masyarakat tidak terlalu jauh untuk menempuh perjalanan sehari-hari hingga menghabiskan waktu dan akan membuat masyarakat kurang memperhatikan kelengkapan kependudukan. Dan proses penandatanganannya bisa dilaksanakan di UPT Kecamatan, ditanda tangani oleh Kepala UPT.

Tabel 4.2 Jumlah UPT di Kabupaten Bengkalis

No.	Nama UPT
1.	UPTD Kecamatan Bengkalis
2.	UPTD Kecamatan Bukit Batu
3.	UPTD Kecamatan Siak Kecil
4.	UPTD Kecamatan Bathin Solapan
5.	UPTD Kecamatan Mandau
6.	UPTD Kecamatan Pinggir
7.	UPTD Kecamatan Rupert Utara

Sumber: Kantor UPT Dukcapil Duri 2024



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

4.5 Visi Dan Misi UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Duri

Visi dari UPT Dukcapil Duri adalah “Penerbitan Dokumen Dalam Satu Kali Pelayanan, Dukcapil *One Day One Service* (DODOS)”.

Untuk mencapai visi tersebut UPT Dukcapil mempunyai Misi yaitu sebagai berikut:

1. Mewujudkan masyarakat peduli akan administrasi kependudukan
2. Memberikan layanan yang membahagiakan kepada masyarakat

4.6 Struktur Organisasi UPT Dukcapil Duri

Gambar 3. Bagan Struktur Organisasi Dukcapil Duri



Sumber: Kantor Dukcapil Kota Duri 2024

Dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsinya, UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Duri memiliki jumlah personal 28 orang, dengan komposisi 1 orang berstatus Aparatur Sipil Negara (ASN), dan 27 orang tenaga

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syaif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kontrak. Secara keseluruhan komposisi pegawai/personil UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Duri berdasarkan kualifikasi pendidikannya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Komposisi pegawai/personil UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Duri berdasarkan tingkat pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)
1.	Strata 1	16
2.	Diploma	2
3.	SMA	10
	Jumlah	28

Sumber: Kantor UPT Disukcapil Duri 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat terlihat bahwa komposisi pegawai/personal UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Duri berdasarkan pendidikan terdiri dari Strata 1 sebanyak 16 orang, Diploma sebanyak 2 orang, SMA sebanyak 10 orang.

4.7 Gambaran Umum Inovasi Pelayanan Jebol Master di Kota Duri

Saat ini inovasi menjadi suatu keharusan bagi setiap Instansi Pemerintah agar mampu meningkatkan kualitas dan memenuhi semua tuntutan kemajuan, terlebih lagi Instansi Pemerintah yang mempunyai tugas dalam bidang pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Sebagai salah satu Instansi pemerintah yang bertugas untuk melayani masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Duri melakukan inovasi pada bidang administrasi kependudukan dengan tetap memperhatikan dan menyesuaikan dengan situasi dan kondisi daerahnya. Inovasi



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang dilaksanakan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Duri adalah Inovasi Program Jemput Bola Secara Massif dan Terintegrasi (Jebol Master).

4.8 Tujuan Program Jemput Bola Secara Massif dan Terintegrasi

1. Memenuhi Hak sipil warga negara akan pelayanan Administrasi Kependudukan
2. Meningkatkan Kesadaran Masyarakat terkait Kepemilikan Dokumen Kependudukan
3. Memberi Pelayanan yang mudah, cepat, murah dan tidak berbelit-belit
4. Menjadikan data kependudukan semakin akurat dan valid

4.9 Prosedur dan Mekanisme Pelayanan

Pelayanan jemput bola dengan pelayanan secara konvensional dikantor untuk prosedur dan persyaratan sama. Hanya yang membedakan adalah waktu penyelesaian yang lebih cepat karena menggunakan sistem *One Day Service* (Penerbitan dokumen dalam satu kali pelayanan). Dengan *One Day Service* dokumen kependudukan bisa langsung dicetak pada hari itu juga jika jaringan memungkinkan. Melihat kemudahan yang diberikan dalam pelayanan jemput bola administrasi kependudukan, minat masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan menjadi sangat tinggi.



BAB VI PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai bagaimana inovasi pelayanan kependudukan yang dilakukan di Dukcapil Duri yaitu pelayanan Jebol Master, menurut hasil dan pembahasan penelitian dapat disimpulkan semenjak tahun 2021 inovasi pelayanan jebol master memiliki hasil yang nyata dan terlihat berupa peningkatan jumlah pencetakan KTP, KK, AKTA KELAHIRAN. Inovasi pelayanan Jebol Master ini bermanfaat bagi masyarakat dan memudahkan masyarakat dalam membuat surat yang mereka butuhkan. Adanya inovasi pelayanan kependudukan juga membuat masyarakat merasa terbantu, terutama untuk masyarakat yang sakit, disabilitas, dan hal-hal yang tidak memungkinkan untuk datang langsung ke Kantor Dukcapil. Target dan komitmen UPT Dukcapil yang sudah tercapai 99,9%, partisipasi masyarakat yang tidak kalah penting dalam menyiapkan sarana prasarana yang memadai agar terlaksananya kegiatan pelayanan Jebol Master. Pelayanan yang mudah dan tidak dipungut biaya akan meningkatkan kualitas pelayanan. Pentingnya akan kesadaran disiplin diri supaya tidak mengakibatkan terjadinya kerugian individu maupun orang lain dalam melengkapi persyaratan administrasi kependudukan agar meningkatnya kualitas pelayanan yang transparan, serta keadilan dalam pelayanan tanpa memihak kelompok tertentu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberi saran untuk Inovasi Pelayanan Publik Pada UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Duri Yaitu Pelayanan Jebol Master sebagai berikut:

1. UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Duri untuk selalu mempertahankan inovasi yang dilakukan atau selalu melakukan inovasi-inovasi yang lain dalam pembaharuan pelayanan untuk pelayanan publik yang lebih baik kedepannya.
2. UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Duri untuk pegawai khususnya petugas pelayanan Jebol Master agar melakukan pelayanan yang sepenuh hati kepada masyarakat demi menunjang inovasi yang sudah dilakukan menjadi lebih baik lagi.
3. Untuk Masyarakat agar lebih meningkatkan kesadaran akan pentingnya dokumen kependudukan demi tercapainya pemerataan kepemilikan dokumen, pemerataan perekaman KTP, KK, Akta kelahiran dan surat lainnya yang dilakukan oleh UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Duri
4. Untuk masyarakat agar lebih meningkatkan ketelitian dan kepedulian dalam mempersiapkan kelengkapan persyaratan supaya tidak terjadinya keterlambatan waktu penyelesaian pelayanan dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

5. Diharapkan penelitian ini berguna baik bagi semua pihak khususnya Pegawai Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Duri, bagi masyarakat dan pihak terkait lainnya.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- de Vries, H. (2022). Innovation in the public sector. *Elgar Encyclopedia of Public Management*, January, 243–246. <https://doi.org/10.4337/9781800375499.innovation>
- Divani, N. U., & Hariani, D. (2018). Inovasi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Pusat Informasi Publik (PIP) Balai Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(2), 233–251.
- Fazzan, M. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesaman (E-KTP Keliling). In *inovasi pelayanan publik didinas kependudukan dan pencatatann sipil kabupaten pasaman (studi kasus pelayanan E-KTP keliling)* (Vol. 53, Issue 9).
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- HARYANI, P., Hendrayady, A., & Okparizan, O. (2022). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI TANJAK OLEH DISKOMINFO KOTA TANJUNGPINANG*. Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Holland, M. (2017). The change agent. In *Achieving Cultural Change in Networked Libraries*. <https://doi.org/10.4324/9781315263434-16>
- Kardiat, Y. (2023). Inovasi Administrasi Publik. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 4(2), 143–149. <https://doi.org/10.61076/jpp.v4i2.3067>
- Katika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 245–260. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p245-260>
- Kiyantono, R. (2012). The situational theory of the publics in an ethnography research: Identifying public response to crisis management. *International Journal of Business and Social Science*, 3(20).
- Kusniadi, D. (2018). *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Wisatawan Dengan Metode Service Quality Dan Quality Function Deployment Pada Jasa Wisata Yukbanyuwangi Di Banyuwangi–Jawa Timur*. Universitas



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Muhammadiyah Gresik.

- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Pembaruan.
- Muluk, K. (2008). Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. *Bayumedia*, 205.
- Mulyadi, D., Gedeona, H. T., & Afandi, M. N. (2016). *Administrasi publik untuk pelayanan publik: Konsep dan praktik administrasi dalam penyusunan SOP, standar pelayanan, etika pelayanan, inovasi untuk kinerja organisasi*.
- Pasolong, H. (2007). Theory of Public Administration. *Publisher Alfabeta, Bandung*.
- Pasolong, H. (2010). Public Administration Theory. *Alfabeta, Bandung*.
- Pratiwi, R. N. (2016). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Manajemen Keuangan Desa Melalui Inovasi Electronic Village Budgeting*. 2(3), 123–130.
- Putranto, M. N. (2020). *Tinjauan Operasional Bagian General Affair pada PT. Kamadjaja Logistics*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Singhal, A., & Rogers, E. M. (2003). The status of entertainment-education worldwide. In *Entertainment-education and social change* (pp. 25–42). Routledge.
- Suryono, M. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suriadi, M. N., Tinggi, S., Arastamar, T., Manullang, S. O., & Krisnadwipayana, U. (2021). *Pelayanan Publik* (Issue January).
- Thenint, H. (2010). Mini Study 10 Innovation in the public sector. *Global Review of Innovation Intelligence and Policy Studies*, 18(2), 3–48.
- Wahyuyo, S. (2007). Indonesia's predicament on counterterrorism policy in the era of democratic transition. *Revista UNISCI*, 15, 111–155.
- Wahaya, H. (2018). *Analisis data kualitatif model Spradley (etnografi)*.

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik.*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN 1

PEDOMAN WAWANCARA

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR UPT DUKCAPIL DI KOTA DURI

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di kota duri

Pertanyaan:

1. Kesesuaian
 - Siapa yang menerima pelayanan jebol master?
 - Apa manfaat yang didapat bagi penerima pelayanan jebol master?
 - Berapa besar pengaruh pelayanan jebol master terhadap penerima layanan?
2. Kemungkinan di coba
 - Apakah pelayanan jebol master mempermudah masyarakat dalam membuat KTP, KK, Akta Kelahiran dan surat lainnya?
 - Apakah pelayanan jebol master sudah disosialisasikan kepada seluruh masyarakat Duri?
3. Kemudahan diamati

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Apakah pelayanan jebol master sudah sesuai prosedur yang diharapkan?

Apakah pelayanan jebol master sudah tepat sasaran?

4. Keuntungan Relatif

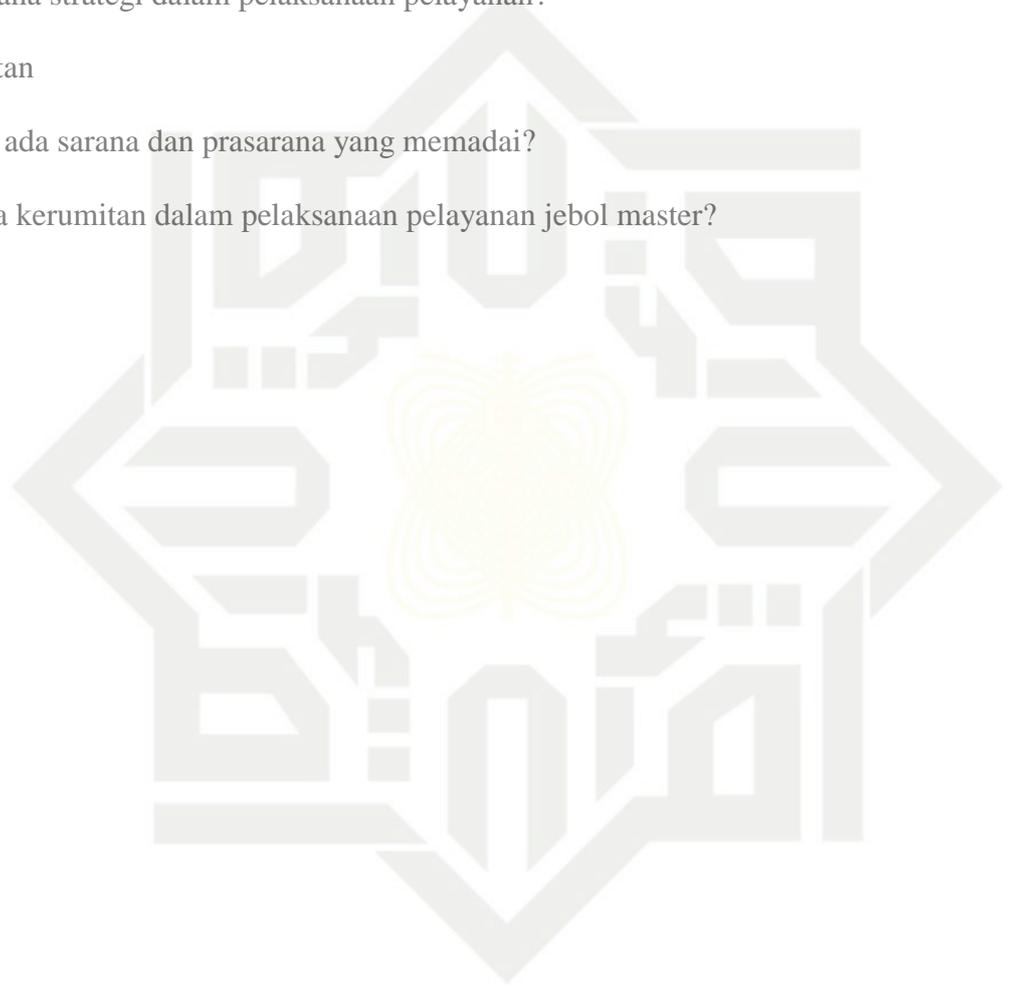
Apakah tujuan yang hendak di capai dalam pelayanan jebol master?

Bagaimana strategi dalam pelaksanaan pelayanan?

5. Kerumitan

Apakah ada sarana dan prasarana yang memadai?

Apa saja kerumitan dalam pelaksanaan pelayanan jebol master?



UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN II

DOKUMENTASI PENELITIAN DI UPT KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA DURI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Keterangan: wawancara dengan Kepala UPT Dukcapil Duri



Keterangan: wawancara dengan Tim Divisi Inovasi

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Keterangan: wawancara dengan masyarakat



Keterangan: wawancara dengan masyarakat



RIWAYAT HIDUP PENULIS

ANGGIA JULITA lahir pada tanggal 09 Juli 2002 di Duri, anak Ketiga dari Tiga Saudara, dari pasangan Ayahanda Yakub Siregar dan Ibunda Nurhayati. Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah SDN 58 Duri tamat pada tahun 2014. Setelah itu, penulis melanjutkan sekolah di MTS Hubbulwathan Duri tamat pada tahun 2017, kemudian pada tahun 2017 penulis melanjutkan Madrasah Aliyah Hubbulwathan Duri dan tamat pada tahun 2020.

Pada tahun 2020 penulis diterima diperguruan tinggi yang ada di Pekanbaru yaitu Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kaim Riau (UIN SUSKA RIAU) melalui jalur SBMPTN atau Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dengan memilih program studi S1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA.

Pada tahun 2023 penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di PTUN (Pengadilan Tata Usaha Negara) Pekanbaru. Pada Akhir tahun 2023 penulis melakukan penelitian di Kantor UPT Kecamatan Mandau di Kota Duri dengan judul skripsi “**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR UPT KECAMATAN MANDAU DI KOTA DURI**”, di bawah bimbingan Bapak Muammar Alkadafi, S.Sos, M.Si Alhamdulillah pada tanggal 21 Mei 2024 telah dimunaqasahkan dan berdasarkan hasil Sidang Munaqasah penulis dinyatakan “LULUS” dengan menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.