



Universitas Katolik Parahyangan

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT No: 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BANDUNG**

Skripsi

Oleh

Muhammad Yafie Islamayzar

2016310098

Bandung

2021



Universitas Katolik Parahyangan

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT No: 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS

KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BANDUNG

Skripsi

Oleh

Muhammad Yafie Islamayzar

2016310098

Pembimbing

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.

Bandung

2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Muhammad Yafie Islamayzar
Nomor Pokok : 2016310098
Judul : Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kota Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Senin, 1 Februari 2021
Dan dinyatakan LULUS

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si. :

Sekretaris

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. :

Anggota

Hubertus Hasan, Drs., M.Si. :

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Ilmu Administrasi Publik



Tanda Persetujuan Skripsi

Nama : Muhammad Yafie Islamayzar
NPM : 2016310098
Judul : Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung

Pembimbing,

Dr.Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Mengetahui,

Ketua Program Ilmu Administrasi Publik

Trisno Sakti, S.IP., MPA

Surat Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Yafie Islamayzar
NPM : 2016310098
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 13 Januari 2021



Muhammad Yafie Islamayzar

Muhammad Yafie Islamayzar_Cek Skripsi Ganjil 20/21

ORIGINALITY REPORT

29%

SIMILARITY INDEX

29%

INTERNET SOURCES

14%

PUBLICATIONS

19%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unpas.ac.id Internet Source	1%
2	capil.bone.go.id Internet Source	1%
3	repository.unhas.ac.id Internet Source	1%
4	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
5	id.123dok.com Internet Source	1%
6	jwk.bandung.lan.go.id Internet Source	1%
7	Submitted to Sogang University Student Paper	1%
8	jurnalmahasiswa.unesa.ac.id Internet Source	1%
9	kependudukan.denpasarkota.go.id Internet Source	1%

Abstrak

Nama : Muhammad Yafie Islamayzar

NPM : 2016310098

Judul : Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung

Pembuatan KTP umumnya mengharuskan setiap masyarakat untuk datang ke kantor Kecamatan lalu datang ke kantor Disdukcapil untuk proses pembuatan. Pembuatan KTP yang mengharuskan masyarakat untuk datang ke Kantor terkadang membuat segelintir masyarakat yang memiliki keterbatasan merasa kesulitan untuk membuat KTP. Dengan berbekal kreativitas dan keterbatasan alat Disdukcapil Kota Bandung membuat sebuah Inovasi Pelayanan Jemput Bola bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan agar dapat membuat dokumen kependudukan lebih efektif.

Disdukcapil Kota Bandung mengatakan bahwa Inovasi Pelayanan Jemput Bola merupakan sebuah Inovasi yang bisa membantu masyarakat difabel dalam mendapatkan dokumen kependudukan dengan lebih mudah. Meskipun begitu, diperlukan langkah penelitian untuk dapat membuktikan bahwa Inovasi Pelayanan Jemput Bola dapat memberikan kemudahan dalam pembuatan dokumen Negara. Karakteristik Inovasi Everett M Rogers merupakan model yang digunakan dalam penelitian ini. Karakteristik Inovasi Rogers meliputi 1) Relative Advantage; 2) Compatibility; 3) Complexity; 4)Triability; dan 5) Observability. Karakteristik Inovasi tersebut digunakan untuk melihat apakah sebuah Inovasi dapat dikatakan inovasi dan untuk mengetahui apakah inovasi tersebut dapat memberikan kemudahan yang lebih dari cara yang konvensional. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam dengan beberapa informan dan studi dokumen sebagai pendukung. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan tahapan pengumpulan data, reduksi dan penarikan kesimpulan data.

Temuan yang dihasilkan dari penelitian ini adalah 1) Adanya keuntungan atau nilai lebih yang dihasilkan dari inovasi yang baru; 2) Kesesuaian antara pelayanan yang konvensional dengan Inovasi Jemput Bola; 3) Kerumitan apa saja yang didapati dalam menjalankan Inovasi Jemput Bola; 4) Adanya masa percobaan dalam menjalankan inovasi Jemput Bola; 5) Evaluasi yang dapat dilakukan secara terus menerus agar dapat mengembangkan inovasi tersebut; dan 6) Dengan terukurnya Inovasi Jemput Bola berdasarkan Karakteristik inovasi, Inovasi Jemput Bola dapat dikatakan Inovasi yang memberikan efektivitas dalam memberikan pelayanan.

Kata kunci : Inovasi dan Pelayanan

Abstract

Nama : Muhammad Yafie Islamayzar

NPM : 2016310098

Title : Public Service Innovation in the Department of Population and Civil Registry office of Bandung City

Making ID cards generally requires each community to come to the Kecamatan office and then to the Disdukcapil office for the manufacturing process. Making KTPs which require people to come to the office sometimes makes it difficult for a few people with disabilities to make KTPs. Armed with creativity and limited tools, the City of Bandung Disdukcapil made a Ball Pickup Service Innovation for people with limitations in order to make population documents more effective.

The Disdukcapil of Bandung City stated that the Ball Pick Up Service Innovation is an innovation that can help people with disabilities in obtaining population documents more effectively. Even so, a research step is needed to prove that the Ball Pickup Service Innovation can facilitate the creation of State documents. The character of Everett M Rogers innovation is the model used in this study. Rogers' innovation features include 1) Relative Advantage; 2) Compatibility; 3) Complexity; 4) Triability; and 5) Observation. The character of innovation is used to see whether an innovation can be said to be an innovation and to see whether the innovation can provide better than conventional methods. The research method used is a qualitative method with a case study approach. Data collection was carried out by in-depth interviews with some information and document study as support. The data collected was then analyzed by data stages, data reduction and data collection.

The findings resulting from this research are 1) The existence of advantages or added value resulting from new innovations; 2) Conformity between conventional services and Ball Pickup Innovations; 3) What complications are encountered in carrying out the Ball Pick Up Innovation; 4) There is a trial period in carrying out the pick-up ball innovation; 5) Evaluation that can be done continuously in order to develop these innovations; and 6) With measurable ball pick-up innovation based on innovation characteristics, ball pick-up innovation can be said to be an innovation that provides effectiveness in providing services.

Key words: Service and Innovation.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan rancangan penelitian dengan judul: Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

Penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada, Mama dan Ayah tersayang, Natasya Putri Humaira sebagai adik kandung penulis, dan Keluarga Besar Tercinta yang telah mencurahkan kasih sayang dan membantu hingga akhir perkuliahan. Teman terdekat yang sangat special Clyde Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat, kesehatan, keberkahan di dunia dan di akhirat atas segala pengalaman dan budi baik yang di berikan kepada penulis. Penghargaan dan terima kasih juga yang penulis berikan kepada Pak Pius Sugeng selaku pembimbing yang telah membantu penulisan rancangan penelitian ini hingga selesai. Serta ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Mangadar Situmorang., Ph.D., selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan.
2. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, selaku Dekan FISIP Universitas Katolik Parahyangan.
3. Ibu Indraswari., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Parahyangan.
4. Mas Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA. Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik Universitas Parahyangan.
5. Teman-teman Anak Kos Tyo, Cahyadi, Yudha, Ignas, Valen, Ivan, dan Rakai yang selalu membantu dikala susah dan senang.
6. Teman-teman jurusan Wishly, Daniel, Ivan, Ary, Dio, Rafi, Davin, dan Gofar yang membantu penulis dalam mengerjakan tugas-tugas kuliah dan bermain.
7. Teman-teman sepermainan Aceng, Diva, Ucup, Fandi, dan Luki yang selalu menemani penulis saat ngopi.

8. Semua Teman-teman Ilmu Administrasi Publik angkatan 2016.
9. Terima kasih juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian rancangan penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga rancangan penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Bandung, 14 Januari 2021

Muhammad Yafie Islamayzar

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Abstract	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II	8
LANDASAN TEORITIS	8
2.1 Pengertian Pelayanan Publik	8
2.2 Pengertian Inovasi	10
2.3 Kerangka Berfikir	15
BAB III	16
METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Tipe Penelitian	16

3.2	Peran Penelitian	16
3.3	Lokasi Penelitian	17
3.5	Teknik Pengumpulan Data	17
3.6	Teknik Analisis Data.....	18
3.7	Pengecekan Keabsahan Temuan	19
3.8	Operasional Variabel.....	20
BAB IV		27
PROFIL PENELITIAN.....		27
4.1	Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.....	27
4.1.1	Tugas Pokok	27
4.1.2	Fungsi	27
4.1.3	Struktur Organisasi	28
4.1.4	Dasar Hukum	30
4.1.5	Jenis Pelayanan	30
4.2	Inovasi Pelayanan Publik Jemput Bola	31
4.2.1	Mapeling	32
4.2.2	Bi Eha dan Mang Udin	32
BAB V.....		33
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		33
5.1	Relative Advantage	33
5.2	Compatibility	40
5.3	Complexity	44
5.4	Trialability	46
5.5	Observability	49
BAB VI.....		52
KESIMPULAN DAN SARAN		52

6.1 Kesimpulan	52
6.2 Saran	53
Daftar Pustaka.....	55
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Disdukcapil.....	29
Gambar 5.1 Skema Pelayanan Jemput Bola.....	36
Gambar 5.2 Skema Pemberian Dokumen Kependudukan	37
Gambar 5.3 Kegiatan Pelayanan Jemput Bola	38
Gambar 5.4 Perbedaan Pelayanan Jemput Bola	42
Gambar 5.5 Kesulitan Dalam Menjalankan Pelayanan Jemput Bola.....	45
Gambar 5.6 Data Penerima Pelayanan Jemput Bola Tahun 2018.....	47
Gambar 5.7 Sosialisasi Pelayanan Jemput Bola	48
Gambar 5.8 Armada Baru Pelayanan Jemput Bola Tahun 2018	49
Gambar 5.9 Tim Pelayanan Jemput Bola.....	50
Gambar 5.10 Evaluasi Setiap Bulan Pelayanan Jemput Bola.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Tabel Operasional Variabel.....	20
Tabel 5.1 Daftar Tabel Perbedaan Cara Konvensional Dengan Jemput Bola	34
Tabel 5.2 Daftar Tabel Kesesuaian antara Inovasi Jemput Bola Dengan Pelayanan Konvensional.....	41
Tabel 5.3 Daftar Tabel Peralatan Yang Harus Dibawa Saat Pelayanan Jemput Bola	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	57
Lampiran 2 Kartu Bimbingan.....	59
Lampiran 3 Wawancara Pihak Disdukcapil.....	61

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Inovasi pelayanan publik dikatakan sebagai inisiatif terobosan dari instansi/lembaga publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inisiatif terobosan tersebut terletak pada kebaruan (novelty). Prinsip kebaruan tersebut dibedakan dengan inovasi dalam teknologi yang merupakan keunikan yang khas berbeda dengan yang lain. Kebaruan merupakan pengembangan dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, karena inovasi pelayanan publik terus diperbaharui dan bahkan ditiru dengan cara melakukan replikasi.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat penyelenggara layanan, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, bahkan dengan proses lama yang cenderung melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Oleh karena itu, reformasi pelayanan publik sangat diperlukan untuk mengembalikan dan mensejajarkan antara pihak yang menjadi “pelayan” dan “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan

masyarakat yang mendirikan, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Salah satu contoh pelayanan publik yang sering digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah di Kantor Kecamatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Masyarakat menggunakan jasa dari dua lembaga pemerintahan tersebut untuk membuat dokumen pribadi seperti KTP, akta kelahiran, Kematian, Waris, Pernikahan, dan lain-lain. Pada umumnya pelayanan pembuatan KTP memang memakan waktu yang cukup lama, dimana masyarakat harus datang ke Kantor Kecamatan untuk proses surat pengantar, lalu ke Disdukcapil untuk pembuatan KTP dan apabila KTP tersebut sudah selesai mereka harus datang kembali untuk mengambil KTP mereka yang sudah selesai. Pembuatan KTP dengan model konvensional memang tidak efektif bagi masyarakat terutama yang sudah lanjut usia dan difabel. Pembuatan KTP, mengharuskan mereka yang sudah lanjut usia dan difabel untuk datang ke kantor kecamatan dan hal tersebut tidaklah mudah. Bagi warga yang memiliki kemudahan untuk mengakses sarana dan prasarana dapat dengan mudah mengunjungi kantor kecamatan, namun bagi masyarakat yang kurang mampu akan merasa kesulitan untuk dapat mengunjungi kantor kecamatan dan Disdukcapil. Hal tersebut membuat warga yang sudah lanjut usia dan difabel merasa kesulitan untuk melakukan pembuatan dokumen-dokumen seperti pembuatan kartu tanda penduduk, akta kelahiran, kematian, waris, pernikahan, dan lain-lain.

Maka dari itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung bekerjasama dengan kantor Kecamatan untuk membuat sebuah program baru yang memudahkan masyarakat yang sudah lanjut usia dan difabel. Program tersebut diberi nama "Program Jemput Bola" yang dimana bagi masyarakat yang difabel dan sudah lanjut usia. Program ini dilakukan dengan mendatangi rumah warga yang sudah lanjut usia dan difabel mereka akan mengikuti proses yang sama seperti di kantor Kecamatan tetapi yang membedakan adalah petugas dari kantor kecamatan dan disdukcapil mendatangi rumah warga tersebut dan melakukan proses di rumah warga tersebut. Dengan cara mendatangi rumah warga

yang sudah lanjut usia dan difabel, mereka yang kesulitan untuk datang ke kantor kecamatan akan merasa lebih mudah untuk mengurus dokumen pribadi seperti KTP.

Salah satu kantor kecamatan yang bekerjasama dengan disdukcapil adalah Kantor Kecamatan Batununggal. Inovasi pelayanan publik yang dilakukan Kantor Kecamatan Batununggal dalam melakukan perekaman KTP bagi warganya, dilakukan dengan bekerja sama dengan disdukcapil untuk mendatangi warga yang lansia dan disabilitas. Program inovasi jemput bola ini sudah berjalan sejak tahun 2017. Hingga maret 2018, sekitar 40 persen warga sudah dilayani secara langsung di rumah masing-masing. Tujuannya adalah untuk mempermudah warga dalam perekaman e-KTP. Cara kerja dari program ini adalah petugas mendatangi langsung rumah warga, seperti di Kelurahan Cibangkong, Kecamatan Batununggal, Kota Bandung. Sebanyak 24 warga khusus penyandang disabilitas, lansia, dan warga yang sedang sakit keras dihampiri langsung untuk melaksanakan proses perekaman data e-KTP¹. Setelah melakukan beberapa prosedur seperti perekaman, nantinya KTP akan dibagikan ke kelurahan dan kelurahan akan membagikan ke RW. Hal ini dilakukan setiap bulan dengan mendata sisa warga yang belum merekam identitas dan pelayanan ini hadir di setiap kelurahan dan RW dengan jadwal yang sudah disusun.

Berdasarkan pembahasan yang sudah dibahas mengenai inovasi pelayanan publik dari Disdukcapil dan Kantor kecamatan, Penelitian ini akan membahas bagaimana kesesuaian inovasi pelayanan Jemput bola teori dari Everett M Rogers yang ada didalam bukunya yaitu *Diffusion Of Innovation* (DOI)². Rogers menuliskan di dalam buku tersebut karakteristik inovasi ada lima yaitu:

¹Jemput Bola Disdukcapil ,Melayani Pembuatan e-KTP Di Rumah Warga <http://humas.bandung.go.id/humas/berita/jemput-bola-disdukcapil-melayani-pembuatan-e-ktp-d> Diakses pada tanggal 19 februari 2020.

² Rogers Everett M. *Diffusion Of Innovations Third Edition*, (London: A Division of Macmillan Co., Inc Publishing,1983), 16

“Relative Advantage Rogers defined relative advantage as “the degree to which an innovation is perceived as being better than the idea it supersedes”. **Compatibility** Rogers stated that “compatibility is the degree to which an innovation is perceived as consistent with the existing values, past experiences, and needs of potential adopters” (p. 15). **Complexity** Rogers defined complexity as “the degree to which an innovation is perceived as relatively difficult to understand and use” (p. 15). **Trialability** According to Rogers , “trialability is the degree to which an innovation may be experimented with on a limited basis” (p. 16). **Observability** The last characteristic of innovations is observability. Rogers defined observability as “the degree to which the results of an innovation are visible to others” (p. 16). “

Berdasarkan buku dari Everett M Rogers yaitu *Diffusion Of Innovation* (DOI) terdapat 5 karakteristik inovasi yaitu :

- Pertama, relative advantage (keuntungan relatif) yaitu memiliki keuntungan atau keunggulan dan nilai lebih dibandingkan inovasi sebelumnya.
- Kedua, compatibility (kesesuaian) merupakan kesesuaian antara inovasi yang sebelumnya dengan yang baru. Penyesuaian ini bertujuan agar inovasi yang baru dapat dengan mudah dipahami dan mempercepat proses adaptasi oleh penerima pelayanan.
- Ketiga, complexity (kerumitan) merupakan kesulitan yang dimiliki oleh inovasi yang baru, tetapi seharusnya kesulitan tersebut tidak terlalu membebani karena kesulitan tersebut dapat memberikan hasil yang lebih baik dari inovasi sebelumnya.
- Keempat, trialability (kemungkinan untuk dicoba) merupakan pengertian bahwa inovasi tersebut dapat dicoba sebelum dijalankan sepenuhnya agar dapat mengetahui hasil dari inovasi tersebut.
- Kelima, observability (observabilitas) merupakan pengertian bahwa inovasi harus dapat diobservasi dari cara inovasi tersebut dijalankan agar dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik. .

Dengan adanya karakteristik inovasi yang dibuat oleh Rogers dalam bukunya yang berjudul *Diffusion Of Innovation* (DOI), peneliti akan menguji bagaimana kesesuaian inovasi pelayanan Jemput Bola dengan teori karakteristik inovasi.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian selanjutnya.

- Kurangnya sarana dan prasarana yang memudahkan masyarakat lanjut usia dan difabel untuk melakukan pengurusan dokumen pribadi seperti KTP.
- Kurangnya kepemilikan dokumen pribadi KTP bagi warga disabilitas dan lanjut usia .
- Adanya antusias masyarakat difabel dan lanjut usia dalam melakukan rekam jejak kependudukan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat langkah inovasi dalam melakukan pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik Jemput Bola ini didorong oleh kurang efektifnya pencatatan penduduk yang sebelumnya mengharuskan warga lanjut usia dan difabel untuk datang ke kantor kecamatan dalam membuat KTP, akta lahir, akta kematian, dan lain-lain.

Dengan demikian, pertanyaan penelitian yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah:

- Bagaimana kesesuaian program inovasi pelayanan publik Jemput Bola di disdukcapil dengan teori Rogers Everett M. ?

1.4 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.

Tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan pertanyaan penelitian adalah menganalisis kesesuaian inovasi pelayanan yang

dilakukan kantor dinas kependudukan dan catatan sipil dengan menggunakan teori Everet M Rogers.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Secara akademik, penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan teori atau konsep terkait dengan inovasi pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan membantu pengembangan kajian tentang inovasi pelayanan publik bagi akademisi.

Secara praktik, Inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Kantor Kecamatan ini bermanfaat untuk membantu masyarakat yang difabel dan lanjut usia agar mempermudah mereka untuk melakukan pendataan dalam pembuatan dokumen kependudukan, serta menjadi acuan bagi lembaga atau instansi pemberi pelayanan untuk memberikan inovasi pelayanan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan dibuat agar dapat memperoleh gambaran dan pemahaman mengenai penelitian dengan garis besar penelitan sebagai berikut :

1. BAB I: PENDAHULUAN

Berisi tentang uraian latar belakang, rumusan masalah yang mencakup pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penulisan, dan struktur penulisan penelitian.

2. BAB II: LANDASAN TEORITIS

Berisi tentang teori yang digunakan sebagai landasan untuk penelitian yang berkaitan dengan topik yang diteliti yaitu Pelayanan publik, Inovasi pelayanan, dan karakteristik inovasi sebagai teori yang digunakan dalam penelitian ini.

3. BAB III: METODE PENELITIAN

Berisi tentang metode yang digunakan selama proses penelitian seperti tipe penelitian untuk penulisan, peran peneliti, lokasi penelitian, sumber

data dan teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan operasional variabel.

4. **BAB IV: PROFIL PENELITIAN**

Berisi tentang profil dari objek penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

5. **BAB V: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang hasil dan temuan dari proses penelitian berlangsung mengenai Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

6. **BAB VI: SARAN DAN KESIMPULAN**

Berisi tentang kesimpulan mengenai temuan dan saran yang diberikan untuk hasil temuan penelitian.

7. **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi tentang sumber-sumber yang digunakan untuk melengkapi penulisan dalam penelitian ini.