

INOVASI PELAYANAN E-KTP DI MASA PANDEMI COVID 19

(Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)

SKRIPSI



Oleh :

Mochammad Haidar Fayyadh

NIM. I71217062

PROGRAM STUDI ILMU POLITIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

SURABAYA

2021

PERNYATAAN

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Mochammad Haidar Fayyadh

NIM : I71217062

Program Studi : Ilmu Politik

**Yang berjudul : INOVASI PELAYANAN E-KTP DI MASA PANDEMI
COVID 19 (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota
Surabaya)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan di lembaga pendidikan manapun guna memperoleh gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini merupakan hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
3. Apabila skripsi ini dikemudian hari terbukti ataupun bisaa dibuktikan hasil dari plagiasi, saya sanggup menanggung semua konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 21 Juni 2021



Mochammad Haidar Fayyadh

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Sesudah melakukan bimbingan, arahan dan telah diperiksa dari skripsi yang ditulis oleh :

Nama : Mochannad Haidar Fayyadh

NIM : 171217062

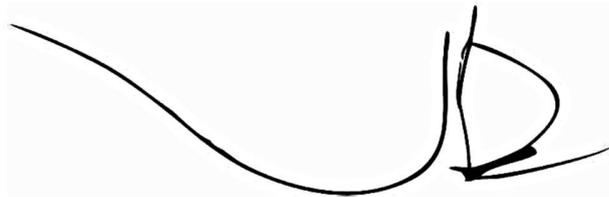
Program Studi : Ilmu Politik

Yang Berjudul : “INOVASI PELAYANAN E-KTP DI MASA PANDEMI COVID 19 (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)”

Dengan ini saya menyatakan jika skripsi ini sudah diperbaiki dan bisa diajukan untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Sosial pada bidang Ilmu Politik.

Surabaya, 7 Juni 2021

Pembimbing,



Zimamul Khaq, S.Pd, M. Si

NIP : 198212022015031002

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Mochammad Haidar Fayyadh dengan judul Inovasi Pelayanan E-Ktp Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya) telah dipertahankan dan dinyatakan lulus di depan Tim Penguji Skripsi pada tanggal 24 Juni 2021 .

TIM PENGUJI SKRIPSI

Penguji I



Zimamul Khaq, S.Pd, M. Si

NIP. 198212022015031002

Penguji II



Dr. Khoirul Yahva, M. Si

NIP. 197202062007101003

Penguji III



Dr. H. M. Ismail, S. Sos, M. H., M.Si

NIP. 196005211986081001

Penguji IV



Holillah, S. Ag, M. Si

NIP. 197610182008012008

Surabaya, 30 Juni 2021

Mengesahkan

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan,



Prof. Akh. Muzakki, M.Ag., Grad.Dip.SEA., M.Phil., Ph.D

NIP : 19740209199803100



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Mochammad Haidar Fayyadh
NIM : I71217062
Fakultas/Jurusan : FISIP/Ilmu Politik
E-mail address : haidarhayyadh19@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

INOVASI PELAYANAN E-KTP DI MASA PANDEMI COVID 19 (Studi Kasus: Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 15 Juli 2021

Penulis

(Mochammad Haidar Fayyadh)

2	Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi.	Anggita Doramia Lumbanraja, Administrative Law & Governance Journal. Volume 3 Issue 2, June 2020 ISSN. 2621-2781 Online.	<p>Dari hasil penelitian ditemukan jika pelaksanaan pelayanan pemerintahan Indonesia secara online kalah jauh dengan negara tetangga yakni singapore. Dengan begitu seharusnya pemerintahan Indonesia harus mengoptimalkan pelayanan secara online dengan membawa network service layanan satu pintu yang membuahkan hasil dari sistem administrasi publik cara lama menjadi cara yang baru.</p> <p>Pelaksanaan penelitian mempunyai kesamaan yaitu metode penelitian kualitatif dan ada lagi kesamaan yaitu temanya sama-sama pelayanan publik dan fokus penelitiannya pelayanan publik pada era Covid-19 dan pelaksanaan pelayanan publiknya yang sama onlinenya. Sedangkan perbedaannya yaitu objek penelitiannya kalau dijurnal tersebut tidak dijelaskan tempat spesifiknya, sedangkan saya melakukan objek penelitian di Dispenduk Capil Surabaya. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan berupa inovasi dan hambatan pelayanan publik di Dispenduk Capil semasa pandemi Covid-19.</p>
3	Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya <i>Good Public Policy</i>	Ahmad Sururi, Spirit Publik Volume 12, Nomor 2, Oktober 2017 Halaman 14-31 P-ISSN. 1907-0489 E-ISSN 2580-3875.	Dari hasil penelitian memaparkan bahwa inovasi kebijakan yang secara substantif bisa menguatkan untuk penyelesaian masalah yang ada di masyarakat. Penelitian ini memiliki tujuan yakni untuk

	<i>Governance</i> ".		<p>menganalisa inovasi kebijakan agar terciptanya <i>good public policy governance</i>.</p> <p>Pelaksanaan penelitian mempunyai kesamaan yaitu metode penelitian kualitatif persamaan yang lainnya yaitu temanya sama-sama pelayanan publik. Sedangkan perbedaannya yaitu objek penelitiannya kalau di jurnal tersebut tidak dijelaskan tempat spesifiknya, sedangkan saya melakukan objek penelitian di Dispenduk Capil Surabaya. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan berupa inovasi dan hambatan pelayanan publik di Dispenduk Capil semasa pandemi Covid-19.</p>
4	Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai.	Carmia Diahloka dan Achmad Bardjan Shaleh, Jurnal Reformasi, Volume 3, Nomor 1, Januari – Juni 2013.	<p>Dari hasil penelitian memaparkan salah satu cara meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan melakukan etika dan etos kerja dengan baik. Dimana dimulai adanya rasa tanggung jawab, lalu memperbaiki sikap maka akan terciptanya peningkatan pelayanan publik. Ada beberapa faktor lain yang bisa menjadikan pelayanan publik lebih baik yaitu faktor pendidikan dan mempunyai keterampilan yang lebih mumpuni.</p> <p>Persamaan Penelitian dengan jurnal ini sama menggunakan metode penelitian kualitatif tidak hanya itu kesamaan lainnya yaitu temanya sama-sama pelayanan publik. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian</p>

			<p>yang akan dilakukan yaitu melihat dari sisi inovasi dan hambatan pelayanan publik yang dialami oleh Dispenduk dan Capil Kota Surabaya semasa covid 19, sedangkan jurnal tersebut berisi tentang pembangunan pelayanan publik dari sisi pegawainya. Dan perbedaannya lagi kalau di jurnal tersebut tidak dijelaskan tempat spesifiknya, sedangkan saya melakukan objek penelitian di Dispenduk Capil Surabaya.</p>
5	Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	<p>Robi Cahyadi Kurniawan, Volume 10 Issue 3, July-September 2016: pp. 413-. Copyright © 2015-2016 FIAT JUSTISIA. Faculty of Law, Lampung University, Bandar Lampung, Lampung, Indonesia. ISSN: 1978-5186 e-ISSN: 2477-6238. Fiat Justisia is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.</p>	<p>Dari hasil penelitian memaparkan hasil kerja pemerintah bisa dinilai oleh masyarakat berdasarkan fakta lapangan dari pelayanan yang dilakukan pemerintah untuk masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik harus segera digalakkan di semua lembaga instansi pemerintahan. Tidak ada terkecuali baik instansi pemerintah pusat maupun instansi pemerintah daerah diharuskan mempunyai terobosan ide yang inovatif agar terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik dan hasilnya memuaskan untuk masyarakat.</p> <p>Penelitian ini dengan jurnal mempunyai kesamaan yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif dan kesamaan lainnya yaitu temanya sama-sama inovasi pelayanan publik. Sedangkan untuk perbedaannya yaitu mungkin sama tertuju di pemerintahan daerah tetapi untuk jurnal tersebut tidak</p>

			diberi tahu objek yang dituju atau instansi pemerintah daerah yang akan diteliti, sedangkan yang akan saya teliti objeknya di Dispenduk dan Capil Kota Surabaya.
6	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasir Jambu	Yayat Rukayat, Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2 Tahun XI Juni 2017	<p>Dari hasil penelitian memaparkan bahwa pemerintah selaku sarana bagi masyarakat untuk melaksanakan pelayanan publik seharusnya mengoptimalkan pemberian pelayanan kepada masyarakat dan bertanggung jawab penuh atas pelayanan publik yang telah dilaksanakan. Karena keberhasilan pemerintah melaksanakan pelayanan publik bisa dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat.</p> <p>Persamaan dengan penelitian saya dengan jurnal ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, sedangkan tema yang diambil di jurnal tersebut yaitu pelayanan publik yang sama dengan penelitian yang saya gunakan. Sedangkan perbedaannya yaitu jika di jurnal tersebut tentang kualitas pelayanan publik sedangkan yang akan saya teliti yaitu inovasi pelayanan publik, perbedaan lainnya yaitu objek penelitian jika di jurnal objeknya di kecamatan pasir jampu sedangkan yang akan saya teliti di Dispenduk dan Capil Kota Surabaya.</p>
7	Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten	Putri Robiatul Adawiyah. Jurnal Fisip UMRAH Vol. I, No. 1, 2011 : 107-113.	Hasil pada penelitian tersebut agar mengetahui apa saja inovasi pelayanan yang ada di Mall pelayanan publik Banyuwangi, selanjutnya untuk mengetahui waktu berapa lama

Inovasi pelayanan publik berarti memperbarui peraturan yang lama menjadi peraturan yang baru, menjadikan pelayanan lebih baik, instansi pemerintah semakin inovatif dalam bekerja, dan hasil inovasi pelayanan publik mempunyai manfaat bagi masyarakat. Bartos mendefinisikan inovasi yang tepat bagi sektor publik yaitu “suatu perubahan dalam kebijakan atau praktek manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan atau kuantitas atau kualitas output oleh suatu organisasi”. Keberhasilan inovasi pelayanan publik bisa dilihat dari penyelenggaraan yang dilakukan oleh instansi pemerintah, lalu produk dan metode baru yang ditetapkan apakah bisa menghasilkan perubahan yang baik dan bisa melaksanakan pelayanan publik secara efektif, efisien dan tidak bertele-tele.

Inovasi pelayanan publik bisa dikatakan pengoptimalan kebijakan yang akan dibuat dan mempunyai standar yang dilahirkan oleh instansi pemerintah guna untuk pengoptimalan kebijakan yang baru. Perubahan yang dilakukan oleh instansi pemerintah harus bersifat luwes, dan lebih efisien dari sebelumnya dan bisa menjawab permasalahan yang akan datang dengan terbentuknya kebijakan pelayanan publik yang baru.

Karakteristik yang menonjol pada proses inovasi yang baik adalah keberadaan motivasi yang tinggi dari perseorangan, dan kelompok organisasi guna menemukan wawasan serta meningkatkan pengetahuan yang terkait dengan permasalahan yang menjadi fokus

pelayanan tersebut profesional jika seseorang atau sekelompok mempunyai tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan orang lain atau bersikap profesional dalam mwnanggapi kebutuhan seseorang. Berbeda lagi dengan pelaaqyanan prima, pelayanan prima yaitu bagaimana karyawan menyikapi pelanggan dengan baik dan melayani masyarakat secara baik dan hasilnya memuaskan masyarakat. Dengan begitu muncul anggapan bahwa pelayanan adalah pemerintah selalu melayani masyarakat, ada anggapan lain jika masyarakat yaitu raja, dikarenakan pelayanan yang dilaksanakan pemerintah harus memenuhi kepuasan masyarakat.

Teori yang dikatakan oleh sianipar ini berhubungan sekali dengan adanya inovasi pelayanan publik. Diamana pelayanan publik tidak bisa jika selalu menggunakan cara lama yang tentunya peradaban terus berjalan dan juga teknologi makin berkembang setiap saat. Diperlukannya inovasi pelayanan publik dari masa ke masa sangat diperlukan agar tidak tertinggal oleh perkembangan teknologi yang terus berkembang. Tentu saja organisasi pemerintah harus melakukan inovasi pelayanan publik dengan cara mengandalkan teknologi yang terus berkembang semisal pelayanan publik secara online. Tentu saja organisasi pemerinah juga mengeluarkan peraturan perubahan pelayanan publik yang disebut inovasi, agar masyarakat mematuhi peraturan yang telah dibuat oleh organisasi pemerintahan.

memberikan layanan yang primapada masyarakat sesuai dengan visi, misi, dan motto. Inovasi pada bagian publik adalah sesuatu hal yang mutlak dan berjalan sesuai cita-cita pemerintah agar melahirkan pelayanan publik yang berkelas, walaupun kondisi sekarang ini terhalang oleh adanya pandemi Covid-19. Dengan demikian, diharapkan supaya kebutuhan masyarakat tetap terpenuhi dengan tetap fokus pada tujuan utama untuk melakukan inovasi. Inovasi pelayanan publik semasa pandemi ini dapat berupa pelayanan yang diberikan secara online.

Covid-19 dikarenakan awal munculnya di tahun 2019, diketahui bersama sudah tersebar di seluruh dunia. Dan efeknya sangat buruk bagi segala sektor ekonomi, dan keberlangsungan hidup. Tidak sedikit masyarakat yang merasa dirugikan akibat adanya pandemi Covid-19 ini dikarenakan semua kegiatan yang serba di batasi, untuk itu dalam kondisi yang seperti ini tentunya pemerintah sebisa mungkin untuk menyesuaikan kondisi sekarang ini tanpa mengesampingkan kebutuhan masyarakat.

Meskipun pandemi Covid-19 di Kota Surabaya seiring berjalannya waktu jadi berkurang, tetapi Pemkot Surabaya masih mengusahakan memberikan pelayanan yang terbaik dan selali memperhatikan protokol kesehatan yang telah dianjurkan oleh pemerintah. Informasi terkininya, Dispenduk dan Capil Kota Surabaya telah mengeluarkan layanan guna memudahkan masyarakat di tengah

- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riawan Tjandra, W. 2013. *Hukum Keuangan Negara*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.
- Rogers, E. M. 2003. *Diffusion of Innovations (5th editio)*. New York: The Free Press.
- Rukayat, Yaya. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2: 56-57.
- Said, M. Mas'ud. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang: UMM Press 20
- Sangkala. 2013. *Innovative Governance : Konsep dan Aplikasi*. Surabaya : Capiya Publishing.
- Santosa, Panji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Santoso, Djoenet. 2009. *Administrasi Publik*. Jogjakarta: Prakarsa.
- Savas, E.S. 1987. *"Privatization: The Key to Better Government"*. New Jersey: Chatam House Publisher.
- Setyobudi, Ismanto dan Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Shafrudin, Hadi. 2014. *"Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro"*. Skripsi. Bandar Lampung, FISIP UNILA.
- Silcock, Rachel. 2001. *What is E-Government?. Parliamentary Affairs*. Jurnal, Vol 54, Issue 1, pp 88-101.

