



**INOVASI PELAYANAN MASYARAKAT MELALUI  
GOZIN (GO-OJEK PERIZINAN)  
DI KECAMATAN SUKOSARI KABUPATEN BONDOWOSO**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh :

**ERRA AYU SURFIANA**

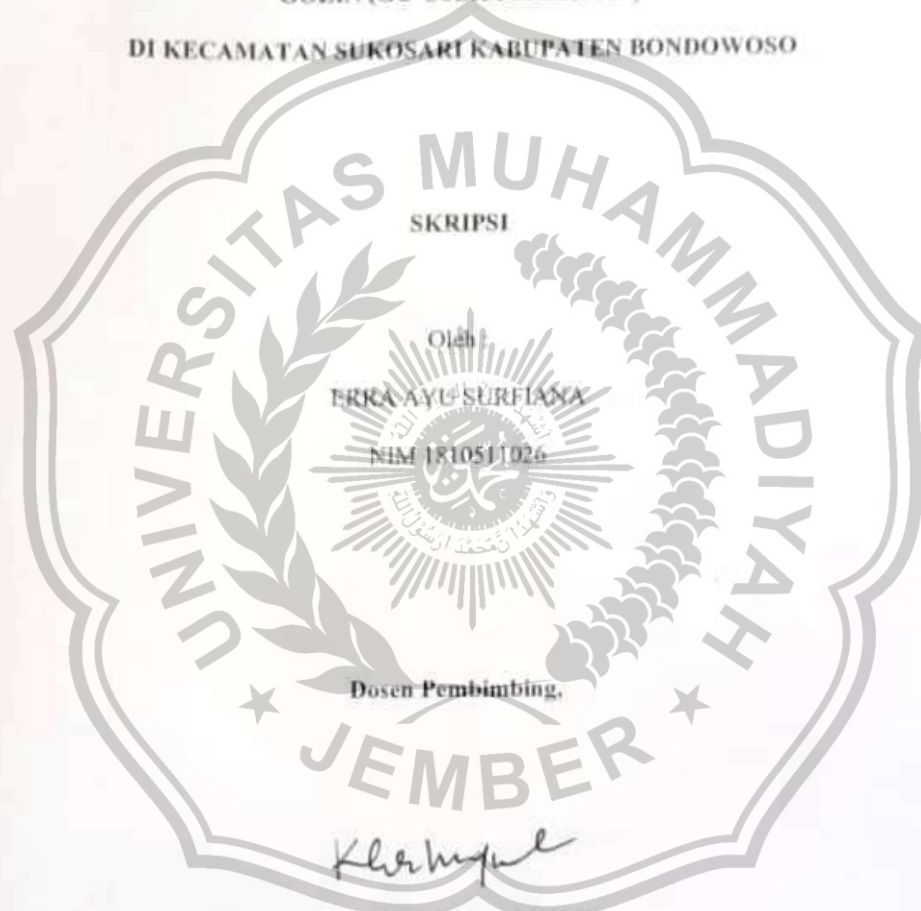
NIM. 1810511026

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**INOVASI PELAYANAN MASYARAKAT MELALUI  
GOZIN (GO-OJEK PERIZINAN)  
DI KECAMATAN SUKOSARI KABUPATEN BONDOWOSO**



**Drs. Kahar Haerah, M.Si**  
**NIP 196601041991011001**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi saya persembahkan untuk :

Ayahku (Nadi Suryanto), Ibuku (Fitria) yang tak henti hentinya berdoa,  
bersabar dan berjuang untuk kesuksesan anakmu ini.

Drs. Kahar Haerah, M. Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar  
membimbing, menyemangati, memberi motivasi, dan membantu selama  
pelaksanaan dan penulisan skripsi ini

Guru dan Dosen terhormat, yang telah memberikan ilmu dan bimbingan  
dengan  
penuh keikhlasan serta kesabaran.

Sahabat Seperjuanganku yang selalu ada dalam suka maupun duka Anisa Nur  
Hanifa, Dwi Anggi Ayu Lestari, Agnes Rizki Amin Nazila, dan Danty  
Septiani.

Teman – teman Prodi Ilmu Pemerintahan angkatan 2018 atas dukungan yang  
diberikan kepada saya.

Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Jember.

## MOTTO

Jadilah seseorang yang selalu melihat ke bawah, jangan biasakan diri melihat keatas

(Erra Ayu Surfiana)

Dua musuh terbesar seseorang dalam mencapai kesuksesan adalah penundaan dan alasan

(Erra Ayu Surfiana)



**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan benar.

Jember, 21 April 2022



Erra Ayu Sulfiana  
NIM: 1810511026




## PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Inovasi Pelayanan Masyarakat Melalui Gozin (Go-Ojek Perizinan) Di Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso" ini telah diuji dan disahkan :

Hari, Tanggal : Kamis, 21 April 2022  
Tempat : Universitas Muhammadiyah Jember Gedung B Lantai 3.3


Tim Penguji  
Ketua

  
Dr. Ria Angin, M.Si  
NPK. 87.04.115

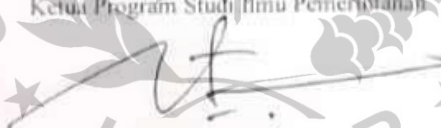
Sekretaris,

  
Drs. Kabas Haerah, M.Si  
NIP. 196601041991011001

Anggota,

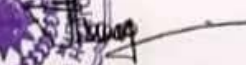
  
Drs. Itok Wicaksono, M.Si  
NPK. 95.05.234

Mengarahkan Masyarakat  
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

  
Drs. Itok Wicaksono, M.Si  
NPK. 95.05.234

Mengesahkan,

Departemen Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

  
Dr. Jusyiah, M.Si  
NIP. 198061993032002

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMISI**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erra Ayu Surfiana  
NIM : 1810511026  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Muhammadiyah Jember

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Jember **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Inovasi Pelayanan Masyarakat Melalui Gojek (Go-Ojek Perizinan) di Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan); dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Jember berhak menyimpan, mengalihkkan, memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jember  
Pada Tanggal : 21 April  
Yang Menyatakan,



Erra Ayu Surfiana  
NIM. 1810511026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
KATA PENGANTAR

***“Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”***

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas berkah dan karuniaNya kepada penulis dan memberikan kesempatan kepada saya untuk menjalankan studi di jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember sampai akhirnya dapat menyelesaikan kuliah dengan baik, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi dengan judul “Inovasi Pelayanan Masyarakat Melalui Gozin (Go-Ojek Perizinan) di Kecamatan Sukosari Kecamatan Bondowoso”. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan di Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember, dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi substansi maupun redaksinya. Oleh karena itu, penulis juga mengharapkan kritik, saran, serta masukan dari Bapak/Ibu Dosen serta rekan-rekan mahasiswa lainnya. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat selesai tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak baik dalam bentuk ide atau gagasan, moral, maupun materi. oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang se besar-besarnya kepada :



1. Drs. Kahar Haerah, M. Si. Selaku Dosen Pembimbing saya yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
2. Orang tua saya ayahku Nadi Suryanto dan Ibuku Fitria yang selalu mendoakan, memberi semangat dan memberi bantuan berupa material maupun moral untuk dapat menyelesaikan skripsi ini;
3. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, terima kasih banyak atas semua ilmu, didikan, dan pengalaman yang sangat berarti yang telah diberikan kepada saya selama ini;
4. Bapak Supilih selaku Camat Sukosari yang telah menerima dan membantu saya dalam melakukan penelitian dan mencari data yang saya perlukan;
5. Kepada informan yang ada di Kecamatan Sukosari yang telah membantu saya untuk memberikan data dan informasi dengan jelas dan cukup tentang masalah peneliti;
6. Sahabat Seperjuanganku Anisa Nur Hanifa, Dwi Anggi Ayu Lestari, Agnes Rizki Amin Nazila, dan Danty Septiani yang selalu ada dalam suka maupun duka;
7. Seseorang yang memiliki peran spesial Moch Andriyan yang telah menjadi penyemangat peneliti dan menemani selama melakukan penelitian ini; dan
8. Teman – teman Prodi Ilmu Pemerintahan angkatan 2018 yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala berkenan membalas segala amal kebaikan yang telah mereka berikan. Saya berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang lain.

Jember, 21 April 2022

Erra Ayu Surfiana  
NIM. 1810511026



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Konsep Tentang Inovasi.....	16
2.3 Pelayanan Publik.....	24
2.4 Pelayanan Perzinan Melalui Inovasi Go-zin (Go-Ojek Perizinan).....	27
2.5 Kerangka Berfikir.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Lokasi Penelitian.....	36

3.3 Penentuan Informan.....	36
3.4 Sumber Data.....	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6 Teknik Analisis Data.....	39
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1 Gambaran Khusus Lokasi Penelitian.....	41
4.1.1 Profil Kecamatan Sukosari.....	41
4.1.1.1 Struktur Organisasi Kecamatan.....	41
4.1.1.2 Jumlah Pegawai Kecamatan.....	45
4.1.1.3 Prestasi Kecamatan Tahun 2020.....	46
4.1.2 Luas Wilayah.....	47
4.1.3 Jumlah Desa dalam Wilayah Kecamatan.....	48
4.1.4 Data Kependudukan.....	49
4.1.5 Jarak Tempuh ke Ibukota/Kabupaten.....	49
4.1.6 Pelaksanaan Pelayanan Masyarakat Kecamatan.....	49
4.2 Atribut inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan).....	53
4.2.1 Aspek Kemudahan.....	53
4.2.2 Aspek Kerumitan.....	57
4.2.3 Aspek Keuntungan Relatif.....	60
4.3 Manfaat Inovasi Pelayanan Gozin (Go-Ojek Perizinan).....	61
4.3.1 Manfaat Pada Tingkat Proses.....	62
4.3.1.1 Menghemat Waktu.....	62
4.3.1.2 Menghemat Biaya.....	63
4.3.2 Manfaat Pada Tingkat Pengelolaan.....	65
4.3.2.1 Merubah Perilaku Masyarakat.....	65
4.3.2.2 Merubah Perilaku Aparatur.....	66
4.4 Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelayanan Gozin (Go-Ojek Perizinan).....	68
4.4.1 Masyarakat Kurang Mengetahui Informasi Mengenai Adanya Layanan Inovasi Gozin di Kantor Kecamatan Sukosari.....	69

#### 4.4.2 Kurangnya Sarana dan Prasarana Yang Mendukung Layanan Inovasi

Gozin.....	70
BAB V PENUTUP.....	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	78
DAFTAR GAMBAR	
GAMBAR 4.1 Bagan Organisasi Kecamatan Sukosari.....	45
GAMBAR 4.2 Peta Kecamatan Sukosari.....	48
DAFTAR TABEL	
TABEL 2.1.....	12
TABEL 4.1.1.2.1.....	45
TABEL 4.1.2.1.....	47
TABEL 4.1.2.2.....	47
TABEL 4.1.3.1.....	48
TABEL 4.1.4.1.....	49
TABEL 4.1.6.1.....	51
TABEL 4.2.1.1.....	55
TABEL 4.2.1.2.....	56