



**HUBUNGAN INOVASI PENGURUSAN AKTA  
KELAHIRAN MELALUI WHAT'S APP DENGAN  
KUALITAS PELAYANAN**

**(Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Bondowoso)**

**SKRIPSI**

**OLEH  
WILDA FARADISA  
NIM. 1410511031**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
2019**



**HUBUNGAN INOVASI PENERUSAN AKTA  
KELAHIRAN MELALUI WHAT'S APP DENGAN  
KUALITAS PELAYANAN**

**(Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Bondowoso)**

**SKRIPSI**

**diajukan untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sarjana Ilmu Politik (S.I.P) pada Program Studi Ilmu  
Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Jember**

**OLEH  
WILDA FARADISA  
NIM. 1410511031**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
2019**

## **PENGESAHAN**

Skripsi berjudul “HUBUNGAN INOVASI PENGURUSAN AKTA KELAHIRAN MELALUI WHAT’S APP DENGAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI KASUS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BONDOWOSO)” ini telah diuji dan disahkan pada :

Hari, tanggal : Sabtu, 23 Maret 2019

Tempat : Ruang 3.2 Gedung B FISIP Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji : Ketua,

Drs.Itok Wicaksono, M.Si

NIDN. 0716106501

Sekretaris,

Anggota,

Bahtiar, SH., M.Si

NIDN. 07031266301

Dra. Ria Angin, M.Si

NIDN. 0717026202

\* Mengetahui/Menyetujui  
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan,

Drs. ItokWicaksono,MSi

NIDN. 0716106501

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Dr. Emy Kholifah. M.Si

NIDN. 0725036702

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadlirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bahtiar, S.H., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
2. Kepala Bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten Bondowoso yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
3. Orang tua dan keluarga besar saya yang telah memberikan bantuan dukungan material, moral dan do'a; dan
4. Suami saya Muhammad Bobby Kurniawan yang telah menemani dan memberikan dukungan untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Kakak saya Iis Yulianti yang telah memberikan dukungan secara moral dan materil untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Sahabat saya Fitratul Jannah Septiorini yang telah banyak mengorbankan waktunya untuk membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini dan juga
7. Sahabat saya Diah Ayu Habsari, Putri Aulia Dwi Setiawati, Dewi Antika dan Nur Imamah yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman saya angkatan 2014 Kelas A Ilmu Pemerintahan yang selalu memberikan dukungan selama dibangku perkuliahan.
9. Seluruh informan yang telah bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti.

Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jember, 29 Maret 2019

Penulis



## DAFTAR ISI

|                                                                |       |
|----------------------------------------------------------------|-------|
| HALAMAN JUDUL.....                                             | i     |
| HALAMAN PERSEMBAHAN.....                                       | ii    |
| HALAMAN MOTO. ....                                             | iii   |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....                           | iv    |
| HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBINGAN. ....                   | v     |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                        | vi    |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI. ....                         | vii   |
| KATA PENGANTAR. ....                                           | viii  |
| ABSTRAK. ....                                                  | ix    |
| ABSTRACT.....                                                  | x     |
| DAFTAR ISI.....                                                | xi    |
| DAFTAR TABEL.....                                              | xiv   |
| DAFTAR GAMBAR.....                                             | xv    |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                           | xvi   |
| <br>BAB I PENDAHULUAN.....                                     | <br>1 |
| 1.1 Latar Belakang.....                                        | 1     |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                                       | 2     |
| 1.3 Tujuan. ....                                               | 2     |
| 1.4 Manfaat.....                                               | 3     |
| 1.4.1 Manfaat Praktis. ....                                    | 3     |
| 1.4.2 Manfaat Teoritis.....                                    | 3     |
| 1.4.3 Manfaat Peneliti.....                                    | 3     |
| <br>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                               | <br>4 |
| 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....                            | 4     |
| 2.2 Landasan Teori .....                                       | 10    |
| 2.2.1 Inovasi.....                                             | 10    |
| 2.2.1.1 Pengertian Inovasi.....                                | 10    |
| 2.2.1.2 Jenis-Jenis Inovasi Pelayanan Publik .....             | 10    |
| 2.2.1.3 Proses Inovasi.....                                    | 10    |
| 2.2.1.4 Terwujudnya Inovasi Dalam Sebuah Pelayanan Publik..... | 10    |

|                                                                                       |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.2 Pelayanan Publik.....                                                           | 11        |
| 2.2.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....                                                | 11        |
| 2.2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....                                             | 11        |
| 2.2.3 Pengurusan Akta Kelahiran. ....                                                 | 12        |
| 2.2.3.1 Pengertian Akta Kelahiran.....                                                | 12        |
| 2.2.3.2 Pengurusan Akta Kelahiran. ....                                               | 14        |
| 2.2.3.3 Inovasi Pengurusan Akta kelahiran Melalui What'sa App...15                    |           |
| 2.2.4 Kualitas Pelayanan.....                                                         | 18        |
| 2.2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan.....                                              | 18        |
| 2.5 Definisi Operasional Variabel.....                                                | 20        |
| 2.6 Hipotesis.....                                                                    | 25        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                                                 | <b>27</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                                                            | 27        |
| 3.2 Lokasi Penelitian.....                                                            | 27        |
| 3.3 Variabel Penelitian.....                                                          | 28        |
| 3.3.1 Variabel X.....                                                                 | 28        |
| 3.3.2 Variabel Y.....                                                                 | 28        |
| 3.4 Populasi dan Sample .....                                                         | 28        |
| 3.4.1 Populasi.....                                                                   | 28        |
| 3.4.2 Sample. ....                                                                    | 28        |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data.....                                                      | 29        |
| 3.6 Sumber Data .....                                                                 | 30        |
| 3.7 Analisis Data.....                                                                | 31        |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>                                                         | <b>33</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Daerah Penelitian .....                                             | 33        |
| 4.1.1 Gambaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso .....      | 36        |
| 4.1.2 Visi dan misi dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso ..... | 38        |
| 4.1.3 Struktur Organisasi.....                                                        | 39        |

|                                                                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.2 Hubungan Inovasi Pengurusan Akta Kelahiran Melalui What's App Dengan Kualitas Pelayanan .....               | 45 |
| 4.2.1 Inovasi Pengurusan Akta Kelahiran Melalui What' App. ....                                                 | 45 |
| 4.2.2 Analisis data Hubungan Inovasi Pengurusan Akta Kelahiran Melalui What' App Dengan Kualitas Pelayanan..... | 49 |
| 4.2.2.1 Inovasi Pengurusan Akta Kelahiran Melalui What's App.....                                               | 49 |
| 4.2.2.1.1 Efektinitas Pelayanan.....                                                                            | 49 |
| 4.2.2.1.2 Efesiensi Pelayanan.....                                                                              | 50 |
| 4.2.2.1.3 Akurasi Pelayanan.....                                                                                | 52 |
| 4.2.2.1.4 Profesionalitas Pelayanan. ....                                                                       | 54 |
| 4.2.2.2 Kualitas Pelayanan.....                                                                                 | 55 |
| 4.2.2.2.1 Ketepatan Prosedur. ....                                                                              | 56 |
| 4.2.2.2.2 Ketepatan Waktu Pelayanan. ....                                                                       | 57 |
| 4.2.2.2.3 Kerapian Pegawai.....                                                                                 | 59 |
| 4.2.2.2.4 Kesopanan Pegawai. ....                                                                               | 60 |
| 4.2.2.2.5 Sikap Santun Pegawai.....                                                                             | 62 |
| 4.2.2.2.6 Jaringan Internet.....                                                                                | 64 |
| 4.2.2.2.7 Smartphone. ....                                                                                      | 66 |
| 4.2.2.2.8 Keterampilan Pegawai Menanggapi Kebutuhan Masyarakat. ....                                            | 67 |
| 4.2.2.2.9 Kesiapan Pegawai Melayani Masyarakat.....                                                             | 69 |
| 4.2.2.2.10 Ketersedian Pegawai Menangani Keluhan Dengan Cepat.....                                              | 71 |
| 4.2.2.2.11 Kemudahan Menghubungi Pegawai Dalam Kantor.....                                                      | 72 |
| 4.2.3 Analisis Hubungan Inovasi Pengurusan Akta Kelahiran Melalui What's App Dengan Kualitas Pelayanan. ....    | 74 |
| 4.2.3.1 Correlations Coefficient. ....                                                                          | 75 |
| 4.2.3.2 Sig. (2-tailed) .....                                                                                   | 77 |
| BAB V PENUTUP.....                                                                                              | 85 |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                                                             | 85 |
| 5.2 Saran.....                                                                                                  | 86 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                                                            | 87 |
| LAMPIRAN.....                                                                                                   | 89 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.1: Luas Wilayah Kabupaten Bondowoso Per Kecamatan. ....        | 35 |
| Tabel 4.2: Jumlah Penduduk Kabupaten Bondowoso Per November 2018 ..... | 36 |
| Tabel 4.3: Identitas Responden (Bidan).....                            | 48 |



## DAFTAR GAMBAR

|              |                                                                                     |    |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.2 : | Kerangka Korelasi Variabel X dan Y .....                                            | 25 |
| Gambar 4.1 : | Peta Kabupaten Bondowoso .....                                                      | 34 |
| Gambar 4.2 : | Struktur Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>Kabupaten Bondowoso. .... | 35 |



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Foto Dokumentasi  
Lampiran 2 : Kuesioner



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2000. *IManajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Handini Khaerunissa, 2013, “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah”.Jurnal Studia Akuntansi dan Bisnis Vol. 1 No. 1  
<http://ejurnal.latansamashiro.ac.id/index.php/studia/article/download/25/17>. 5  
 Maret 2015.
- Fatimah, Endah Nur,Dkk.*strategi pintar menyusun standart operating procedure*. Pustaka Baru Press: Yogyakarta, 2015.
- Mulyadi, Deddy. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta : Bandung, 2016
- Istianto, B. *Management Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Mitra Wacana Media : Jakarta, 2011
- Ida Hayu Dwimawanti, januari 2004, “Kualitas Layanan Publik” .Dialogue. JIAKP, Vol.1, No.1.  
<http://ejournal.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/download/574/455>. 5  
 Maret 2015
- Soemanto, Wasty, 1994. *Pedoman Teknik Penelitian Penulisan Skripsi*, Bina Aksara, Jakarta
- Sugiono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif R&D*. Bandung: Alfabet
- Tri Yuniningsih, Januari 2004, “Dasar-Dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima: Suatu telaah Teoritis”. “Dialogue” JIAKP, Vol.1 No. 1,  
<http://ejournal.undip.ac.index.php/dialogue/article/download/575/456>,19  
 Februari 2015.
- Yohanis Abdul Azis, August 2010, “Conceptualising The Service Excellence and Its Antecedents : The Development of The Structural Equation Model”.

Juornal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts Vol. 1Chap 1.  
www.jthca.org/Download/pdf/V2%20IS1/chap%201.pdf

<http://sp.beritasatu.com/home/hampir-20-juta-anak-indonesia-belum-memiliki-akte-kelahiran/118592>

<http://www.kompasiana.com/penaulung/59fc5ecb1774da7dad67e9a4/setiap-anak-harus-punya-akta-kelahiran-gratis-lho>

