

**IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK
KELURAHAN KAYURINGIN JAYA KOTA BEKASI
DI MASA PANDEMI COVID-19
(PADA PELAYANAN E-KTP MELALUI E-OPEN)**

SKRIPSI

**Oleh :
Yuyun Daryanti
201710325244**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Implementasi Inovasi Pelayanan Publik
Kelurahan Kayuringin Jaya Kota Bekasi
Dimasa Pandemi Covid-19 (Pada
Pelayanan E-KTP Melalui E-Open)

Nama Mahasiswa : Yuyun Daryanti

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325244

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 07 Juli 2021

Jakarta, 14 Juli 2021

MENYETUJUI,
Pembimbing



Ir. Djuni Thamrin, M.Sc., Ph.D

NIDN. 0307066401

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Inovasi Pelayanan Publik
Kelurahan Kayuringin Jaya Kota Bekasi Dimasa
Pandemi Covid-19 (Pada Pelayanan E-KTP
Melalui E-Open)

Nama Mahasiswa : Yuyun Daryanti

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325244

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 07 Juli 2021

Jakarta, 14 Juli 2021

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Ir. Djuni Thamrin, M.Sc., Ph.D
NIDN. 0307066401

Penguji I : Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M., MBA., CRA
NIDN. 0309048102

Penguji II : Rohana Sianipar H. S.H., MBA
NIDN. 0320046501

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen



Dr. Hadita, S.Pd., M.M.

NIDN : 0329048302

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP

NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi saya yang berjudul Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Kelurahan Kayuringin Jaya Kota Bekasi Dimasa Pandemi Covid-19 (Pada Pelayanan E-KTP Melalui E-Open) ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 14 Juli 2021

Yang Membuat Pernyataan,

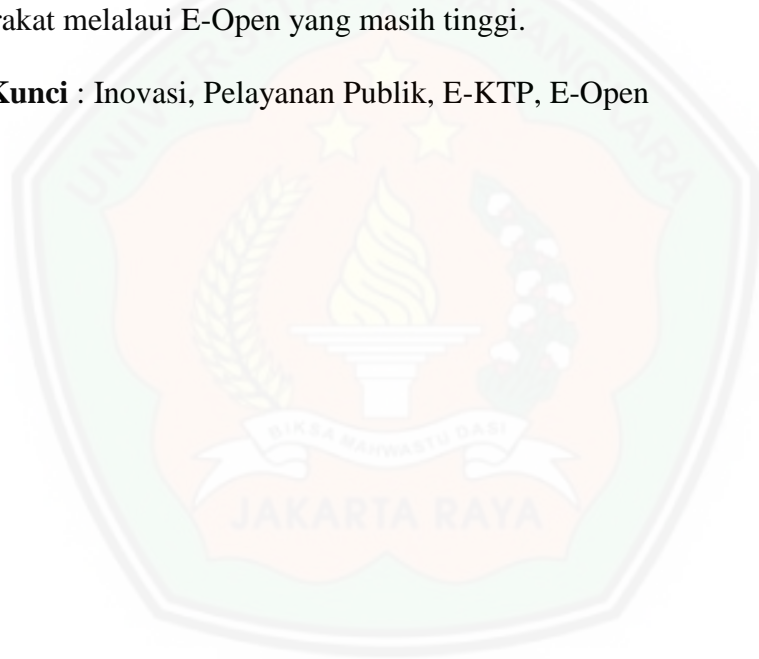


Yuyun Daryanti

ABSTRAK

Yuyun Daryanti 201710325244, Penelitian ini untuk mengetahui Implementasi inovasi pelayanan E-KTP yang rusak, hilang, pengubahan data melalui E-Open di Kelurahan Kayuringin Jaya dengan kerangka teori yang peneliti pakai yaitu tentang inovasi menurut Rogers 2008 yang meliputi indikator Keuntungan relatif (Relative Advantage), Kesesuaian (Compatibility), Kerumitan (Complexity), Kemungkinan di Coba (Triability), dan Kemudahan diamati (Observability), disimpulkan bahwa masih terdapat beberapa indikator yang belum terpenuhi yaitu indikator relative advantage yang meliputi durasi penyelesaian penerbitan E-KTP masih membutuhkan waktu yang lama yaitu 4-5hari kerja, kemudian dari indikator sarana prasarna di kelurahan kayuringin jaya belum memuaskan masyarakat, serta belum tercapainya indikator observability yang meliputi kemudahan di akses menunjukkan bahwa inovasi pelayanan E-KTP melalui E-Open belum maksimal karena server yang masih minim tidak seimbang dengan volume permohonan pelayanan E-KTP masyarakat melalui E-Open yang masih tinggi.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, E-KTP, E-Open



ABSTRACT

This research is to find out the implementation of innovative, damaged, lost E-KTP services, changing data through E-Open in Kayuringin Jaya Village with the theoretical framework that researchers use, namely about innovation according to Rogers 2008 which includes indicators of Relative Advantage, Compatibility (Compatibility).), Complexity, Triability, and Observability, it is concluded that there are still some indicators that have not been met, namely the relative advantage indicator which includes the duration of completion of the issuance of E-KTP which still takes a long time, namely 4- 5 working days, then the indicators of infrastructure facilities in the Kayuringin Jaya sub-district have not satisfied the community, and the observability indicators that include ease of access indicate that the innovation of E-KTP services through E-Open has not been maximized because the server is still minimal is not balanced with the volume of service requests E-KTP community through E-Open is still high

Keywords: *Innovation, Public Service, E-KTP, E-Open*



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi salah satu persyaratan kelulusan pada program studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Skripsi ini merupakan kewajiban dan syarat yang harus diselesaikan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penyusunan skripsi ini, dengan segala kerendahan hati menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat dengan baik karena adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Kedua Orang Tua penulis atas do'a dan dukungannya secara moril ataupun materil
2. Dewi Sri Wulandari, S.E., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Akademik
3. Ir, Djuni Thamrin, M.Sc.,Ph.D selaku dosen pembimbing yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan, motivasi, dan semangat selama penyusunan skripsi.
4. Ricky Suhendar, S.E., M.Si selaku Lurah di Kelurahan Kayuringim Jaya yang telah memberikan izin untuk penelitian.
5. Petugas Admin E-Open Kelurahan Kayuringin Jaya yang telah membantu penulis dalam penelitian.
6. Kepada keluarga besar penulis yang memberikan do'a dan dukungan
7. Kepada *My Popeye* yang selalu memberikan dukungan, menjadi inspirasi setiap waktu dan menjadi ahli medis disetiap kejenuhan penulis
8. Kepada sahabat *Wonder Woman* yang sedang berjuang bersama meraih gelar Sarjana Manajemen di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
9. Teman-teman seperjuangan jurusan Manajemen angkatan 2017 dan seluruh pihak yang telah memberikan bantuannya kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu secara langsung.

Penulis menyampaikan permohonan maaf atas segala keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan.

Jakarta, 14 Juli 2021

Yuyun Daryanti



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.5 Batasan Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Inovasi.....	11
2.1.1 Konsep Inovasi	11
2.1.2 Sifat Perubahan Dalam Inovasi.....	12
2.1.3 Inovasi Dalam Perspektif Administrasi Publik.....	13
2.1.4 Ciri Dan Jenis-Jenis Inovasi Dalam Sektor Publik	14

2.1.5	Faktor Penghambat Inovasi.....	16
2.1.6	Indikator Inovasi Pelayanan Publik	17
2.2	Pelayanan Publik	18
2.2.1	Konsep Pelayanan Publik	18
2.2.2	Manfaat Peningkatan Pelayanan Publik	23
2.3	Pelayanan Publik Dalam Persepektif Administrasi Kependudukan.....	24
2.3.1	Strategi Inovasi Dalam Pemerintahan	24
2.3.2	Prinsip-Prinsip Good Governance	25
2.4	Penelitian Terdahulu	26
2.5	Kerangka Pemikiran	28
BAB III.....		29
METODE PENELITIAN		29
3.1	Desain Penelitian	29
3.1.1	Jenis Penelitian.....	29
3.1.2	Sifat Penelitian	29
3.2	Konseptual Penelitian	30
3.5	Teknik Pengumpulan Data	33
3.6	Waktu dan Lokasi Penelitian	34
3.7	Teknik Analisis Data	34
3.8	Pengabsahan Data	35
BAB IV		37
ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
4.1.1	Visi dan Misi Kelurahan Kayuringin Jaya.....	38
4.1.2	Struktur Organisasi Kelurahan Kayuringin Jaya.....	39
4.1.3	Kondisi Perangkat Kelurahan Kayuringin Jaya	41

4.1.4	Jenis Pelayanan Kelurahan Kayuringin Jaya.....	42
4.1.5	Standar Pelayanan Kelurahan KayuringinJaya Di Masa Pandemi.....	43
4.1.6	Prosedur dan Mekanisme Layanan Inovasi E-Open.....	43
4.1.7	Informan Penelitian.....	46
4.2	Deskripsi Data Penelitian	47
4.3	Deskripsi Hasil Penelitian Dan Pembahasan	51
BAB V.....		67
KESIMPULAN DAN SARAN		67
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA		



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Masyarakat Kota Bekasi Tahun 2020.....	6
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3. Konseptual Penelitian	30
Tabel 4. Gander Informan Penelitian.....	42
Tabel 5. Jenis pelayanan Kelurahan Kayuringin Jaya	42
Tabel 6. Prosedur Dan Mekanisme Pelayanan E-Open	44
Tabel 7. Informan Penelitian.....	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tipologi Inovasi Sektor Publik	15
Gambar 2. Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 3. Peta Kelurahan Kayuringin Jaya.....	38
Gambar 4. Struktur Organisasi.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Riset

Lampiran 2. Surat Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 3. Uji Plagiasi

Lampiran 4. Uji Referensi

Lampiran 5. Dokumentasi

