



**INOVASI PELAYANAN AKTA GRATIS DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
SEMARANG KABUPATEN SEMARANG DI RUMAH SAKIT
UMUM UNGARAN**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

Oktrianita Rizkiani

NIM. 14020114120010

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2018

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Oktrianita Rizkiani
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020114120010
3. Tempat / Tanggal Lahir : Kab. Semarang/ 21 Oktober 1995
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Jalan Yudistira VI/04 RT.02 RW.X Mapagan,
Ungaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

**Inovasi Pelayanan Akta Gratis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Semarang Kabupaten Semarang Di Rumah Sakit Umum
Ungaran**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab.

Semarang, 20 Februari 2018
Pembuat Pernyataan

Oktrianita Rizkiani
NIM. 14020114120010

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Akta Gratis Dispendukcapil Di Rumah Sakit Umum Ungaran
Nama Penyusun : Oktrianita Rizkiani
NIM : 14020114120010
Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, Maret 2018

Dekan


Wakil Dekan I

Dr. Sunarto, M.Si
NIP. 19660727 199203 1 001

Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si
NIP. 19610510 198902 1 002

Dosen Pembimbing :

1. Prof. Dr. Endang Larasati S, MS

()

Dosen Penguji Skripsi :

1. Titik Djumiarti, S. Sos, M. Si

()

2. Dr. Budi Puspo Priyadi, M. Hum

(.....)

3. Prof. Dr. Endang Larasati S, MS

()

MOTTO

Kebenaran itu adalah dari Tuhanmu, sebab itu jangan sekali-kali kamu termasuk orang-orang yang ragu. (Al-Baqarah: 147)

Setiap orang selalu diberi kesempatan untuk menjadi lebih baik, tinggal bagaimana kita menyikapinya. Jika ingin di percaya maka jujurilah. Jika ingin jujur maka jangan berbohong. Jika tak ingin berbohong maka jadilah dirimu sendiri. Kamu tidak pernah terlalu tua untuk memulai menjadi lebih baik.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Di dalam menyusun skripsi ini tentu tidak lepas dari bimbingan dan dukungan dari banyak pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat dilupakan begitu saja. Dalam kesempatan ini dengan rendah hati dan penuh rasa syukur penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua saya yang tercinta yang selalu membrerikan dukungan dan doa yang terbaik bagi saya
2. Kedua kakak saya yang tercinta yang memberikan nasihat dan berbagi pengalaman di dunia perkuliahan
3. Sahabat-sahabat saya tersayang Dian, Pricil, Chintia, Munna, Kezia dan Bela yang selalu menemani saat susah ataupun senang
4. Sahabat serta teman-teman seperjuangan yang lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu

Semarang, 20Februari 2018

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan yang maha kuasa atas segala limpahanrahmat, inayah, taufik, dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul *Inovasi Pelayanan Akta Gratis di Rumah Sakit Umum Ungaran*. Semoga skripsi ini dapat dipergunakan sebagai salah satu acuan, petunjuk maupun pedoman bagi pembaca. Skripsi ini disusun agar pembaca dapat mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan akta di Rumah Sakit Umum Ungaran.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak sedikit hambatan yang penulis hadapi. Namun penulis menyadari bahwa kelancaran dalam penyusunan materi ini tidak lain berkat bantuan, dorongan, dan bimbingan dari dosen, orang tua, serta para sahabat, sehingga kendala-kendala yang penulis hadapi dapat teratasi. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT serta Nabi Muhammad SAW atas ridho dan rahmatnya sehingga saya dapat dengan lancar menyelesaikan skripsi ini
2. Kedua orang tua saya yang tercinta
3. Prof. Dr Endang LarasatiS, M S yang dengan sabar telah membimbing dan mengarahkan hingga selesainya skripsi ini.
4. Segenap Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Ungaran yang telah memberikan kelancaran bagi saya untuk melakukan penelitian

5. Segenap Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang yang telah memberikan kelancaran bagi saya untuk melakukan penelitian
6. Seluruh warga yang bersedia menjadi informan bagi penelitian saya
7. Sahabat serta teman-teman seperjuangan yang lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu
8. Serta seluruh pihak yang telah membantu sehingga dalam penyusunan skripsi menjadi lancar

Semoga skripsi ini dapat memberikan wawasan yang lebih luas dan menjadi sumbangan pemikiran kepada pembaca khususnya para mahasiswa Universitas Diponegoro. Penulis sadar bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Untuk itu, kepada dosen pembimbing penulis meminta masukannya demi perbaikan pembuatan skripsi penulis dimasa yang akan datang dan mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca.

Penulis,

DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Judul.....	i
Daftar Isi.....	ii
Daftar Tabel	vi
Daftar gambar.....	vii
Bab I Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Teoritis	10
1.4.2 Kegunaan Praktis	11
1.5 Kajian Teori	11
1.5.1 Administrasi Publik.....	11
1.5.2 Manajemen Publik	19
1.5.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	23
1.5.4 Inovasi Pelayanan Publik	30
1.6 Fenomena Penelitian	41
1.7 Metodologi Penelitian	42
1.7.1 Desain Penelitian.....	42
1.7.2 Fokus dan Lokus Penelitian	43
1.7.3 Instrumen Penelitian.....	44
1.7.4 Subjek Penelitian	45
1.7.5 Jenis Data	46
1.7.6 Sumber Data	46
1.7.7 Teknik Pengumpulan Data	47
1.7.8 Analisis dan Interpretasi Data	48
1.7.9 Kualitas dan Keabsahan Data.....	49
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
2.1 Profil umum Kabupaten Semarang	51
2.2 Profil Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.....	53

2.3 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.....	54
2.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.....	55
2.5 Profil Umum Rumah Sakit Umum Ungaran.....	57
2.6 Visi misi Rumah Sakit Umum Ungaran	58
2.7 Struktur Organisasi Rumah Sakit.....	59
2.8 Inovasi Pelayanan Akta Gratis	61
BAB III HASIL PENELITIAN	
3.1 Identitas Informan	64
3.2 Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Akta Gratis	66
3.2.1. Relative Advantage	66
3.2.2 Compability.....	84
3.2.3 Complexity.....	94
3.2.4Triability.....	100
3.2.5 Obsevability	103
3.2.6 Faktor penghambat.....	106
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
4.1 Pelaksanaan Inovasi Akta Gratis di Rumah Sakit Umum Ungaran.....	110
4.1.1 Relative Advantage	110
4.1.2 Compability.....	117
4.1.3 Complaxity.....	123
4.1.4 Triability.....	128
4.1.5 Observability	129
4.1.6 Faktor Penghambat.....	131
BAB V PENUTUP	
5.1 KESIMPILAN	133
5.2 SARAN	135
DAFTAR PUSTAKA	136
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 JumlahPendudukKabupaten Semarang.....	6
Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Umur 0-19 Kabupaten Semarang	7
Tabel 1.3 Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran Umur 0-19	7
Tabel 1.4 Perbandingan Kepemilikan Akta Kelahiran Umur 0-19 Kabupaten Semarang dengan Kabupaten Sragen.....	8
Tabel 2.1 Jumlah fasilitas kesehatan Kabupaten Semarang.....	52
Tabel 3.1 Identifikasi Informan Pegawai	64
Tabel 3.2 Identifikasi Informan Pasien	65
Tabel 3.3 Hasil Penerbitan Akta	106
Table 4.1 Jumlah Pasien Unit Kebidanan Tahun 2015-2017.....	114
Tabel 4.2 Kepemilikan akta kelahiran penduduk umur 0-18 ThPeriode Desember 2017	115
Tabel 4.3 Situasi Sebelum dan Sesudah adanya Inovasi Pelayanan Akta Gratis di Rumah Sakit Umum Ungara	120

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan	55
Gambar 2.1 Struktur Organisasi RSUD Ungaran	59
Gambar 2.1 Leaflet Cara Membuat Akta	96
Gambar 3.5 Serah Trima Akta	101
Gambar 3.6 Penyerahan Akta dan KK baru	102
Gambar 4.1 Prosedur Pelayanan Akta Gratis Di Rumah Sakit Ungaran	125