

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK OLEH PEMERINTAH
KECAMATAN KISAM TINGGI DI MASA
PANDEMI**

SKRIPSI

OLEH

**IDAYANA
NPM.2052002P**



**YAYASAN PENDIDIKAN SEBIMBING SEKUNDANG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS BATURAJA
TAHUN**

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK OLEH PEMERINTAH
KECAMATAN KISAM TINGGI DI MASA
PANDEMI**

Diajukan Kepada Panitia Sidang Ujian Sarjana
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana
Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Pemerintahan

SKRIPSI

OLEH

I D A Y A N A

NPM.2052002P



**YAYASAN PENDIDIKAN SEBIMBING SEKUNDANG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS BATURAJA
TAHUN
2021**

ABSTRAK

INOVASI PELAYANAN PUBLIK OLEH PEMERINTAH KECAMATAN KISAM TINGGI DI MASA PANDEMI

**OLEH
IDAYANA**

Inovasi Pelayanan Publik oleh Kecamatan Kisam Tinggi di masa pandemi di bawah bimbingan Bapak/Ibu Anggara Putra, M.I.P selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Alip Susilowati Utama, M.I.P selaku Dosen Pembimbing II.

Penelitian Skripsi ini dilakukan di Kecamatan Kisam Tinggi. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan publik oleh pemerintah Kecamatan Kisam Tinggi di masa pandemi dan untuk mengetahui faktor pendukung inovasi pelayanan publik di Kecamatan Kisam Tinggi.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan informan diambil secara purposive sampling. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan akan di analisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan di Kecamatan Kisam Tinggi inovasi pelayanan publik dapat dilihat dari rehabilitasi ruang publik, Kecamatan Kisam Tinggi melakukan pembenahan unit pelayanan agar mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Dari segi tata ruang di tata dengan tema hijau, bersih dan sehat serta adanya area merokok agar tidak mengganggu kesehatan bagi yang tidak merokok. Mempercepat pelayanan, Kecamatan Kisam Tinggi menerapkan buku panduan SOP untuk masyarakat mendapatkan informasi persyaratan berkas agar masyarakat tidak bingung. Adanya area permainan, agar anak-anak tidak jenuh selama orang tuanya mendapatkan pelayanan. Jejaring sosial melalui facebook, sms dan telepon sebagai jalur menyampaikan pelayanan, akses informasi untuk memperlancar proses pelayanan Kecamatan kepada masyarakat.

Kata kunci : Inovasi, Pelayanan Publik

ABSTRACT

PUBLIC SERVICE INNOVATION BY THE GOVERNMENT KISAM HIGH DISTRICT IN TIME PANDEMIC

**BY
IDAYANA**

Public Service Innovation by Kisam Tinggi District during the pandemic under the guidance of Mr. Ikang Anggara Putra, M.I.P as Supervisor I and Mrs. Alip Susilowati Utama, M.I.P as Supervisor II.

This thesis research was conducted in Kisam Tinggi District. The purpose of this paper is to find out the innovation of public services by the government of the Kisam Tinggi District during the pandemic and to find out the factors supporting the innovation of public services in the Kisam Tinggi District.

The data collection technique was carried out by means of field research consisting of observation, interviews and documentation, while the informants were taken by purposive sampling. The type of research used is descriptive and will be analyzed qualitatively.

The results showed that in Kisam Tinggi District, public service innovation can be seen from the rehabilitation of public spaces, Kisam Tinggi District made improvements to service units to make it easier for the community to get services. In terms of spatial planning, it is arranged with a green, clean and healthy theme as well as a smoking area so as not to interfere with the health of non-smokers. To speed up service, Kisam Tinggi Sub-district applies an SOP guide book for the public to obtain information on file requirements so that people are not confused. The existence of a play area, so that children do not get bored as long as their parents get service. Social networks through facebook, sms and telephone as a way to deliver services, access information to facilitate the process of sub-district services to the community.

Keywords: Innovation, Public Service

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi dengan judul: “Inovasi Pelayanan Publik oleh PemerintahKecamatan Kisam Tinggi di Masa Pandemi” yang diajukan untuk di uji pada tanggal januari 2022 adalah saya buat sendiri dan tidak dibuatkan oleh orang lain atau hasil plagiat skripsi orang lain yang dilindungi hak ciptaannya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila dikemudian hari terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku atau dianulir/dibatalkan segala hak atas gelar kesejanaan saya.

Baturaja, Februari 2022
Yang Membuat Pernyataan

IDAYANA
NPM. 2052002P

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

JUDUL SKRIPSI : Inovasi Pelayanan Publik oleh Pemerintah Kecamatan
Kisam Tinggi di Masa Pandemi

PENULIS : IDAYANA

NPM : 2052002P

Baturaja, Februari 2022

Persetujuan Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Ikang Anggara Putra, M.I.P
NIDN. 0224049101

Alip Susilowati Utama, M.I.P
NIDN. 0201079102

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan

Aprilia Lestari, S.IP..M.I.P
NIDN. 0221048901

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: “Inovasi Pelayanan Publik oleh Pemerintah Kecamatan Kisam Tinggi di Masa Pandemi” disusun oleh: Idayana, NPM.2052002P telah di setujui dan dipertahankan dalam sidang Ujian Skripsi pada hari tanggal february 2022 Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Baturaja telah diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P).

Baturaja, Februari 2022

PENGUJI SIDANG UJIAN SKRIPSI/SARJANA

1. Penguji I/Ketua : I Kang Anggara Putra, M.I.P (.....)
Merangkap Anggota

2. Penguji Utama : Aprilia Lestari, S.IP..M.I.P (.....)

3. Penguji II/Sekretaris : Alip Susilowati Utama, M.I.P (.....)
Merangkap Anggota

Tanggal Lulus: Februari 2022

Menyetujui/Mengesahkan
Dekan Fisip

Dra. Umi Rahmawati, M.Si.
NIDN. 0213066401

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan pada Tanggal 08 Juni 1980 di Desa Gunung Megang Kecamatan Kisam Tinggi. anak Kelima dari Tujuh Bersaudara, dari Pasangan Bapak Sainusi dan Ibu Suana yang diberi nama Idayana dan bertempat tinggal di Desa Tenang Kecamatan Kisam Tinggi Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.

Setelah menyelesaikan pendidikan SD, SLTP, SMU. pada tahun 2010 diangkat sebagai CPNS dan aktif sebagai PNS di Kantor Camat Kecamatan Kisam Tinggi hingga sekarang dan juga sebagai Wakil Ketua Tim Penggerak PKK Kecamatan Kisam Tinggi Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.

Penulis terdaftar sebagai Mahasiswi Universitas Baturaja pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dan telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata Mandiri (KKN Mandiri) di Desa Tenang Kecamatan Kisam Tinggi Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.

Baturaja, Februari 2022

IDAYANA
NPM. 2052002P

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu namun ia sangat baik bagimu dan boleh jadi engkau mencintai sesuatu namun ia sangat buruk bagimu, Allah maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui”.

(Q.S Al-Baqarah: 216)

**“Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringanan.
Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain).
Dan berharaaplah kepada Tuhanmu”.**

(Q.S Al Insyirah:6-8)

**“Bekerjalah untuk dunia mu seakan-akan engkau akan hidup selamanya.
Dan bekerjalah untuk akhiratmu seakan-akan engkau akan mati besok
pagi”.**

(Ibnu Umar *Radiallahu'anhu*)

**“Dengan ilmu hidup menjadi mudah, Dengan seni hidup menjadi indah,
Dengan agama hidup menjadi terarah,
Selalu Amanah Untuk Semua”.**

(Idayana)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Suami dan Anak-Anak serta Keluarga Besar yang telah Membantu dan memberikan dukungan, motivasi, serta perhatian kepada penulis.
2. Keluarga Besar Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Baturaja tanpa terkecuali, terutama teman-teman angkatan.
3. Almamaterku tercinta, Universitas Baturaja.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji bagi Allah S.W.T karena atas rahmat dan petunjuknya juaah peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik oleh PemerintahKecamatan KisamTinggi di Masa Pandemi” ini selesai sesuai dengan yang diharapkan.

Penyusunan penelitian ini dilakukan sebagian salah satu syarat dalam penyelesaian program Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Ilmu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Baturaja.

Peneliti banyak menemukan kendala dalam proses penyusunan penelitian ini. berkat bantuan serta bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak sehingga penelitian ini dapat diselesaikan. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Ir. Lindawati MZ, M.T., selaku Rektor Universitas Baturaja yang telah membantu penyelesaian Skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Ibu Dra. Umi Rahmawati, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Baturaja membantu penyelesaian Skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.
3. Bapak Ikang Anggara Putra, M.I.P., selaku Dosen Pembimbing I yang telah mencurahkan perhatian, bimbingan dan mengarahkan peneliti sehingga dapat tersusunnya penelitian ini.

4. Ibu Alip Susilowati Utama, M.I.P., sebagai Dosen Pembimbing II yang telah Mensupport, mencurahkan perhatiannya dan memberikan banyak saran serta arahan untuk penyempurnaan Skripsi ini.
5. Ibu Aprilia Lestari, S.IP..M.I.P., selaku Dosen Pembahas yang telah memberikan banyak saran dan mengarahkan Penulis dalam penyusunan penelitian ini.
6. Para Dosen dan Staf Ilmu Pemerintahan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu senantiasa membantu dan Mensupport Penulis dalam penyusunan penelitian ini.
7. Kepada Bapak Camat, Sekcam dan Jajaran pemerintah Kecamatan Kisam Tinggi Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan yang telah membantu dalam kelancaran dalam penelitian ini.
8. Kepala Desa Tenang dan Jajaran Aparatur Desa Tenang yang telah membantu dan berkerja sama dalam penyusunan penelitian ini.

Akhirnya, harapan penulis semoga penelitian ini dapat bermanfaat sebagai sarana Informasi dan pengetahuan yang bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Baturaja, Februari 2022

IDAYANA
NPM. 2052002P

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1. Tujuan Penelitian	8
1.3.2. Manfaat Penelitian	8
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Inovasi.....	10
2.1.1. Ciri-Ciri Inovasi	11
2.1.2. Sifat Perubahan Dalam Inovasi.....	12
2.1.3. Faktor Penunjang Inovasi	13
2.1.4. Tahapan Dalam Proses Inovasi.....	14
2.2. Pengertian Pelayanan Publik.....	15
2.2.1. Jenis Pelayanan	17
2.2.2. Peranan Pemerintah Dalam Pelayanan Publik.....	19
2.2.3. Tipologi Pelayanan	20
2.2.4. Syarat Pelayanan	21
2.2.5. Dimensi Nilai Kualitas Pelayanan	23

2.2.6. Kualitas Pelayanan Publik	25
2.3. Pengertian dan Makna Kepercayaan.....	29
2.4. Hubungan Teoritik Tanggung Jawab dan Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Kepada Pemerintah	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian	39
3.2. Fokus Penelitian.....	39
3.3. Informan Penelitian.....	44
3.4. Jenis Dan Sumber Data	45
3.4.1. Jenis Data	45
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6. Teknik Analisis Data.....	47

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1. Deskripsi Wilayah Penelitian.....	48
4.2. Deskripsi Kecamatan Kisam Tinggi Oku Selatan.....	51
4.3. Struktur Organisasi	55
4.4. Jenis-Jenis Pelayanan di Kecamatan Kisam Tinggi.....	61

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	65
5.2. Saran-Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Jumlah pelayanan kepada Masyarakat selama masa Pandemi di Kecamatan Kisam Tinggi (Maret-Oktober 2021)	44
Tabel 4.1. Jumlah Penduduk menurut jenis kelamin dirinci berdasarkan Desa yang berada di Kecamatan Kisam Tinggi Tahun 2021	49
Tabel 4.2. Data nama Desa dan Luas Wilayah di Kecamatan Kisam Tinggi Tahun 2021	51
Tabel 4.3. Sarana yang mendukung di Kecamatan Kisam Tinggi Tahun 2021	53
Tabel 4.4. Instansi-Instansi yang ada di Kecamatan Kisam Tinggi Tahun 2021	53
Tabel 4.5. Susunan dan Jumlah Perangkat Pemerintah Kecamatan Kisam Tinggi Tahun 2021	54
Tabel 4.6. Pelayanan yang telah diberikan Pegawai Kecamatan Kisam Tinggi di Masa Pandemi (Maret-Oktober Tahun 2021).....	63

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 4.1. Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Kisam Tinggi.....	55

