

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI
PELAYANAN KLINIK KONSULTASI DIKANTOR KECAMATAN
MADANG SUKU III) KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR
TAHUN 2024**

SKRIPSI

**OLEH
MEGA PANGESTI PRATIWI
NPM 2152007**



**UNIVERSITASBATURAJA
FAKULTASILMUSOSIAL ILMU POLITIK DAN HUKUM
PROGRAMSTUDIILMU PEMERINTAHAN
BATURAJA
2025**

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI PELAYANAN
KLINIK KONSULTASI DI KANTOR KECAMATAN MADANG SUKU III)
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR TAHUN 2024**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Panitia Sidang Ujian Sarjana
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P)
Pada Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Dan Hukum**

**OLEH
MEGA PANGESTI PRATIWI
NPM 2152007**



**UNIVERSITASBATURAJA
FAKULTASILMUSOSIAL ILMU POLITIK DAN HUKUM
PROGRAMSTUDIILMU PEMERINTAHAN
BATURAJA
2025**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan berjudul:

Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pelayanan Klinik Konsultasi di Kantor Kecamatan Mudang Suku III) Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2024) adalah benar saya buat sendiri dan tidak dibuatkan oleh orang lain maupun hasil plagiat dari skripsi orang lain yang dilindungi hak ciptanya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi saya dengan judul tersebut tidak benar atau terbukti hasil orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku atau saya bersedia untuk dimutakhirkan sebagai hak atas gelar kesarjanaan saya.

Baturaja, 23 Januari 2025

Yang Membuat Pernyataan

The block contains an official stamp of the institution, which includes the text "METRA TEMPEL" and "REGAMC125-00780". Next to the stamp is a handwritten signature in black ink.

Mega Pangesti Pratini

NPM. 2152007

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi
Pelayanan Klinik Konsultasi di Kantor Kecamatan
Madang Suku III) Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur
Tahun 2024

Nama : MEGA PANGESTI PRATTWI
Npm : 2152007

Baturaja, 23 Januari 2025

Persetujuan Pembimbing

Pembimbing 1



Aprilia Lestari, M.I.P
NIDN 0221048901

Pembimbing 2



Wahyu Wiguno Sanyoto, S.I.P, M.I.P
NIDN 0202128301

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Wahyu Wiguno Sanyoto, S.I.P, M.I.P
NIDN 0202128301

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pelayanan Klinik Konsultasi di Kantor Kecamatan Madang Suku III) Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2024**. Disusun oleh **Mega Pangesti Pratiwi**, NPM 2152007, telah disetujui dan dipertahankan dalam sidang Ujian Skripsi/Sarjana pada Hari Kamis 23 (dua puluh tiga) Bulan Januari Tahun 2025 (dua ribu dua puluh lima) Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Hukum Universitas Baturaja telah diterima dalam salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P)

Baturaja, 23 Januari 2025

PENGUJI SIDANG UJIAN SKRIPSI/SARJANA

1. Penguji I/ Ketua : Aprilia Lestari, M.I.P
2. Penguji Utama : Achmad Zahrudin, M.M
3. Penguji II/ Sekretaris : Yohnu Wiguno Sanyoto, M.I.P

Tanggal Lulus: 23 Januari 2025

Menyetujui/Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Hukum



Seprena Wulandari, M.I.Kom
NIDN: 0205098304

RIWAYAT HIDUP



Penulis merupakan anak tunggal dari Bapak Wiyono dan Ibu Susilowati, keduanya senantiasa memberikan kasih sayang kepada penulis. Penulis memiliki nama lengkap Mega Pangesti Pratiwi yang dilahirkan di Batumarta X Kecamatan Madang Suku III, Kabupaten Ogan Komering

Ulu, Pada Tanggal 20 April 2003. Penulis menempuh pendidikan paling awal dari pesan moral tempaan Ibu Susilowati dan Bapak Wiyono, keduanya membimbing penulis untuk selalu berpegang teguh pada agama Allah dalam kondisi apapun, termasuk ketika menempuh pendidikan. Jenjang pendidikan formal penulis pernah mengenyam pendidikan di SD N 3 Batumarta X dan lulus pada tahun 2015, penulis melanjutkan jenjang selanjutnya ke SMP N 1 Batumarta VI Madang Suku III dan lulus pada tahun 2018. Lalu penulis melanjutkan ke Madrasah Aliyah Batumarta VI Madang Suku III dan lulus pada tahun 2021. selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan perguruan tinggi di Universitas Baturaja, di Jalan Ki Ratu Penghulu, Karang Sari. Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Hukum Jurusan Ilmu Pemerintahan.

Semasa kuliah penulis terhipun pada organisasi Himpunan Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan (2021-2023). Penulis menjadi peserta Kegiatan PKL (Program Kerja Lapangan), di luar kampus dengan mengunjungi Desa APU (Anti Politik Uang) di Sleman Sardonoharjo yang terletak di Kapenewon Ngaglik Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Desa Wisata terletak di Desa Ngelanggeran Kapenowen Kabupaten Gunung Kidul Derah

Istimewa Yogyakarta. Serta mengunjungi Universitas Muhamadiyah Ponorogo disana penulis mendapatkan ilmu tentang Tata Kelola Pemerintahan Daerah Berbasis Collaborative Governance. Kegiatan ini menjelaskan bagaimana konsep collaborative governance diimplementasikan dalam kebijakan pemerintah.

Penulis juga menjadi peserta Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan XXXII pada tahun 2023/2024 selama empat puluh hari di Dusun Batumarta 2 Desa Batu Raden Kecamatan Lubuk Raja, selama 40 hari dari bulan Desember sampai Januari. Disana penulis banyak mendapat pengalaman tentang bagaimana desa disana bisa maju apa saja perkembangan setiap dusun yang ada di dusun batumarta 2.

Berkat petunjuk pertolongan Allah Subhanahuata'ala, atas usaha dan disertai doa dalam menjalani aktivitas akademik diperguruan tinggi Universitaas Baturaja. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pelayanan Klinik Konsultasi Di Kantor Kecamatan Madang Suku III) Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2024)”

Baturaja, Juli 2025

Mega Pangesti Pratiwi

MOTTO

“Allah memang tidak menjanjikan hidupmu selalu mudah, akan tetapi dua kali Allah berjanji bahwa:

“INNA MA’AL-‘USRI YUSRA”

“ Kembalilah menjadi gadis yang cantik dengan senyuman manis, bahagiakan dirimu, dan rawatlah dirimu, makanlah makanan kesukaanmu, pergilah ke tempat yang kamu sukai, belilah barang yang kamu idamkan, lakukan apapun yang bisa membuat dirimu bahagia, kebahagiaanmu tergantung pilihanmu.”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT, tuhan pemilik jiwa dan semesta alam. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Maka dengan ini kupersembahkan skripsi ini untuk:

1. Kepada nenek (Tukinem) dan kakekku (Paino) tercinta, terima kasih atas segala pengorbanan besar yang telah kau dedikasikan kepadaku, terima kasih untuk setiap pengorbanan tenaga, pikiran, kesabaran dan doa-doa yang selalu kau panjatkan untukku. Terima kasih karena sudah memperjuangkan dan memberikan semangat serta motivasi sampai akhirnya skripsi ini terselesaikan dengan baik.
2. Kepada ayahanda ku Wiyono, terima kasih untuk setiap hal yang telah kau berikan pelajaran hidup yang tidak dapat aku ungkapkan betapa sulitnya jika tanpa hadirnya kau, terima kasih atas setiap hal yang kau berikan dan motivasi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Kepada keluarga besar tercinta yang telah memberikan semangat serta motivasi, menjaga, dan memberikan kasih sayang sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Kepada sahabatku tersayang Salfina dan Komang Anggreni, yang saling mengingatkan dan sama-sama berjuang dalam menyusun, serta selalu mendukung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Terakhir untuk diriku sendiri, terima kasih karena selalu berusaha keras dan bertahan dengan perjalanan yang panjang ini, dengan perjalanan yang penuh luka, sakit, rapuh, senang dan bahagia. Terima kasih karena selalu

berusaha keras untuk menyelesaikan pendidikan perguruan tinggi ini, terima kasih karena sudah tidak menyerah walau jalan yang dilewati begitu sulit mampu mengabdikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak memutuskan untuk berhenti.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah swt, karena dengan berkah dan limpahan rahmat serta hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini yang berjudul “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pelayanan Klinik Konsultasi di Kantor Kecamatan Madang Suku III) Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2024”.

Penulis menyusun skripsi ini sebagai karya ilmiah yang merupakan salah satu syarat memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Baturaja. Penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari berbagai halangan dari rintangan, mulai dari pengumpulan literature, pengumpulan data sampai pada pengolahan data maupun dalam tahapan penulisan.

Penulis hendak menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moral maupun materil, sehingga skripsi penelitian ini dapat selesai. Ucapan terimakasih ini penulis berikan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, telah mmberikan seluruh cinta, kasih saying,serta do'a dan pengorbanan yang tiada hentinya selama penulis proposal penelitian ini
2. Bapak Yahnu Wiguno Sanyoto,M.I.P dan Ibu Aprilia Lestari, M.I.P, yang tidak bosan-bosannya memberikan bimbingan dan bantuannya terhadap penulis, hingga skripsi ini dapat diselesaikan oleh penulis.

3. Pak Heri Kurniawan, S.T., M.M selaku Camat Madang Suku III Kabupaten Ogan Komerig Ulu Timur yang telah banyak memberikan informasi terkait penelitian yang penulis lakukan.

Penulis juga mengucapkan permohonan maaf yang sedalam-dalamnya jika penulis telah banyak melakukan kesalahan dan kekhalfan, baik dalam bentuk ucapan maupun tingkah laku. Penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna menyempurnakan dalam penyusunan skripsi.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terimakasih semoga skripsi penelitian ini berguna bagi pembaca dan pihak-pihak lainnya.

Baturaja, 23 Januari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
PENGESAHAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR BAGAN.....	1
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1.Latar Belakang Masalah.....	2
1.2.Rumusan Masalah	11
1.3.Tujuan Peneliti.....	12
1.4.Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	14
1.4.2 Manfaat Praktis	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1. Definisi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	15
2.1.1 Pelayanan Publik.....	15
2.1.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan	19
2.1.3 Tujuan Administrasi Kependudukan	20
2.1.4 Prinsip Administrasi Kependudukan	22
2.1.5 Kegunaan Administrasi Kependudukan	23
2.2. Konsep Inovasi.....	25
2.2.1. Definisi Inovasi	25
2.2.2. Pelayanan Publik dengan Inovasi	29
2.2.3. Inovasi Pada Pelayanan Klinik Konsultasi	30
2.3. Kerangka Pikir	31
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	34
3.1. Jenis Penelitian.....	34
3.2. Pendekatan Penelitian	37
3.3. Fokus Penelitian.....	38
3.4. Teknik Penentuan Informan.....	39
3.5. Lokasi dan Waktu Penelitian	40
3.6. Sumber Data.....	40
3.6.1. Data Primer	40
3.6.2. Data Sekunder	41

3.6.3. Dokumen Administrasi	41
3.6.4. Arsip Penduduk.....	42
3.6.5. Data Program dan Kegiatan	43
3.6.6. Data Pengaduan Masyarakat.....	44
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.7.1. Teknik Observasi (Pengamatan)	46
3.7.2. Dokumentasi	47
3.7.3. Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1. Hasil Penelitian	49
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.1.2. Letak Geografis.....	50
4.1.3. Visi dan Misi Kantor Kecamatan Madang Suku III	51
4.1.4. Tugas dan Fungsi Kantor Madang Suku III.....	51
4.2. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pelayanan Klinik Konsultasi Di Kantor Kecamatan Madang Suku III) Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2024	58
4.3. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Efektif Dan Efisien Dalam Pelayanan Klinik Konsultasi	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
1.1. Kesimpulan	81
1.2. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
3.4. Teknik Penentuan Informan.....	39
4.1. Jumlah Pegawai di Kantor Kecamatan Madang Suku III.....	53
4.2. Data Pegawai berdasarkan Golongan.....	54

DAFTAR BAGAN

Bagan	Hal
2.1. Kerangka Pikir	33
4.1. Struktur Keorganisasian di Kantor Kecamatan Madang Suku III ...	52
4.2. Data Pegawai Berdasarkan Jenis kelamin.....	53