

**ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI
PENYANDANG DISABILITAS (MOPELING SARASA)
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN SUKABUMI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Administrasi Publik

Oleh

**SITI SARAH NURHIKMAH
NIM D.1910063**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK DAN
ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DJUNDA
BOGOR
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

INOVASI PELAYANAN MELALUI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENYANDANG DISABILITASA (MOPELING SARASA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUKABUMI

Oleh

SITI SARAH NURHIKMAH

D.1910063

Telah Disetujui oleh Tim Pembimbing
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Studi Administrasi Publik

Bogor, 8 Maret 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Hj. Euis Salbiah, Dra., M.Si.
NIP. 196106201987022001

Neng Virly Apriliyani, S.Sos., M.A.P
NIP. 213 870 665

ABSTRACT

SITI SARAH NURHIKMAH, Public Administration Study Program, Faculty of Social, Political and Computer Science, Djuanda University Bogor, 2023, Public Service Innovation Through Population Administration for Persons with Disabilities (Mopeling Sarasa) at the Population and Civil Registration Service of Sukabumi Regency, Supervisor I : Hj.Euis Salbiah, Dra., M.Si, Advisor II : Neng Virly Apriliyani, S.Sos., M.A.P.

This research was conducted with the aim of discussing and knowing how Public Service Innovation Through Mopeling Sarasa Innovation at the Population and Civil Registration Office of Sukabumi Regency. The theory used in this study is the theory according to Milles B, Matthew (2017), which suggests four dimensions, namely having uniqueness, having characteristics or elements of novelty, having a planned program, and having goals.

The research method used in this research is descriptive qualitative with in-depth interviews, observation and documentation as data collection techniques then data analysis techniques used in this research are data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results of the study used four dimensions, namely having peculiarities, having characteristics or elements of renewal, having a planned program, and having a goal. The results of this study the researchers said that Sarasa mopeling innovation that is carried out in the Department of Population and Civil Registration Sukabumi has been well implemented. Disdukcapil office always provides excellent E-KTP services to people with disabilities, so that people feel satisfied, and feel helped by the services provided by Disdukcapil to the community and the purpose of this Sarasa mopeling innovation is to improve public services quickly and responsively in responding to people with disabilities who do not have a Identity Card.

Keywords: Public Service, Disability, Mopeling Sarasa

ABSTRAK

SITI SARAH NURHIKMAH, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer, Universitas Djuanda Bogor, 2023, Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (Mopeling Sarasa) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi, Pembimbing I : Hj.Euis Salbiah, Dra., M.Si, Pembimbing II : Neng Virly Apriliyani, S.Sos., M.A.P.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk membahas dan mengetahui bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Melalui Inovasi Mopeling Sarasa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori menurut Milles B, Matthew (2017), yang mengemukakan empat dimensi yaitu memiliki kekhasan, memiliki ciri atau unsur kebaruan, memiliki program yang terencana, memiliki tujuan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data kemudian teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian menggunakan empat dimensi yaitu memiliki kekhasan, memiliki ciri atau unsur kebaruan, memiliki program yang terencana dan memiliki tujuan. Hasil penelitian ini peneliti mengatakan bahwa inovasi Mopeling Sarasa yang di laksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi sudah terlaksana dengan baik. Kantor Disdukcapil senantiasa memberikan pelayanan E-KTP yang prima kepada masyarakat disabilitas, sehingga masyarakat merasa puas dan merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan Disdukcapil kepada masyarakat dan tujuan dari inovasi Mopeling Sarasa ini meningkatkan pelayanan publik dengan cepat dan tanggap dalam merespon masyarakat disabilitas yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Disabilitas, Mopeling Sarasa

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan kami karunia nikmat dan kesehatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (Mopeling Sarasa) di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Sukabumi”**.

Shalawat serta salam senantiasa Penulis curahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabat-sahabatnya serta umatnya yang senantiasa menjalankan sunnahnya. Semoga kita umatnya mendapatkan syafaatnya kelak di *Yaumul Qiyamah*. Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan banyak bantuan-bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Yth. Bapak Prof. Dr. Suhaidi, SH., MH, selaku Rektor Universitas Djuanda Bogor;
2. Yth. Ibu Ginung Pratidina, Dra., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer;
3. Ibu Irma Purnamasari., S.Sos., M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer;
4. Ibu Hj. Euis Salbiah, Dra., M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaganya dalam membantu penulis dalam proses pembuatan skripsi juga memberikan bimbingan, pengarahan, saran dan motivasi kepada peneliti;

5. Ibu Neng Virly Apriliyani S.Sos., M.A.P. selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Publik sekaligus selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan motivasi kepada peneliti;
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer yang telah membekali ilmu selama perkuliahan;
7. Bapak H. Amir Hamzah, S.Sos, M.Si selaku Kepala Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi yang telah menerima dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian;
8. Seluruh staff pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi yang telah membimbing dan membantu penulis selama kegiatan penelitian;
9. Ungkapan terimakasih yang tulus kepada keluarga terkasih yang telah memberikan dukungan dan do'anya, tidaklah keberhasilan ini dapat terwujud tanpa restu dan doa keluarga tercinta. Terimakasih untuk segala kekuatan yang tercurahkan sehingga saya mampu tetap berjuang untuk memperoleh gelar sarjana. Tidak ada kata yang menggambarkan betapa saya beruntung memiliki keluarga yang sangat luar biasa. Semoga gelar sarjana yang saya miliki mampu membuka pintu kebahagiaan bagi keluarga saya.
10. Teman-teman Administrasi Publik Angkatan 2019 yang selalu saling memberikan semangat dan dukungannya.

Dengan kerendahan hati penulis memohon kritik dan saran dari pembaca untuk skripsi yang penulis buat ini agar kemudian dapat di revisi kembali. Karena

seungguhnya penulis menyadari bahwa skripsi yang kami buat memiliki banyak kekurangan. Demikian yang bisa penulis sampaikan, penulis berharap agar skripsi yang telah dibuat ini mampu memberikan manfaat kepada para pembaca sekalian terima kasih.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	12
1.4.1. Bagi Pengembangan Ilmu	12
1.4.2. Bagi Instansi.....	12
1.4.3. Bagi Mahasiswa yang Bersangkutan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Penelitian Terdahulu	13
2.2. Konsep Teori yang Relevan	16
2.2.1. Pengertian Inovasi	16
2.2.2. Jenis-Jenis dan Kategori Inovasi	18

2.2.3. Atribut Inovasi.....	20
2.2.4. Konsep Pelayanan Publik.....	21
2.2.5. Konsep Disabilitas.....	27
2.3. Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1. Pendekatan Penelitian	31
3.2. Metode Penelitian.....	31
3.3. Informan Penelitian	32
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5. Teknis Analisis Data	40
3.6. Lokasi Penelitian	41
3.7. Jadwal Penelitian.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1. Gambaran Lokasi Penelitian	42
4.1.1. Sejarah Instansi	42
4.1.2. Visi dan Misi Instansi.....	44
4.1.3. Tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi)	45
4.2. Profil Informan.....	52
4.3. Hasil dan Analisis Data	54
4.4. Pembahasan.....	56

4.4.1. Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan bagi Penyandang Disabilitas (Mopeling Sarasa) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi.....	56
4.4.2. Persepsi Penyedia Layanan	57
4.4.3. Persepsi Pengguna Layanan	64
4.4.4. Perbedaan dan Persamaan Persepsi Penyedia Layanan dan Pengguna Layanan	74
4.4.5. Faktor Penghambat.....	76
4.4.6. Strategi untuk Meminimalisir sebuah Hambatan yang Terjadi di Lapangan	78
4.5. Implikasi.....	79
4.5.1. Implikasi Teoritis	79
4.5.2. Implikasi Praktis.....	81
BAB V KESIMPULAN.....	82
5.1. Kesimpulan.....	82
5.2. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	90
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	127

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Disabilitas Telah Memiliki E-KTP s/d Maret 2022.....	6
Tabel 1.2. Jumlah Disabilitas Telah Memiliki E-KTP s/d Desember 2022.....	7
Tabel 1.3. Jumlah Disabilitas Telah Memiliki E-KTP s/d Januari 2023	8
Tabel 3.1. Informan Penelitian.....	35
Tabel 3.2. Fenomena Pengamatan	36
Tabel 3.3. Jadwal Penelitian.....	41
Tabel 4.1. Komposisi Pegawai Berdasarkan Jabatan	51
Tabel 4.2. Kondisi Pegawai (Non PNS) Berdasarkan Tingkat Pendidikan	51
Tabel 4.3. Kondisi Pegawai (PNS) Berdasarkan Golongan.....	52
Tabel 4.4. Karakteristik Informan.....	53
Tabel 4.5. Persyaratan Pembuatan E-KTP.....	56
Tabel 4.6. Perbedaan dan Persamaan Persepsi Penyedia Layanan dan Pengguna Layanan	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Bagan Kerangka Pikir	30
Gambar 4.1. Logo Instansi	45
Gambar 4.2. Struktur Organisasi.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Pembimbing.....	88
Lampiran 2. Surat Pengantar Skripsi	90
Lampiran 3. Surat Keterangan Menyelesaikan Skripsi.....	91
Lampiran 4. Pedoman Wawancara	92
Lampiran 5. Tupoksi.....	99
Lampiran 6. Dokumentasi	123
Lampiran 7. Bukti Bimbingan	124
Lampiran 8. Surat Izin Publikasi	124
Lampiran 9. Artikel Skripsi.....	124
Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup	125