

INOVASI PELAYANAN *DELIVERY* SIM DI POLRES GRESIK

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



OLEH :

GALANG ILHAM AKBAR
NPM. 1641010066

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL PENELITIAN : **INOVASI PELAYANAN *DELIVERY* SIM
DI POLRES GRESIK**

Nama Mahasiswa : **GALANG ILHAM AKBAR**

NPM : **1641010066**


Program Studi : **ADMINISTRASI PUBLIK**

Fakultas : **ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING


Dr. Lukman Arif, M.SI
NIP. 196411021994031001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


DR. DRS. EC. GENDUT SUKARNO, MS. CHRA
NIP. 195907011987031001

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN
INOVASI PELAYANAN *DELIVERY* SIM DI POLRES GRESIK

Oleh:

GALANG ILHAM AKBAR
NPM.1641010066

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 24 Desember 2021

PEMBIMBING

TIM PENGUJI

1. Ketua


Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001


Dr. Ertien Rining N, M.Si
NIP. 196801161994032001

2. Sekretaris


Arimurti Kriswibowo, S.IP, M.Si
NIP. 17119890722004

3. Anggota


Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Drs. Ec Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

LEMBAR PENGESAHAN REVISI

LEMBAR PENGESAHAN REVISI

Judul Penelitian : **INOVASI PELAYANAN *DELIVERY* SIM
DI POLRES GRESIK**

Nama Mahasiswa : **GALANG ILHAM AKBAR**

NPM : **1641010066**

Program Studi : **ADMINISTRASI PUBLIK**

Fakultas : **ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Telah Direvisi dan Disahkan pada tanggal 13 Januari 2022

Tim Penguji

KETUA

SEKRETARIS

ANGGOTA



Dr. Ertien Rining N. M.Si
NIP.196801161994032001



Arimurti Kriswibowo, S.IP, M.Si
NIP.17119890722004



Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP.196411021994031001

INOVASI PELAYANAN *DELIVERY* SIM DI POLRES GRESIK

Galang Ilham Akbar

Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

ABSTRAK

Di era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan, aparatur pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, berbagai cara terus dilakukan pemerintah untuk peningkatan pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan inovasi pelayanan publik. Sebagai upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Kepolisian Resor Kabupaten Gresik meluncurkan inovasi yang diberi nama *Delivery* SIM. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui atribut teori inovasi dari Rogers dan teori faktor pendorong dan faktor penghambat dari Clark dan Albury di sektor publik.

Jenis penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif dengan Teknik Pengumpulan Data Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Inovasi Pelayanan *Delivery* SIM tidak hanya memiliki keuntungan relatif, kompatibilitas, triabilitas dan kompleksitas tetapi juga observabilitas. Faktor pendorong Inovasi Pelayanan *Delivery* SIM adalah dorongan politik, tekanan ekonomi dan peningkatan efisiensi dan tekanan untuk meningkatkan layanan, sedangkan faktor penghambatnya adalah budaya *risk aversion*. Penulis menyarankan untuk mengadakan sosialisasi berkelanjutan agar inovasi ini bisa dikenali oleh masyarakat Kabupaten Gresik.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Inovasi

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“INOVASI PELAYANAN *DELIVERY SIM* DI POLRES GRESIK”**.

Penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Lukman Arif, M.SI selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, nasehat dan motivasi kepada penulis. Dan penulis juga mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik itu moril, spiritual maupun materiil. Untuk itu penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Ertien Rining N, M.SI, selaku Koordinator Program Studi ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak/Ibu Dosen Administrasi Negara Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Polisi Aiptu Jailani, Bapak Polisi Briпка Nuki Seputro selaku informan penelitian saya sangat berterima kasih.
5. Kepada orang tua penulis Bapak Agus Susilo dan Ibu Siti Nursanah, saudara penulis Gagah, Mas Galih, Mas Ganes, Mbak Ratih, Gatra, Kio

Mbak Opuk, Mas Kiki, Bulek Vita, Yonas dan keluarga besar yang telah mendukung penulis melalui Doa dan Motivasi semangat yang tiada henti selalu diberikan.

6. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik 2016 yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, dan saling mendoakan.

Terima Kasih kepada Diana, Thirafi, Fadhil, Farras, Alvin, Ferry.

7. Serta *bestie* saya Luvian dan Paolajune dan pihak-pihak lain yang belum bisa penulis sebutkan kesemuanya.

Pada akhirnya, dengan segala keterbatasan yang penulis miliki semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak umumnya dan penulis pada khususnya.

Surabaya, 24 Desember 2021

Penulis

Galang Ilham Akbar

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN REVISI	iii
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Pelayanan Publik	19
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik	19
2.2.2 Konsep Pelayanan Publik	22
2.2.3 Azas Pelayanan Publik	23
2.2.4 Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik	24
2.2.5 Standar Pelayanan Publik	25
2.3 Inovasi	27
2.3.1 Definisi Inovasi Pelayanan Publik	27
2.3.2 Atribut Inovasi	30
2.3.3 Inovasi Pelayanan Publik	32
2.3.4 Tujuan Inovasi Pelayanan Publik	36
2.3.5 Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik	36
2.4 Bhabinkamtibmas Delivery SIM	38
2.5 Kerangka Berpikir	42
BAB III METODE PENELITIAN	43

3.1	Jenis Penelitian	43
3.2	Lokasi Penelitian	43
3.3	Fokus Penelitian	44
3.4	Operasionalisasi Variabel	48
3.5	Sumber Data	52
3.5	Teknik Pengumpulan Data	53
3.6	Teknik Analisis Data	55
3.7	Keabsahan Data	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		134
DAFTAR PUSTAKA		137
LAMPIRAN		139

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang.....	17
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	47
Tabel 4.1 Pangkat dan Jumlah Anggota Petugas Satlantas Polres Gresik.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Praktik Percaloan dan Pungutan Tidak Resmi.....	4
Gambar 2.1 Tipologi Inovasi Sektor Publik.....	35
Gambar 2.2 Hambatan Inovasi Sektor Publik.....	37
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir.....	41
Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data (<i>Interactive Data</i>).....	57
Gambar 4.1 Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Gresik.....	66
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Satuan Lalu Lintas Polres Gresik.....	68
Gambar 4.3 Data Tambahan Struktur Organisasi Satlantas Polres Gresik.....	69
Gambar 4.4 Pelayanan Prima Polres Gresik.....	84
Gambar 4.5 SKM Pelayanan SIM Polres Gresik 2019.....	86
Gambar 4.6 SKM Pelayanan SIM Polres Gresik 2021.....	87
Gambar 4.7 Pengguna Inovasi Pelayanan <i>Delivery</i> SIM.....	88
Gambar 4.8 Pengguna Inovasi Pelayanan <i>Delivery</i> SIM.....	88
Gambar 4.9 Pengguna Inovasi Pelayanan <i>Delivery</i> SIM.....	89
Gambar 4.10 Pengguna Inovasi Pelayanan <i>Delivery</i> SIM.....	90
Gambar 4.11 Pengguna Inovasi Pelayanan <i>Delivery</i> SIM.....	90
Gambar 4.12 Mobil Praktek Polres Gresik.....	93
Gambar 4.13 Kartu Smart SIM.....	93
Gambar 4.14 Motor dan Petugas Bhabinkamtibmas.....	94
Gambar 4.15 Mekanisme Penerbitan SIM.....	104
Gambar 4.16 Layanan <i>Delivery</i> SIM Polres Gresik.....	105