

PENULISAN SKRIPSI

**INOVASI “DRIVE THRU” SEBAGAI BENTUK PELAYANAN PRIMA
BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KOTA YOGYAKARTA**



Diajukan oleh:

Brigita Pramesti Novita Sari

NPM : 190513336
Program Studi : Hukum
Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2023

PENULISAN SKRIPSI

**INOVASI “DRIVE THRU” SEBAGAI BENTUK PELAYANAN PRIMA
BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KOTA YOGYAKARTA**



Diajukan oleh:

Brigita Pramesti Novita Sari

NPM : 190513336
Program Studi : Hukum
Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2023

HALAMAN PERSETUJUAN

PENULISAN SKRIPSI

**INOVASI “DRIVE THRU” SEBAGAI BENTUK PELAYANAN PRIMA
BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KOTA YOGYAKARTA**



Diajukan oleh:

Brigita Pramesti Novita Sari

NPM : 190513336
Program Studi : Hukum
Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

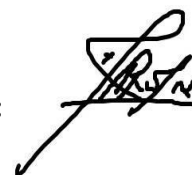
Telah Disetujui Untuk Ujian Pendaran

Dosen Pembimbing I

Tanggal : 27 Maret 2023

Y. Sri Pudyatmoko, S. H., M.Hum.

Tanda Tangan:



HALAMAN PENGESAHAN
PENULISAN SKRIPSI
INOVASI “DRIVE THRU” SEBAGAI BENTUK PELAYANAN PRIMA
BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KOTA YOGYAKARTA



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 13 April 2023
Tempat : Ruang Pendadaran 2 Lt. II

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. W. Riawan Tjandra, S. H., M. Hum.
Sekretaris : R. Sigit Widiarto, S. H., LL.M.
Anggota : Y. Sri Pudyatmoko, S. H., M. Hum.

Tanda Tangan

.....
.....
.....

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang disusun ini dengan judul “Inovasi “*Drive Thru*” Sebagai Bentuk Pelayanan Prima Bidang Administrasi Kependudukan Kota Yogyakarta” dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa untuk menyelesaikan semua ini penulis tidak dapat berdiri sendiri, melainkan banyak dukungan dari pihak-pihak yang turut membantu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai dalam setiap langkah hidup penulis khususnya dalam menyelesaikan studi dan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M. Hum, selaku Dekan di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M. Hum, selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu setia membantu, memberikan arahan, dan selalu menyemangati, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan, serta kepada seluruh staf dan karyawan/karyawati Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang secara tidak langsung turut memberikan dukungan dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini.

5. Kedua orang tua penulis, Ayah Yustinus Suryono dan Bunda Emiliana Dwi Windarti yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini.
6. Pacar penulis, Fernando Steven Gaviota yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, serta selalu memberi semangat dan setia mendengarkan keluh kesah penulis selama menjalankan studi dan skripsi ini.
7. Teman seperjuangan sejak awal kuliah Priscilia Ines Mareta yang selalu memberikan dorongan untuk segera menyelesaikan skripsi ini, serta teman baik penulis sejak SMA Ilona Gratia Christy Hagins yang masih sama-sama berjuang menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman OTW SH, Dinda Putri Agustin, Theresia Optiana Santi, dan Mardiana Safirah yang selalu memberikan semangat selama menjalani studi dan skripsi ini.
9. Ibu Dra. Septi Sri Rejeki, selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, Bapak Drs. Bram Prasetyo Handoyo, M.Si selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, dan segenap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta yang tidak dapat disebutkan satu-persatu namanya yang telah membantu dan bersedia meluangkan waktu untuk memberikan data yang diperlukan pada penulisan skripsi ini.

10. Pakde Susanto Dwi Antoro, yang telah membantu penulis untuk dapat melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dengan mudah sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Seluruh masyarakat yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian sehingga dapat membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
12. Seluruh keluarga besar penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan selama menjalankan studi dan skripsi ini.
13. Seluruh teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu-persatu namanya yang turut memberikan semangat dan dukungan selama menjalankan studi dan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, sehingga penulis berharap dapat diberikan masukan atau kritik yang dapat membangun guna membantu memperbaiki skripsi ini. Penulis berharap agar nantinya skripsi ini dapat berguna dan menambah ilmu pengetahuan bagi semua orang yang membaca, serta berguna bagi perkembangan pada ilmu hukum.

Yogyakarta, 10 Maret 2023

Penulis,



Brigita Pramesti Novita Sari

ABSTRACT

In any situation, the implementation of public services, especially those related to the processing of population documents, must continue to be carried out. The Population and Civil Registration Office of Yogyakarta City is trying to continue serving the community amid the covid-19 pandemic by making service innovations in the form of a drive thru. This service is provided for people who want to reprint damaged or lost identity cards. This research was conducted to find out the implementation of these service innovations based on facts, and also to find out the obstacles and efforts faced by the government in providing these services. This research uses empirical legal research that focuses on social facts. The data used in this research are primary data and secondary data. Data analysis in this research uses quantitative methods. Based on the results of the research, it shows that the drive thru service is generally in accordance with public service standards, but in its implementation there are still some weaknesses. Some of the obstacles in the implementation of this service are related to the availability of network and power supply, the location of the drive thru innovation placement, and the availability of blanks. The government is trying to fix the existing obstacles by planning a drive thru innovation at one location point where all the needs will be carefully prepared. In this case, it is hoped that the government can be more vigorous in providing information related to drive thru services, increase service times and locations, and provide a place to provide suggestions.

Keywords: *public services, drive thru, service innovation, population administration, public service standards.*

DAFTAR ISI

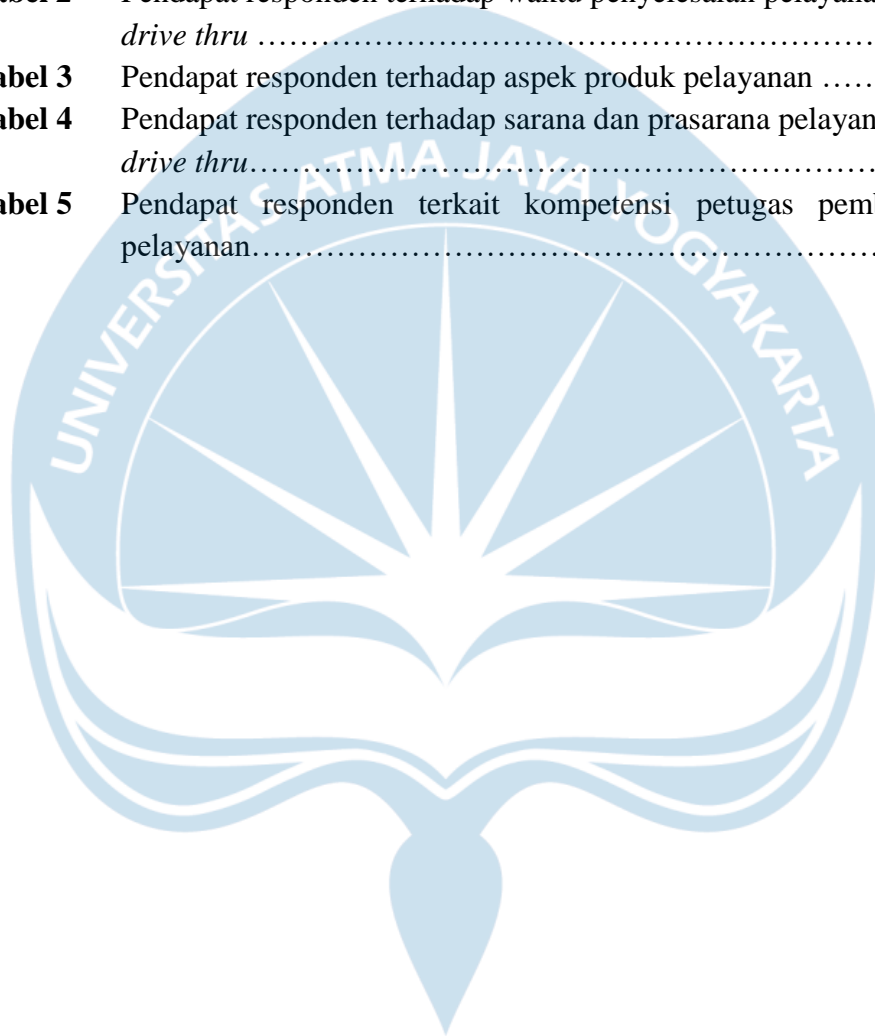
HALAMAN	i
JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian.....	8
F. Batasan Konsep.....	14
G. Metode Penelitian.....	16
BAB II PEMBAHASAN	24
A. Tinjauan Umum Pelayanan Publik.....	24
1. Konsep Pelayanan Publik.....	24
2. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	25
3. Konsep Pelayanan Prima.....	27
4. Standar Kualitas Pelayanan.....	28
B. Tinjauan Umum Inovasi Pelayanan.....	30
1. Konsep Inovasi.....	30
2. Konsep Inovasi Pelayanan Publik.....	32
C. Tinjauan Umum Administrasi Kependudukan.....	32
1. Konsep Administrasi Kependudukan.....	32
2. Bentuk Dokumen Kependudukan.....	34
3. Tujuan Administrasi Kependudukan.....	36
D. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Drive Thru Sebagai Bentuk Pelayanan Prima Bidang Administrasi Kependudukan di Kota Yogyakarta.....	37

1.	Gambaran Umum Wilayah Kota Yogyakarta.....	37
a.	Batas Wilayah Kota Yogyakarta.....	37
b.	Luas Wilayah Kota Yogyakarta.....	38
2.	Hasil Penelitian Terkait Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Drive Thru Sebagai Bentuk Pelayanan Prima Dalam Bidang Administrasi Kependudukan Di Kota Yogyakarta.....	38
a.	Gambaran Umum Inovasi Pelayanan <i>Drive Thru</i> di Kota Yogyakarta.....	38
b.	Penerapan Aspek Prosedur Pelayanan.....	40
	1) Hasil Kuesioner Penelitian.....	40
	2) Hasil Observasi.....	43
	3) Analisis.....	47
c.	Penerapan Aspek Waktu Penyelesaian.....	50
	1) Hasil Kuesioner Penelitian.....	50
	2) Hasil Observasi.....	52
	3) Analisis.....	53
d.	Penerapan Aspek Produk Pelayanan.....	55
	1) Hasil Kuesioner Penelitian.....	55
	2) Hasil Observasi.....	56
	3) Analisis.....	57
e.	Penerapan Aspek Sarana dan Prasarana.....	59
	1) Hasil Kuesioner Penelitian.....	59
	2) Hasil Observasi.....	61
	3) Analisis.....	64
f.	Penerapan Aspek Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.....	66
	1) Hasil Kuesioner Penelitian.....	66
	2) Hasil Observasi.....	68
	3) Analisis.....	70
E.	Kendala yang Dihadapi Oleh Pemerintah Dalam Melaksanakan Inovasi Pelayanan <i>Drive Thru</i> di Kota Yogyakarta.....	73
F.	Upaya yang Dapat Dilakukan Oleh Pemerintah untuk Mengatasi Kendala dalam Pelaksanaan Layanan <i>Drive Thru</i>	80
BAB III	PENUTUP.....	84
A.	Kesimpulan.....	84

B. Saran.....	86
---------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Pendapat responden terhadap prosedur pelayanan <i>drive thru</i>	41
Tabel 2	Pendapat responden terhadap waktu penyelesaian pelayanan <i>drive thru</i>	50
Tabel 3	Pendapat responden terhadap aspek produk pelayanan	55
Tabel 4	Pendapat responden terhadap sarana dan prasarana pelayanan <i>drive thru</i>	59
Tabel 5	Pendapat responden terkait kompetensi petugas pemberi pelayanan.....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Peta Wilayah Provinsi DIY.....	37
Gambar 2	Pengumuman Pelayanan <i>Drive Thru</i> di Papan Informasi Kemantren Gedongtengen.....	45
Gambar 3	Surat Pemberitahuan Terkait Jadwal <i>Drive Thru</i> di Papan Informasi Kemantren Gedongtengen.....	46



DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Tipologi Inovasi	31
---------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Riset	92
Lampiran 2	Surat Tembusan Izin Riset	93
Lampiran 3	Foto dengan Narasumber Wawancara	94
Lampiran 4	Foto dengan Petugas <i>Drive Thru</i>	95



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 10 Maret 2023

Yang menyatakan,



Brigita Pramesti Novita Sari