

**PENULISAN SKRIPSI  
PELAKSANAAN INOVASI LAYANAN GERAI URUSAN PELANGGAN  
INSAN WAJIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (GARUGIWA)  
DALAM RANGKA PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009**



**Diajukan oleh :  
Syafiqah Imani Aridtya Indradewa**

**NPM : 210514341**

**Program Studi : Ilmu Hukum**

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS**

**ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENULISAN SKRIPSI**

**PELAKSANAAN INOVASI LAYANAN GERAI URUSAN PELANGGAN  
INSAN WAJIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (GARUGIWA)  
DALAM RANGKA PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009**



**Diajukan oleh:**

**Syafiqah Imani Aridtya Indradewa**

**NPM : 210514341**

**Program Studi : Ilmu Hukum**

**Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan  
Pemerintahan**

**Telah Disetujui Untuk Ujian pendadaran Pada Tanggal**

**19 Desember 2024**

**Dosen Pembimbing,**

**Bibianus Hengky Widhi Antoro, S.H., M.H.**

**HALAMAN PENGESAHAN  
PENULISAN SKRIPSI**

**PELAKSANAAN INOVASI LAYANAN GERAI URUSAN PELANGGAN  
INSAN WAJIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (GARUGIWA)  
DALAM RANGKA PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009**



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

**Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada :**

**Hari : Selasa  
Tanggal : 14 Januari 2025  
Tempat : Ruang Pendaran Lt. 3**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. W. Riawan Tjandra S.H., M.Hum.**

**Sekretaris : Bibianus Hengky Widhi Antoro S.H., M.H.**

**Anggota : Y. Sri Pudyatmoko S.H., M.Hum.**

**Tanda Tangan**

**Mengesahkan  
Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Prof. Dr. Theresia Christiani, S.H., M.Hum.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pelaksanaan Inovasi Layanan Gerai Urusan Pelanggan Insan Wajib Administrasi kependudukan (Garugiwa) Dalam Rangka Pemenuhan Standar Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009.” Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada Allah SWT karena telah memberikan teladan dalam mencari ilmu pengetahuan. Skripsi ini merupakan hasil dari perjalanan panjang penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada para pihak yang membantu proses penulisan skripsi ini:

1. Ibu Prof. Dr. Theresia Anita Christiani, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta beserta seluruh jajaran Wakil Dekan.
2. Bapak Bibianus Hengky Widhi Antoro, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membantu, mengarahkan, dan membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak FX. Endro Susilo, S.H., LL.M., selaku dosen pembimbing akademik saya yang selalu mendukung saya dalam kegiatan akademik perkuliahan.
4. Narasumber dan para responden yang sudah membantu dalam menyempurnakan skripsi penulis dengan data yang diberikan.

5. Kedua orang tua saya, Bapak Sabri Indradewa dan Ibu Duhita Hayuningtyas Indradewa yang telah mendukung dalam kondisi apapun dan terus mendoakan saya.
6. Kakak dan adik kandung saya, Hilal Indradewa dan Radit Indradewa yang selalu mendukung dan mendoakan saya.
7. Keluarga besar Indradewa yang selalu mendukung saya untuk semangat melanjutkan skripsi ini.
8. Kepada Yosafat Anggrico Pratama selaku pasangan yang selalu menemani saya selama menulis skripsi ini.
9. Kepada teman-teman saya, Wanita SMITTH 21 (Ine, Febby, Asty, Iren, Puja, Esmeralda, Vera, Nania Delvira, Pitsar, Gre), Keluarga SMITTH FH UAJY, Sahabat SMA saya (Angel, Priska, Dicky), dan semua yang turut mendukung dalam proses perkuliahan di FH UAJY.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik isi maupun susunannya, namun besar harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis tetapi juga bagi para pembaca.

**Penulis**

**Syafiqah Imani Aridtya Indradewa**

## ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu elemen penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dan responsif. Di Indonesia, pelayanan publik memegang peran strategis dalam mengukur efektifitas dan efisiensi kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan publik dapat berjalan dengan adanya standar pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan layanan dan acuan penilaian kualitas. Praktik pelayanan publik masih jauh dari kata ideal, sehingga pemerintah pusat maupun daerah harus terus melakukan inovasi untuk menjawab segala keresahan masyarakat. Salah satu daerah yang sudah melakukan inovasi adalah Kabupaten Ende, Provinsi NTT, pemerintah daerah Kabupaten Ende melakukan inovasi yang bernama “Inovasi Layanan Gerai Urusan Pelanggan Insan Wajib Administrasi Kependudukan (Garugiwa)”. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pelaksanaan inovasi layanan Garugiwa dalam rangka pemenuhan standar pelayanan publik berdasarkan UU Pelayanan Publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris yang berfokus pada fakta sosial. Penelitian dengan jenis empiris dilakukan melalui observasi langsung, wawancara, dan analisis data untuk memahami pelaksanaan praktik Garugiwa di lapangan. Teknik pengumpulan data menggunakan pendekatan kualitatif seperti wawancara dan analisis dokumen. Studi ini diupayakan memberikan pemahaman tentang bagaimana Garugiwa beroperasi dalam praktiknya dan keselaasan dengan standar pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Garugiwa telah memenuhi sebagian besar komponen standar pelayanan namun ada satu komponen yang masih memerlukan perhatian khusus dan perbaikan. Kendala dalam pelaksanaan inovasi ini meliputi kendala internal yaitu keterbatasan anggaran dan sarana prasarana, serta kendala eksternal yaitu keterbatasan infrastruktur wilayah dan rendahnya kesadaran masyarakat. Solusi yang diusulkan mencakup kerja sama dengan sektor swasta, peningkatan kompetensi sdm melalui pelatihan daring, dan optimalisasi anggaran.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Standar Pelayanan, Inovasi Layanan Garugiwa, Metode Penelitian, Pelaksanaan, Kendala, Solusi

## **ABSTRACT**

*Public service is one of the essential elements in establishing good and responsive governance. In Indonesia, public service plays a strategic role in measuring the effectiveness and efficiency of government performance in meeting the needs of society. Public services are implemented based on service standards, which serve as benchmarks for organizing services and assessing their quality. However, the practice of public service delivery in Indonesia is still far from ideal, prompting the central and regional governments to continuously innovate to address public concerns. One of the regions that has implemented innovation is Ende Regency in East Nusa Tenggara Province. The local government has introduced an innovation called "Gerai Urusan Pelanggan Insan Wajib Administrasi Kependudukan" (Garugiwa). This study aims to examine the implementation of the Garugiwa service innovation in fulfilling public service standards based on the Public Service Law. This research employs an empirical research method, which focuses on social facts. Empirical research is conducted through direct observation, interviews, and analysis of data to understand the practical implementation of Garugiwa in the field. Data collection techniques include qualitative approaches such as in-depth interviews with relevant stakeholders, field observations, and document analysis. The study seeks to provide a comprehensive understanding of how Garugiwa operates in practice and its alignment with public service standards. The research findings indicate that Garugiwa has met most components of public service standards, although one component requires further attention and improvement. The challenges in implementing this innovation include internal issues such as limited budgets and facilities, as well as external challenges like inadequate infrastructure and low public awareness. Proposed solutions include establishing partnerships with the private sector, enhancing human resource capacity through online training, and optimizing budget utilization.*

**Keywords: Public Service, Service Standards, Garugiwa Service Innovation, Research Methods, Implementation, Challenges, Solutions**

## DAFTAR ISI

PENULISAN SKRIPSI.....	I
HALAMAN PERSETUJUAN.....	II
HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	IV
ABSTRAK .....	VI
<i>ABSTRACT</i> .....	VII
DAFTAR GAMBAR .....	X
DAFTAR TABEL.....	XI
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	XII
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian.....	8
F. Batasan Konsep.....	13
G. Metode Penelitian.....	14
BAB II.....	20
A. Tinjauan Tentang Standar Pelayanan Publik.....	20
1. Pelayanan Publik.....	20
2. Standar Pelayanan Publik .....	31
B. Tinjauan Tentang Inovasi Layanan Garugiwa (Gerai Urusan Pelanggan Insan Wajib Administrasi Kependudukan) .....	38
C. Pelaksanaan Inovasi Layanan Garugiwa Dalam Rangka Pemenuhan Standar Pelayanan Publik Berdasarkan UU Pelayanan Publik .....	44
1. Monografi Daerah Kabupaten Ende .....	44
2. Inovasi Layanan Gerai Urusan Pelanggan Insan Wajib Administrasi Kependudukan (Garugiwa).....	47
3. Kendala Internal dan Eksternal .....	72
4. Solusi.....	75
BAB III .....	79
A. Kesimpulan.....	79



B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA .....	84
Pedoman Wawancara untuk Kepala Dinas dan Pegawai Bidang Pemanfaatan dan Inovasi Layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende.....	87
Dokumentasi Penelitian .....	88



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.</b> Peta Kabupaten Ende .....	47
<b>Gambar 2.</b> Pelayanan Tatap Muka .....	53
<b>Gambar 3.</b> Barcode Pelayanan Online.....	54
<b>Gambar 4.</b> Mobil Layanan Keliling.....	55
<b>Gambar 5.</b> Pengisian Kuesioner .....	63
<b>Gambar 6.</b> Situasi Masyarakat di Kantor Disdukcapil Kab Ende .....	73



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.</b> Analisis Pemenuhan Standar Pelayanan Publik.....	64
--	----



## **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 atau plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.



Yogyakarta, 17 Desember 2024

Yang menyatakan,

Syafiqah Imani Aridtya Indradewa