

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI “SI  
PANDU CAPIL” DALAM MENINGKATKAN LAYANAN DI  
MASA PANDEMI COVID-19 PADA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BINTAN**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG  
2022**

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI “SI  
PANDU CAPIL” DALAM MENINGKATKAN LAYANAN DI  
MASA PANDEMI COVID-19 PADA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BINTAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ilmu Administrasi Negara



**KINASIH DWI UTARI  
NIM. 180563201021**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG  
2022**

## PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Kinasih Dwi Utari  
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201021  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Maritim Raja Ali Haji  
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Melalui  
Aplikasi "Si Pandu Capil" dalam  
Meningkatkan Layanan di Masa  
Pandemi Covid-19 pada Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Bintan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 13 Juni 2022 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

### Dewan Penguji,

1. H. Jamhur Poti, S.E., M.Si. Ketua (.....)  
NIDN. 1010016404
2. Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc. Sc. Anggota 1 (.....)  
NIP. 198326062015041003
3. Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P. Anggota 2 (.....)  
NIDN. 0002119205
4. Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si. Anggota 3 (.....)  
NIDN. 1005087301
5. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si. Anggota 4 (.....)  
NIDN. 0016038702

Disahkan Oleh:  
Dekan,



Dr. Oksan Adharyanto, S.H., M.H.  
NIP. NIDN. 198109292915041002

### PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIJANKAN

Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa:

Nama : Kinasih Dwi Utari  
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201021  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “Si Pandu Capil” dalam Meningkatkan Layanan di Masa Pandemi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diujikan.

Tanjungpinang, 02 Juni 2022

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si.  
NIDN. 1005087301

Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si.  
NIDN. 0016038702

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Edison, S.AP., MPA.  
NIP. 1986123020 1 404 1 001

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kinasih Dwi Utari  
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201021  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Maritim Raja Ali Haji  
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Melalui  
Aplikasi "Si Pandu Capil" dalam  
Meningkatkan Layanan di Masa Pandemi  
Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 06 Juni 2022  
Yang Membuat Pernyataan,

  
**Kinasih Dwi Utari**  
**NIM. 180563201021**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini tidak mudah untuk diselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA., selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang;
2. Bapak Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Bapak Edison, S.AP., MPA., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
4. Bapak Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan pengarahan, saran, motivasi dan nasehatnya kepada penulis;
5. Ibu Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan pengarahan, masukan, dan saran dalam penulisan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah membekali penulis dengan ilmu yang bermanfaat serta Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang juga ikut berkontribusi;
7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan yang telah memberikan izin, masukan, saran dan ide dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini;
8. Untuk kedua orangtuaku, Ayahanda Surya Putra dan Almh. Ibunda Rajiyem, serta abang dan adik, Sigit Yudha Permana dan Ganestyta Audina Pramesti. Terimakasih atas dukungan, pengertian, dan doa'nya selama ini sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini;
9. Teman-teman pejuang sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, terkhusus kepada Anita Julyanti, Annisa Triversia, Intan Permata Sari, Putri Handayani dan seluruh teman-teman mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2018.
10. Para sahabat yang tidak pernah meninggalkan dan selalu menyemangati Febyanti Dwitha, Yeni Melani, Nanda Desra Safitri, Fitri, Nindyanni, Ervina Novita Sari, dan masih banyak lagi yang tidak bisa saya sebut satu-persatu.

Penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi teknik penulisan maupun dari segi isinya. Maka dari itu, penulis menerima segala bentuk usulan, saran, maupun kritikan yang sifatnya membangun demi penyempurnaan pada penulisan berikutnya.

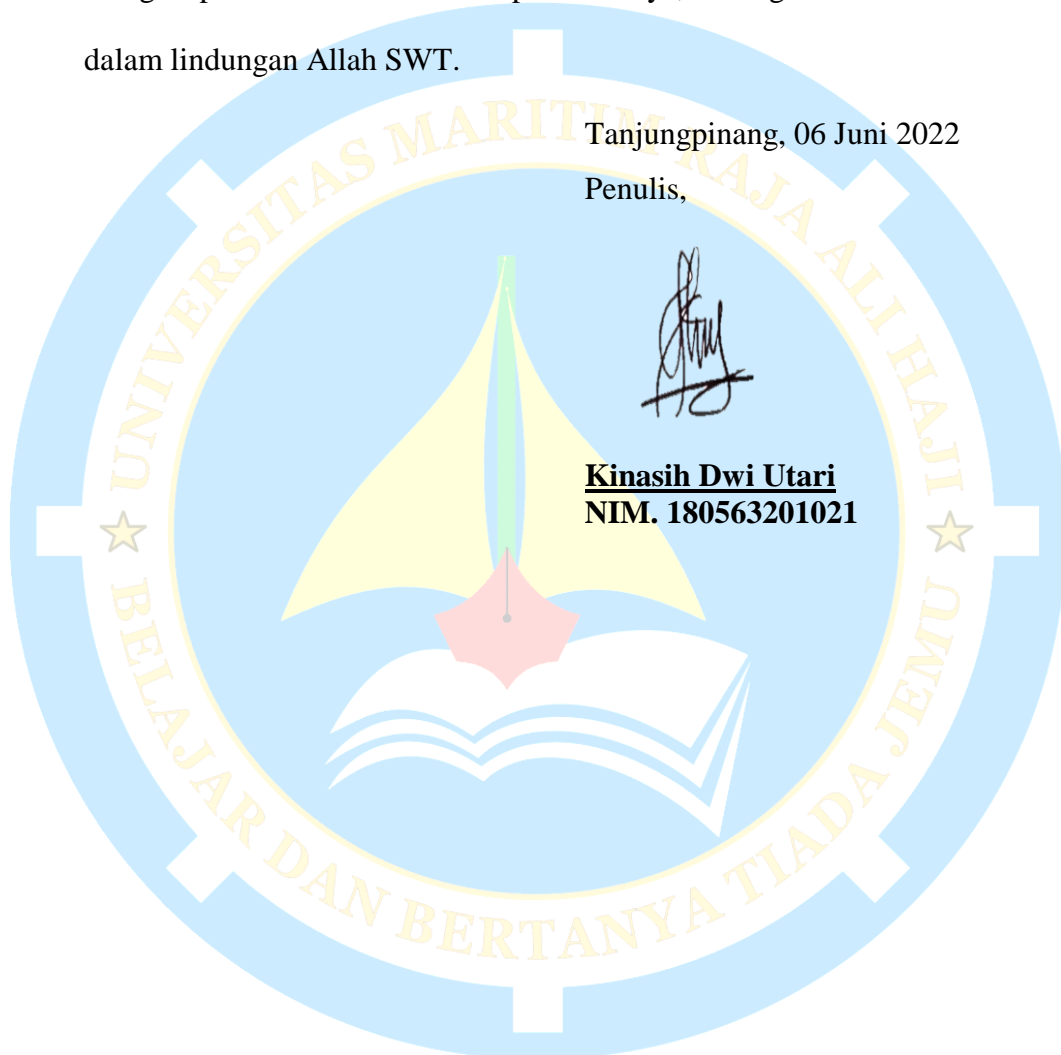
Demikian kata pengantar ini penulis sampaikan, semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan keilmuan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta dapat menjadi bahan rujukan untuk pembelajaran dan penelitian-penelitian selanjutnya. Akhir kalimat, penulis mengucapkan terimakasih atas perhatiannya, semoga kita semua berada dalam lindungan Allah SWT.

Tanjungpinang, 06 Juni 2022

Penulis,



**Kinasih Dwi Utari**  
**NIM. 180563201021**





## DAFTAR ISI

SAMPUL (COVER) .....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIKAN.....	v
PENGESAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	x
ABSTRAK .....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2. Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1. Tinjauan Pustaka .....	10
2.2. Kerangka Teori.....	13
2.2.1. Teori Inovasi .....	13
2.2.2. Teori Pelayanan Publik.....	22
2.2.3. Penerapan Inovasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik .....	30
2.3. Kerangka Pemikiran .....	32
2.4. Definisi Konsep .....	33
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>

3.1.	Pendekatan Penelitian.....	37
3.2.	Objek dan Lokasi Penelitian.....	37
3.3.	Fokus Penelitian .....	38
3.4.	Sumber Data .....	38
3.5.	Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.6.	Informan .....	40
3.7.	Teknik Analisa Data.....	41
3.8.	Jadwal Penelitian.....	44
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>45</b>
4.1.	Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian .....	45
4.1.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	45
4.1.2.	Lokasi Penelitian.....	46
4.2.	Hasil Penelitian.....	51
4.2.1.	Karakteristik Informan.....	51
4.2.2.	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Si Pandu Capil .....	52
<b>BAB 5</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>77</b>
5.1.	Kesimpulan.....	77
5.2.	Saran.....	80
<b>DAFTAR REFERENSI</b>	.....	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	.....	<b>85</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	.....	<b>102</b>