

**INOVASI PELAYANAN AKTA KEMATIAN MELALUI
APLIKASI SIKANCIL TAHUN 2020-2022 PADA DISDUKCAPIL
KOTA TANJUNGPINANG**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pela Niadaniati
Nomor Induk Mahasiswa : 190563201040
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : “Inovasi Pelayanan Akta Kematian Melalui Aplikasi Sikancil Tahun 2020-2022 Pada Disdukcapil Kota Tanjungpinang”.

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, 10 Januari 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Pela Niadaniati
NIM. 190563201040

**PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIKAN**

Dosen Pembimbing Usulan Penelitian mahasiswa:

Nama : Pela Niadaniati

Nomor Induk Mahasiswa : 190563201040

Program Studi/Departemen/

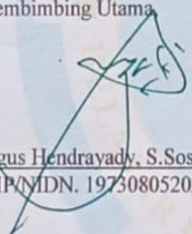
Konsentrasi : Ilmu Administrasi Negara

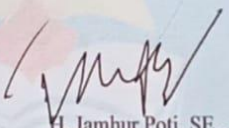
Judul Usulan Penelitian : "Inovasi Pelayanan Akta Kematian Melalui Aplikasi Sikancil Tahun 2020-2022 Pada Disdukcapil Kota Tanjungpinang".

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

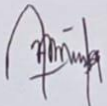
Menyetujui, tanggal: 01 Maret 2023
Pembimbing Utama

Menyetujui, tanggal: 30 Januari 2023
Pembimbing Pendamping,


Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si
NIP/NIDN. 197308052021211004


H. Jamhur Poti, SE., M. Si., Ph.D
NIP/NIDN. 1010016404

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara


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

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Pela Niadaniati
Nomor Induk Mahasiswa : 190563201040
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : "Inovasi Pelayanan Akta Kematian Melalui Aplikasi
Sikancil Tahun 2020-2022 Pada Disdukcapil Kota
Tanjungpinang"


Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 17 Maret 2023 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. **Dr. Okparizan, S.Sos., M.H.I., M.Si** Ketua (.....)
NIP/NIDN. 0001108304
2. **Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si** Anggota 1 (.....)
NIP/NIDN. 197308052021211004
3. **H. Jamhur Poti, SE., M.Si., Ph.D** Anggota 2 (.....)
NIP/NIDN. 1010016404
4. **Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P** Anggota 3 (.....)
NIP/NIDN. 0002119205
5. **Wayu Eko Yudiatmaja, S.IP., MPA** Anggota 4 (.....)
NIP/NIDN. 0001078704

Disahkan Oleh:

Dekan,


Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, SH., MH
NIP. 198109212015041002

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirobbil aalamin, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, karunia dan hidayah-Nya. Sholawat serta salam selalu turunkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun umatnya ke jalan yang diridhoi Allah SWT, sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan Akta Kematian Melalui Aplikasi Sikancil Pada Disdukcapil Kota Tanjungpinang”. Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih, kepada yang terhormat:

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. Ibu Dr. Fitri Kurnianingsih, S. Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, yang telah memberikan arahan dan masukan.
4. Bapak Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan pengarahan, masukan, dan saran dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak H. Jamhur Poti, SE., M.Si., Ph.D, selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan pengarahan, masukan, dan saran dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah membekali penulis dengan ilmu yang sangat bermanfaat serta Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang juga ikut berkontribusi.
7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang yang telah memberikan izin, bantuan, masukan, saran dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teruntuk Kedua Orang tuaku, Ayahanda Masrizal dan Ibunda Arjuna yang telah berhasil dalam mendidik dan membimbing, serta Abang Abdul Ganif, S.Pd, dan Adek Veronica Novrianty dan Adiba Shakila Armas. Terimakasih atas dukungan, pengertian, masukan, motivasi, dan doa-doanya selama ini sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.
9. Teruntuk teman-teman grup Gadis Sampul, Dewi Safitri dan Mardiana, terimakasih telah menemani dalam suka dan duka pada dunia perkuliahan, dan terimakasih juga atas semua saran dan masukan yang telah kalian berikan, semoga kalian sukses dunia dan akhirat.
10. Teruntuk teman-teman grup Gas Ngeng, Anjeli Oktina Amelia, Agus Syahputra, Enggy Oktavyani, dan Syaiful Syahputra, terimakasih telah

memberikan dukungan dan semangat selama ini meskipun berbeda Universitas.

11. Teruntuk teman-teman grup Bidadari Surga, Agi Aprilia, Feni Fistilianti, Nova Febiola Anatasya, terimakasih telah memberikan masukan dan saran yang sangat bermanfaat sampai sejauh ini.
12. Teruntuk temanku Nurzila terimakasih telah berjuang bersama mulai dari pengajuan judul hingga penyusunan skripsi ini. Dan terimakasih juga atas semua masukan dan saran yang telah diberikan, semoga kita sukses dunia dan akhirat.
13. Teruntuk rekan-rekan seperjuangan Angkatan 2019 Ilmu Administrasi Negara terimakasih telah berjuang bersama selama ini.
14. Teruntuk Diri Sendiri terimakasih telah bertahan dan berjuang sampai sejauh ini walaupun dihadapi dengan rasa lelah dan sedikit ingin menyerah tetapi tetap kuat demi mencapai gelar sarjana untuk masa depan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu, saran dan masukan yang diberikan dari berbagai pihak sangat penulis harapkan untuk dimasa yang akan datang dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang banyak dalam ilmu pengetahuan.

DAFTAR ISI

SAMPUL (COVER)	
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN.....	iv
PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	9
1.3.Tujuan Penelitian.....	9
1.4.Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1. Manfaat Teoritis	9
1.4.2. Manfaat Praktis.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1.Tinjauan Pustaka	11
2.2.Kerangka Teori.....	20
2.2.1. Inovasi	20
2.2.2. Pelayanan Publik	22
2.2.3. Kualitas	27
2.2.4. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	30
2.3.Kerangka Pemikiran.....	33
2.4.Definisi Konsep.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1.Pendekatan Penelitian	37

3.2. Objek dan Lokasi Penelitian	37
3.3. Fokus Penelitian	37
3.4. Sumber Data	38
3.5. Teknik Pengumpulan Data	38
3.6. Informan	40
3.7. Teknik Analisis Data	41
3.8. Jadwal Penelitian	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
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	53
4.2.1. Karakteristik Informan	53
4.2.2. Inovasi Pelayanan Akta Kematian Melalui Aplikasi Sikancil.....	54
BAB V PENUTUP.....	72
5.1. Kesimpulan.....	72
5.2. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	80