

BAB I

PENDAHULUAN

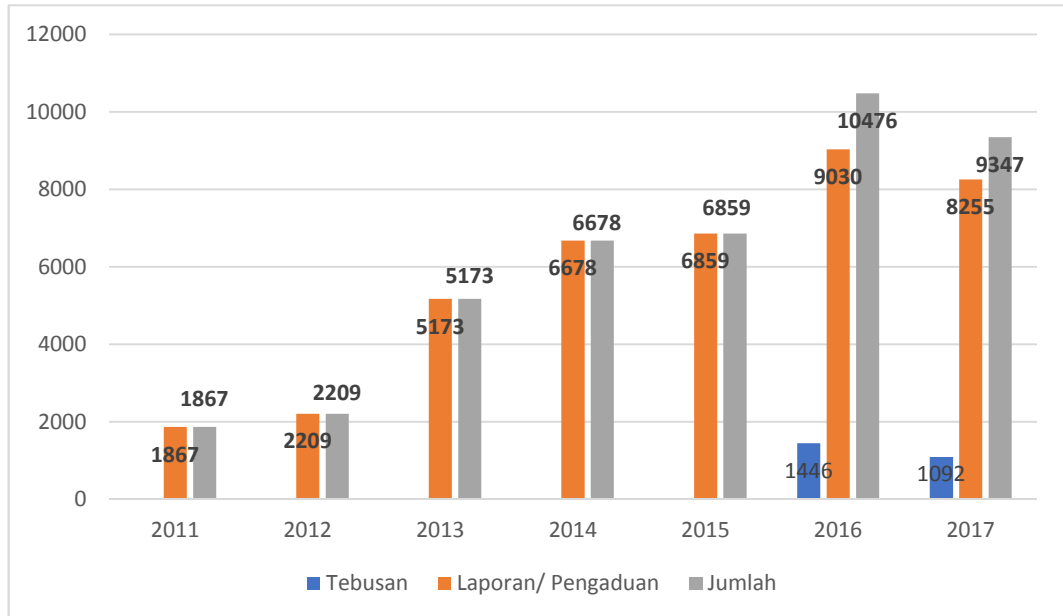
1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, pemerintah dihadapkan pada tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut ialah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Ratminto dkk (2015: 4-5), pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik itu dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik dipusat maupun daerah sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 Ayat 1, Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik yang berdasarkan pada peraturan perundang-undangan bagi seluruh penduduk Indonesia atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik atau pemerintah. Pelayanan publik sudah menjadi kewajiban dan tanggungjawab pemerintah yang harus dipenuhi kepada masyarakat, mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu perlu ada perhatian dari semua pihak, mulai dari pemerintah sebagai pembuat regulasi,

aparatur negara sebagai pelaksana, dan masyarakat sebagai pengawas jalannya pelayanan publik sesuai dengan yang diamanatkan oleh undang-undang.

Gambar 1.1
Laporan/ Pengaduan Masyarakat Periode 2011-2017



Sumber : <http://www.ombudsman.go.id>

Gambar 1.1 merupakan laporan/ pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik di Indonesia yang dilihat dari laporan pengaduan Ombudsman Republik Indonesia. Berdasarkan gambar diketahui bahwa jumlah pengaduan tertinggi yang diterima Ombudsman terjadi pada tahun 2016 dengan jumlah pengaduan sebanyak 10.476 laporan, jumlah ini meningkat jauh dari tahun 2014 sebanyak 6.678 laporan. Pada tahun berikutnya, yaitu tahun 2017 jumlah pengaduan masyarakat menurun menjadi 9.347 pengaduan. Gambar 1.1 juga menunjukkan bahwa tingkat pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia selama 6 tahun terakhir cenderung mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan

bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih belum optimal. Permasalahan-permasalahan seperti proses pelayanan berbelit-belit, waktu pelayanan lama, pegawai yang tidak profesional, banyaknya calo, praktik KKN, dan lain sebagainya merupakan contoh masih buruknya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Jika persoalan itu dibiarkan dan tidak segera di atasi maka hal tersebut akan membudaya dan mendarah daging di dalam sistem pemerintahan Indonesia. Oleh karena itu perlu adanya upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pada pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien sehingga penting bagi pemerintah untuk membuat terobosan dan inovasi pada pelayanan publik sebagai upaya membangun kualitas pelayanan publik yang lebih baik, tak terkecuali pada bidang pelayanan administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan ialah salah satu pelayanan publik yang melekat dalam setiap aktivitas kehidupan masyarakat Indonesia saat ini, seperti pada saat Pemilu, mengurus surat-surat kendaraan, surat-surat izin usaha, jaminan kesehatan masyarakat, dan lain sebagainya. Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan kebijakan kependudukan melalui UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Kebijakan tersebut menjelaskan administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Substansi dari administrasi kependudukan adalah melaksanakan pencatatan sipil dan pendaftaran kependudukan. Pencatatan sipil, yaitu terkait dengan pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, pembatalan perkawinan, perceraian, pembatalan perceraian, pengangkatan pengesahan dan pengakuan anak, perubahan nama, perubahan status kewarganegaraan, peristiwa penting dan pelaporan penduduk yang tidak bisa melapor sendiri. Sementara pendaftaran kependudukan yaitu terkait dengan pencatatan biodata penduduk per keluarga berikut sidik jari (biometrik), pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan, pendataan penduduk rentan kependudukan, pelaporan penduduk yang tidak dapat melapor sendiri.

Administrasi kependudukan dapat membantu pemerintah dalam hal perumusan kebijakan, perencanaan pembangunan, kebutuhan sektor pembangunan lain, pemilu dan pilkada, penyusunan perkembangan kependudukan; penyusunan proyeksi pembangunan, verifikasi jati diri penduduk dan dokumen kependudukan. Pemerintah pusat maupun pemerintah daerah bertanggungjawab dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Pelayanan administrasi kependudukan meliputi berbagai jenis pelayanan, salah satunya pelayanan pencatatan kelahiran atau akta kelahiran. Anak merupakan salah satu aset negara yang harus dilindungi. Sejak lahir mereka telah memiliki hak-hak yang harus dipenuhi, salah satunya hak sipil

dan kebebasan. Pemenuhan hak sipil bagi anak adalah hak untuk memperoleh akta kelahiran atau pencatatan kelahiran. Akta kelahiran merupakan akta catatan sipil hasil pencatatan terhadap peristiwa kelahiran seseorang didalamnya memuat nama dan identitas anak. Beberapa manfaat dari kepemilikan akta kelahiran, yaitu :

- 1) Dapat menjadi bukti bahwa negara mengakui identitas seseorang yang menjadi warganya,
- 2) Sebagai alat dan data dasar bagi pemerintah dalam menyusun anggaran nasional pada bidang pendidikan, kesehatan, sosial dan perlindungan anak,
- 3) Sebagai bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki anak,
- 4) Dapat menjadi bukti yang sangat kuat bagi anak untuk mendapatkan hak waris dari orangtuanya,
- 5) Mencegah pemalsuan umur, perkawinan di bawah umur, tindak kekerasan terhadap anak, perdagangan anak, adopsi ilegal dan eksploitasi seksual.
- 6) Secara yuridis anak berhak untuk mendapatkan perlindungan, kesehatan, pendidikan, pemukiman, dan hak-hak lainnya sebagai warga negara.

Saat ini masih banyak anak di Indonesia yang belum memiliki akta kelahiran atau belum tercatat identitasnya sehingga mengakibatkan anak tersebut tidak tercatat namanya, silsilah dan kewarganegaraannya serta tidak terlindungi keberadaannya oleh negara. Data hasil Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) BPS tahun 2016 menunjukkan masih rendahnya kepemilikan akte kelahiran anak usia 0-17 tahun, hanya sekitar 66,30 % yang

memiliki akte kelahiran dan dapat menunjukkannya. Adapun yang mengaku memiliki akta kelahiran namun tidak dapat menunjukkannya sekitar 15,38 %, sedangkan yang tidak memiliki akte kelahiran ada sekitar 18,05 %, bahkan ada sekitar 0,27 % yang tidak tahu tentang akta kelahiran.

Akte kelahiran ini sangatlah penting karena apabila seorang anak yang lahir tidak terdaftar identitasnya maka bisa saja kedepannya anak tersebut akan menghadapi berbagai masalah yang berakibat pada negara, pemerintah dan masyarakat. Banyak permasalahan yang terjadi karena ketidakjelasan identitas anak yang mengakibatkan banyak eksploitasi terhadap anak seperti anak menjadi korban perdagangan, tenaga kerja, kekerasan dan sebagainya. Kegagalan pencatatan identitas anak dapat disebabkan karena kealpaan pemerintah untuk melakukan pencatatan kelahiran terutama pada keluarga miskin dan masih kurangnya kesadaran orangtua terhadap pentingnya pencatatan kelahiran bagi anak.

Pembuatan akta kelahiran diatur dalam UU No 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pada UU ini ditegaskan bahwa pencatatan kelahiran diwajibkan kepada setiap warga negara Republik Indonesia. Penduduk yang harus pro aktif mencatatkan kelahirannya agar bisa memiliki akte kelahiran. Hal ini sebagaimana tercantum dalam UU No 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 27 ayat 1 yang berbunyi sebagai berikut:

- 1) Pasal 27 (1) Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh Penduduk kepada Instansi Pelaksana setempat paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran.
- 2) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran.

Tabel 1.1

Persentase Penduduk Berumur 0-17 tahun yang Memiliki Akta Kelahiran dari Kantor Catatan Sipil Jawa Tengah, 2018

Daerah Tempat Tinggal	Ya, dapat ditunjukkan	Ya, tidak dapat ditunjukkan	Tidak memiliki	Tidak tahu
Perkotaan	79,31	15,84	4,64	0,21
Perdesaan	77,99	14,48	7,31	0,22
Jumlah	78,66	15,18	5,95	0,21

Sumber : BPS Jawa Tengah 2019

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebesar 78,66 persen penduduk berumur 0-17 tahun yang memiliki akta kelahiran dan dapat menunjukkannya. Penduduk berumur 0-17 tahun yang memiliki akta kelahiran tetapi tidak dapat menunjukkan mencapai 15,18 persen. Masih terdapat 5,95 persen penduduk umur 0-17 tahun yang tidak memiliki akta kelahiran. Berdasarkan daerah tempat tinggal, penduduk perkotaan yang memiliki akta kelahiran dan dapat menunjukkan lebih besar dibanding dengan penduduk perdesaan, masing-masing sebesar 79,31 persen dan 77,99 persen.

Kabupaten Semarang merupakan salah satu penyelenggara administrasi kependudukan ditingkat Kabupaten/Kota. Kabupaten yang

terletak di Provinsi Jawa Tengah ini memiliki luas wilayah seluas 95.020,67 Ha yang dibagi menjadi 19 Kecamatan dan 235 Desa/ Kelurahan dengan jumlah penduduk sebagai berikut :

Tabel 1.2
Jumlah penduduk menurut kecamatan di Kabupaten Semarang

Kecamatan	Jumlah Penduduk				
	2013	2014	2015	2016	2017
Getasan	49 400	49 823	50 227	50 625	51 029
Tengaran	67 336	68 326	69 301	70 273	71 254
Susukan	43 653	43 771	43 869	43 955	44 013
Kaliwungu	26 517	26 558	26 588	26 614	26 650
Suruh	60 074	60 168	60 235	60 286	60 409
Pabelan	38 464	38 816	39 153	39 486	39 790
Tuntang	62 797	63 549	64 280	65 008	65 865
Banyubiru	41 531	41 927	42 308	42 681	43 105
Jambu	37 793	38 165	38 523	38 876	39 248
Sumowono	30 213	30 361	30 496	30 625	30 792
Ambarawa	60 282	60 881	61 459	62 025	62 651
Bandungan	54 695	55 366	56 020	56 667	57 229
Bawen	57 607	58 815	60 021	61 240	62 231
Bringin	41 990	42 277	42 546	42 804	43 069
Bancak	20 134	20 166	20 188	20 205	20 094
Pringapus	53 316	54 363	55 404	56 452	57 344
Bergas	75 117	77 503	79 929	82 412	85 022
Ungaran barat	79 053	80 659	82 260	83 875	85 557
Ungaran timur	74 143	76 103	78 080	80 089	82 137
Jumlah	974 115	987 597	1 000 887	1 014 198	1 027 489

Sumber : Kabupaten Semarang Dalam Angka 2018

Tabel 1.2 menunjukkan jumlah penduduk Kabupaten Semarang pada tahun 2017 sebanyak 1.027.489 orang, jumlah ini meningkat 13.291 orang atau 1,29% dibanding tahun 2016.

Tabel 1.3
Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di
Kabupaten Semarang Tahun 2018

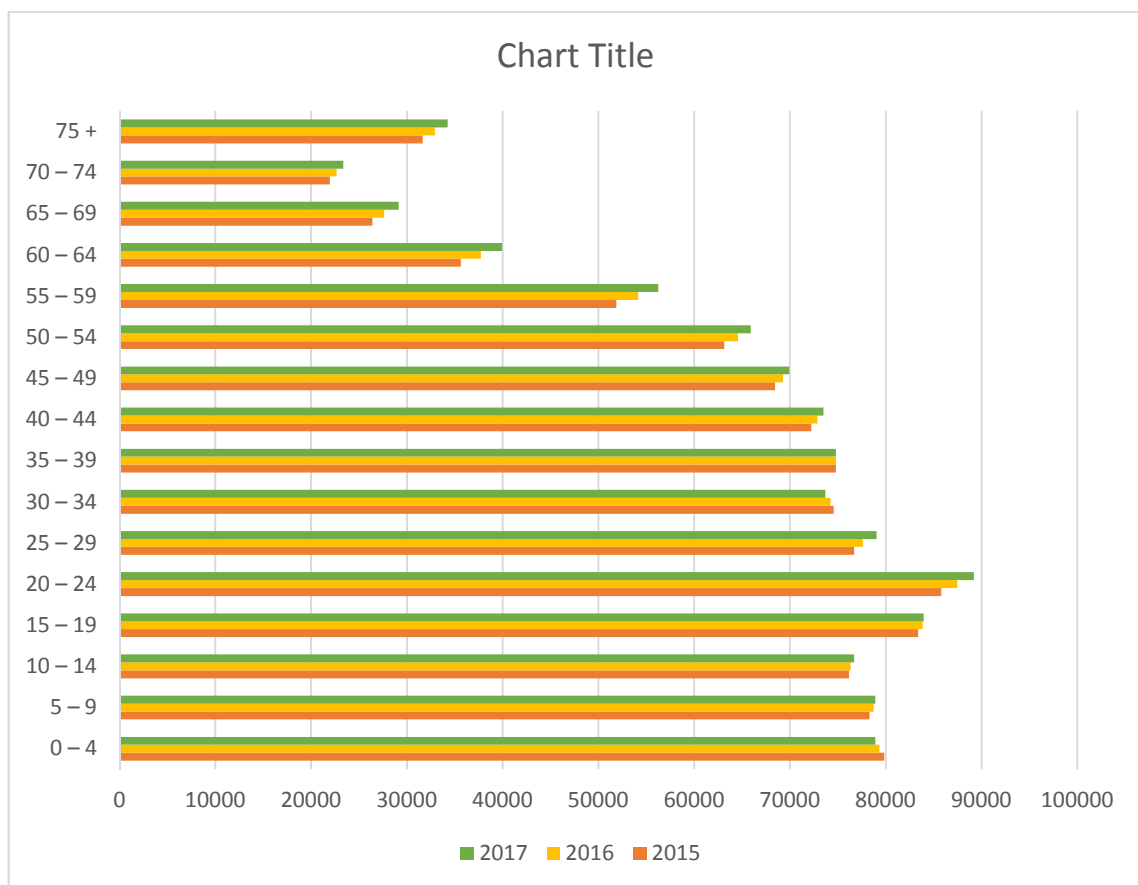
KELOMPOK UMUR	Tahun 2016			Tahun 2017		
	L	P	L+P	L	P	L+P
0 – 4	40 687	38 656	79 343	40 466	38 442	78908
5 – 9	40 673	38 060	78 733	40 782	38 117	78899
10 – 14	39 136	37 211	76 347	39 312	37 396	76708
15 – 19	41 248	42 606	83 854	41 268	42 675	83943
20 – 24	41 710	45 762	87 472	42 645	46 556	89201
25 – 29	38 001	39 612	77 613	38 886	40 168	79054
30 – 34	36 213	38 005	74 218	36 055	37 639	73694
35 – 39	36 588	38 209	74 797	36 481	38 332	74813
40 – 44	35 979	36 884	72 863	36 288	37 200	73488
45 – 49	33 893	35 381	69 274	34 245	35 693	69938
50 – 54	31 380	33 192	64 572	31 967	33 956	65923
55 – 59	26 833	27 328	54 161	27 655	28 588	56243
60 – 64	18 823	18 909	37 732	19 840	20 104	39944
65 – 69	13 069	14 568	27 637	13 937	15 192	29129

Tabel 1.3
Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di
Kabupaten Semarang Tahun 2018

KELOMPOK UMUR	Tahun 2016			Tahun 2017		
	L	P	L+P	L	P	L+P
70 – 74	10 207	12 454	22 661	10 503	12 854	23357
75 +	13 884	19 037	32 921	14 490	19 757	34247
Jumlah	498 324	515 874	1 014 198	504 820	522 669	1 027 489

Sumber : BPS Kabupaten Semarang 2018

Gambar 1.2
Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di
Kabupaten Semarang Tahun 2018



Tabel 1.3 dan Gambar 1.2 di atas menunjukkan bahwa pada tahun 2017 penduduk di Kabupaten Semarang hampir tiga perempatnya merupakan penduduk di usia produktif yaitu pada kelompok umur antara 15-64 tahun berjumlah 70.6241 jiwa (68.73%) dengan jumlah terbesar berada pada kelompok umur 20-24 tahun yaitu sebesar 89.201 jiwa. Sisanya sebanyak 22.82% merupakan penduduk usia muda (dibawah 15 tahun) dan 8.44% merupakan penduduk lanjut usia (di atas 65 tahun).

Pertumbuhan penduduk yang cukup pesat di Kabupaten Semarang harus diimbangi dengan perbaikan terhadap pencatatan data kependudukan. Hal tersebut bertujuan agar informasi kependudukan akan lebih lengkap, akurat dan mudah untuk didapat yang sangat diperlukan dalam perencanaan dan evaluasi pembangunan.

Dalam rangka mewujudkan pendataan kependudukan yang baik, pemerintah mengadakan berbagai pelayanan administratif, salah satunya adalah pencatatan sipil seperti pelayanan pembuatan akta kelahiran. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dispendukcapil Kabupaten Semarang jumlah kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Semarang adalah sebesar 63,49 %. Data tersebut secara jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1.4**Jumlah Kepemilikan AKTA Kelahiran Menurut Kecamatan Di Kabupaten Semarang**

Kecamatan	Jumlah penduduk	Jumlah kepemilikan akte lahir	% kepemilikan
Getasan	51 378	33 705	65,60 %
Tengaran	66 691	40 564	60,82 %
Susukan	49 149	32 523	66,17 %
Kaliwungu	30 984	20 666	66,70 %
Suruh	67 699	40 554	59,90 %
Pabelan	42 220	28 487	67,47 %
Tuntang	66 274	40 695	61,40 %
Banyubiru	43 977	29 453	66,97 %
Jambu	39 978	25 951	64,91 %
Sumowono	32 801	22 724	69,28 %
Ambarawa	61 750	36 584	59,25 %
Bandungan	55 864	38 916	69,66 %
Bawen	54 461	35 802	65,74 %
Bringin	45 775	29 851	65,21 %
Bancak	24 037	16 153	67,20 %
Pringapus	51 188	31 482	61,50 %
Bergas	65 885	37 683	57,20 %
Ungaran barat	76 247	48 041	63,01 %
Ungaran timur	70 018	42 722	61,02 %
Jumlah	996 376	632 556	63,49 %

Sumber : Lakip Kabupaten Semarang 2017

Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa jumlah kepemilikan akte kelahiran sebanyak 632.556 jiwa atau sekitar 63,49% dari jumlah penduduk Kabupaten Semarang. Kecamatan Bergas merupakan Kecamatan dengan kepemilikan akta kelahiran terendah dengan presentase 57,20%. Jumlah kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Semarang tersebut belum memenuhi target pemerintah yaitu sebesar 85% yang tertuang dalam Perda Nomor 15 Tahun 2016 tentang RPJMD Kabupaten Semarang Tahun 2016-2021.

Berdasarkan data hasil Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) BPS tahun 2016 ada beberapa alasan yang mempengaruhi rendahnya cakupan pencatatan kelahiran di Indonesia. Pertama adalah tidak adanya biaya untuk mengurus akte kelahiran, padahal pemerintah telah menggratiskan biaya kepengurusan dengan menetapkan biaya pembuatan akta kelahiran secara gratis walaupun memang pengurusan akta kelahiran bayi yang lewat dari 60 hari disetiap daerah mempunyai ketentuan dendanya masing masing. Kemudian jarak juga menjadi salah satu faktor bagi orang tua untuk tidak mengurus akte kelahiran anaknya dan orang tua tidak tahu cara mengurus akte kelahiran atau tidak tahu jika kelahiran anaknya harus dicatat.

Pemerintah sebagai pelayan publik berkewajiban untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik dengan meningkatkan performa pelayanan yang dapat dilakukan melalui sebuah terobosan yaitu melalui inovasi pelayanan publik. Inovasi pada dasarnya bertujuan untuk mendukung peningkatan kinerja pemerintah dan pelayanan publik secara optimal dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Larasati (2015:19), inovasi merupakan kreasi dalam menciptakan cara-cara baru, ide-ide baru, metoda baru atau kombinasi dari cara-cara yang sudah ada. Permenpan No. 30 Tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan publik poin E yang menjelaskan pengertian inovasi pelayanan publik merupakan suatu terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang dapat memberikan suatu kebermanfaatan bagi masyarakat, baik langsung maupun tidak langsung.

Suatu inovasi tidak selalu tentang penemuan baru, tetapi inovasi juga dapat berupa hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada. Saat ini inovasi pada pelayanan publik telah diterapkan di banyak instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik baik di tingkat pusat maupun daerah yang bertujuan untuk melakukan perbaikan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Dispendukcapil sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik di kabupaten Semarang dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dalam bidang administrasi kependudukan salah satunya pada pelayanan pembuatan akta kelahiran. Aji Arum merupakan salah satu inovasi yang diterapkan di Dispendukcapil Kabupaten Semarang yang bertujuan untuk mendorong tercapainya target kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Semarang. Aji Arum merupakan singkatan dari akte jadi antar rumah, inovasi ini mulai diterapkan sejak awal tahun 2018 tepatnya pada bulan maret. Adanya inovasi Aji Arum ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dengan mengantarkan akta langsung ke rumah pemohon. Tetapi dalam pelaksanaannya tidak menutup kemungkinan menghadapi permasalahan di lapangan. Berdasarkan uraian yang telah disampaikan peneliti tertarik untuk mengkaji sebuah penelitian yang berjudul **“Analisis Pelaksanaan Inovasi AJI ARUM (Akta Jadi Antar Rumah) Oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut, yaitu :

- a. Bagaimana pelaksanaan inovasi AJI ARUM (Akte Jadi Antar Rumah) oleh Dpendukcapil Kabupaten Semarang ?
- b. Apa saja faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan inovasi AJI ARUM (Akte Jadi Antar Rumah) oleh Dpendukcapil Kabupaten Semarang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah tentang inovasi AJI ARUM (Akte Jadi Antar Rumah) oleh Dpendukcapil Kabupaten Semarang maka tujuan dari permasalahan di atas adalah :

- a. Menganalisis pelaksanaan inovasi AJI ARUM (Akte Jadi Antar Rumah) oleh Dpendukcapil Kabupaten Semarang.
- b. Mendeskripsikan faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan inovasi AJI ARUM (Akte Jadi Antar Rumah) oleh Dpendukcapil Kabupaten Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat teoritis

Untuk mengetahui pelaksanaan inovasi AJI ARUM (Akte Jadi Antar Rumah) oleh Dpendukcapil Kabupaten Semarang beserta faktor yang menghambat pelaksanaannya.

b. Manfaat praktis

1) Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rekomendasi dan masukan bagi Dispendukcapil Kabupaten Semarang untuk menentukan kebijakan-kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

2) Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sedikit pengetahuan dan wawasan tambahan untuk pelajar atau masyarakat umum dan juga dapat dijadikan bantuan referensi sebagai bahan peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan di berbagai instansi yang ada.

3) Bagi Peneliti

Sebagai pengalaman dalam mengidentifikasi dan media penerapan dari ilmu yang telah diterima selama ini dan mengembangkan ilmu tersebut terutama di bidang pelayanan kepada masyarakat.

1.5 Penelitian Terdahulu

Inovasi pelayanan merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada saat ini instansi-instansi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah telah menerapkan inovasi pelayanan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berikut ini akan dipaparkan beberapa penelitian terdahulu tentang pengembangan inovasi pelayanan publik :

Penelitian yang berjudul tentang Analisis Keberhasilan Inovasi Pelayanan Paket Hemat 1 (Penerbitan Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang ditulis oleh Vania Pravijanti Mahasiswa dari Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya tahun 2018. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis keberhasilan pada pelaksanaan inovasi pelayanan paket hemat 1 dalam penerbitan akta kelahiran dan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Hasil dari penelitian ini adalah di mana pada pelaksanaan inovasi pelayanan Paket Hemat 1 sudah sesuai dengan faktor-faktor keberhasilan inovasi (*Innovation Success Factors*) menurut Cook, Matthews, dan Irwin (dalam Grisna dan Wawan, 2013) yang terdiri dari 1) *Leadership*, peran dan tanggung jawab pemimpin ditunjukkan ketika pemimpin mendukung dan selalu interaktif terhadap pelaksanaan inovasi 2) *Management/Organization*, dapat dilihat melalui strategi kebijakan, pembentukan budaya organisasi melalui pembentukan kelompok kerja dan peningkatan jaringan inovasi, dan sosialisasi kepada masyarakat. 3) *Risk Management*, ditunjukkan melalui upaya yang dilakukan Dindikcapil Kota Surabaya dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi sehingga tidak timbul masalah yang lebih besar di masa depan. 4) *Human Capital*, adanya pelatihan atau bimbingan teknis kepada seluruh operator di pihak Dindikcapil maupun pihak fasilitas kesehatan. 5) *Technology*, pelayanan Paket Hemat 1 menggunakan aplikasi berbasis web bernama e-lampid.

Penelitian yang berjudul tentang Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui *E-government* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta yang ditulis oleh Eko Kurnia Putri Mahasiswa dari Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta pada tahun 2018 dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Fokus pada penelitian ini adalah mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan inovasi dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan akta kelahiran melalui *e-Government*. Hasil dari penelitian ini adalah pelaksanaan Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui *E-Government* di Dispendukcapil Kota Yogyakarta belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat yaitu: 1) jumlah pengguna akta kelahiran online rendah, 2) inovasi pelayanan yang ditawarkan pemerintah terlalu banyak, 3) belum ada petugas khusus yang melayani akta kelahiran online, 4) pelaksanaan pelayanan akta kelahiran online yang masih parsial, 5) ketidaktahuan masyarakat terkait inovasi pelayanan akta kelahiran online.

Penelitian yang berjudul tentang Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran Dan Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo yang ditulis oleh Toyibatur Rosidah seorang mahasiswa dari Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya tahun 2018. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan salam 20 menit dalam pembuatan akta kelahiran dan kematian di Dispendukcapil Kabupaten Ponorogo. Hasil dari

penelitian ini adalah Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian dapat dikatakan sudah cukup baik dalam pelaksanaannya yang dilihat dari 5 (Lima) Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin dalam Grisna dan Wawan (2013) yaitu 1) *Leadership*, pemimpin Dukcapil harus bisa teknologi, loyalitas, integritas yang tinggi, berinovasi, mempunyai sifat yang diktator sedikit dan untuk model kepemimpinan yang ada di Dukcapil yakni *Top Down dan Bottom Up*. 2) *Management/Organization*, langkah untuk membuat inovasi salam 20 menit yakni pertama dengan proses persiapan tenaga, peralatan dan pelaksanaan. 3) *Risk Management*, Semua risiko yang mungkin terjadi diberikan solusi yang baik untuk menjawab risiko tersebut, semua telah di manajemen secara baik oleh pihak Dukcapil terutama dalam hal lobbying untuk akta kelahiran dan kematian ditolak dengan tegas oleh pihak Dukcapil. 4) *Human Capital* Kompetensi 44 pegawai Dukcapil dikatakan sangat baik. Untuk pelatihan yang dilakukan khusus yakni BIMTEK (Bimbingan teknis) untuk mengoperasikan aplikasi pelayanan. 5) *Technology*, teknologi yang digunakan dalam pelayanan adalah aplikasi berbasis web dengan nama Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Untuk aplikasi berbasis sosmed yang dipakai Dukcapil yakni FB, Twitter, ig, *fanspage* dan juga web dari dukcapil itu sendiri.

Penelitian yang berjudul Analisis Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kota Semarang yang ditulis oleh Sehsha Cantika dari Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fisip Universitas Diponegoro

tahun 2015. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini adalah menganalisis pelaksanaan inovasi yang dilakukan Kantor Pertanahan Kota Semarang dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik. Hasil dari penelitian ini adalah PERMATA memberikan nilai lebih dengan proses pelayanan yang lebih cepat karena adanya pemangkasan pada prosedur pelayanan. PERMATA juga memiliki kompleksitas yang terpisah yang menuntut pelatihan kepada pegawai dalam meningkatkan kemampuan untuk dapat mengatasi masalah mengenai teknologi. Inovasi yang terjadi di kantor pertanahan Kota Semarang juga didukung oleh beberapa faktor internal dan eksternal organisasi yaitu visi dan strategi, sumber daya manusia, organisasi budaya, kebijakan negara dan pemerintah, serta persaingan.

NO	JUDUL PENELITIAN	NAMA PENULIS	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN PENELITIAN INI DENGAN PENELITIAN SAYA
1.	ANALISIS KEBERHASILAN INOVASI PELAYANAN PAKET HEMAT 1 (PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DAN KARTU	Vania Pravijanti (Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum	Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini adalah menganalisis keberhasilan	Pelaksanaan inovasi pelayanan Paket Hemat 1 sudah sesuai dengan faktor-faktor keberhasilan inovasi (<i>Innovation Success Factors</i>) menurut Cook, Matthews, dan Irwin (dalam Grisna dan Wawan, 2013) yang terdiri dari 1) <i>Leadership</i> , peran dan	Fokus dan lokus yang diteliti berbeda

<p>KELUARGA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA.</p>	<p>Universitas Negeri Surabaya) / 2018</p>	<p>pada pelaksanaan inovasi pelayanan paket hemat 1 dalam penerbitan akta kelahiran dan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.</p>	<p>tanggung jawab pemimpin ditunjukkan ketika pemimpin mendukung dan selalu interaktif terhadap pelaksanaan inovasi 2) <i>Management/Organization</i>, dapat dilihat melalui strategi kebijakan, pembentukan budaya organisasi melalui pembentukan kelompok kerja dan peningkatan jaringan inovasi, dan sosialisasi kepada masyarakat. 3) <i>Risk Management</i>, ditunjukkan melalui upaya yang dilakukan Dindikcapil Kota Surabaya dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi sehingga tidak timbul masalah yang lebih besar di masa depan. 4) <i>Human Capital</i>, adanya pelatihan atau bimbingan teknis kepada seluruh operator di pihak Dispendukcapil maupun pihak fasilitas kesehatan. 5) <i>Technology</i>, pelayanan Paket Hemat 1 menggunakan aplikasi berbasis web</p>	
--	--	--	--	--

				bernama e-lampid.	
2.	<p>INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN MELALUI EGOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA YOGYAKARTA.</p>	<p>Eko Kurnia Putri (Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta) / 2018</p>	<p>Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan inovasi dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan akta kelahiran melalui e-Government.</p>	<p>Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui E-Government di Dispendukcapil Kota Yogyakarta belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat yaitu: 1) jumlah pengguna akta kelahiran online rendah, 2) inovasi pelayanan yang ditawarkan pemerintah terlalu banyak, 3) belum ada petugas khusus yang melayani akta kelahiran online, 4) pelaksanaan pelayanan akta kelahiran online yang masih parsial, 5) ketidaktahuan masyarakat terkait inovasi pelayanan akta kelahiran online.</p>	
3.	<p>INOVASI PELAYANAN SALAM 20 MENIT PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DAN KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN</p>	<p>Toyibatur Rosidah (Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum</p>	<p>Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan inovasi</p>	<p>Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian dapat dikatakan sudah cukup baik dalam pelaksanaannya yang dilihat dari 5 (Lima) Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin dalam Grisna dan</p>	

<p>DAN PENCATATAN SIPIIL KABUPATEN PONOROGO.</p>	<p>Universitas Negeri Surabaya) / 2018</p>	<p>pelayanan salam 20 menit dalam pembuatan akta kelahiran dan kematian di Dispendukcapil Kabupaten Ponorogo.</p>	<p>Wawan (2013) yaitu 1) Leadership, pemimpin Dukcapil harus bisa teknologi, loyalitas, integritas yang tinggi, berinovasi, mempunyai sifat yang diktator sedikit dan untuk model kepemimpinan yang ada di Dukcapil yakni Top Down dan Bottom Up. 2) Management/Organization, langkah untuk membuat inovasi salam 20 menit yakni pertama dengan proses persiapan tenaga, peralatan dan pelaksanaan. 3) Risk Management, Semua risiko yang mungkin terjadi diberikan solusi yang baik untuk menjawab risiko tersebut, semua telah di manajemen secara baik oleh pihak Dukcapil Dukcapil terutama dalam hal lobbying untuk akta kelahiran dan kematian ditolak dengan tegas oleh pihak Dukcapil. 4) Human Capital Kompetensi 44 pegawai Dukcapil dikatakan sangat baik. Untuk pelatihan yang dilakukan</p>	
--	--	---	--	--

				<p>khusus yakni BIMTEK (Bimbingan teknis) untuk mengoperasikan aplikasi pelayanan. 5) Technology, teknologi yang digunakan dalam pelayanan adalah aplikasi berbasis web dengan nama Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Untuk aplikasi berbasis sosmed yang dipakai Dukcapil yakni FB, Twitter, ig, fanspage dan juga web dari dukcapil itu sendiri.</p>	
4	<p>ANALISIS PELAKSANAAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA SEMARANG</p>	<p>Sehsa Cantika Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fisip Universitas Diponegoro) / 2015</p>	<p>Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini adalah menganalisis pelaksanaan inovasi yang dilakukan Kantor Pertanahan Kota Semarang dalam rangka memperbaiki kualitas</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah PERMATA memberikan nilai lebih dengan proses pelayanan yang lebih cepat karena adanya pemangkasan pada prosedur pelayanan. PERMATA juga memiliki kompleksitas yang terpisah yang menuntut pelatihan kepada pegawai dalam meningkatkan kemampuan untuk dapat mengatasi masalah mengenai teknologi. Inovasi yang terjadi di kantor pertanahan Kota Semarang, didukung oleh beberapa</p>	

			<p>elayanan publik.</p>	<p>faktor internal dan eksternal organisasi yaitu visi dan strategi, sumber daya manusia, organisasi budaya, kebijakan negara dan pemerintah, serta persaingan.</p>	
--	--	--	-------------------------	---	--

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah penulis jabarkan dapat diketahui bahwa inovasi pada pelayanan publik dibutuhkan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan melakukan terobosan terbaru dalam mengembangkan pelayanan yang dilaksanakan oleh seluruh instansi-instansi publik dalam rangka memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Administrasi publik

Administrasi secara etimologi berasal dari bahasa latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata, yaitu “*ad*” dan “*ministrate*” yang berarti “*to serve*“ yang bila diartikan ke dalam bahasa indonesia adalah melayani dan atau memenuhi. Anggara (2016:13) menjelaskan administrasi ialah proses yang keseluruhan kegiatan organisasi diarahkan pada pencapaian tujuan antara dan tujuan akhir (*goals and objectives*).

Administrasi menurut Nawawi (2009:31) diartikan sebagai suatu kegiatan memberikan pelayanan dalam mengelola informasi, mengelola manusia, mengelola materi ke arah tujuan yang ingin dicapai. Sementara menurut Siagian (dalam Syafiie, 2010:14), administrasi adalah keseluruhan

proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pada umumnya pelaksanaan itu dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Hardiyansyah (2012:12) menjelaskan bahwa administrasi merupakan suatu rangkaian kegiatan yang wujudnya adalah membuat kebijaksanaan, merencanakan, memutuskan, menyusun, mengatur, memimpin, mengurus, mengarahkan, membimbing, menyelaraskan, mengendalikan, mengawasi, menyempurnakan dan kegiatan lain sebagainya. Menurut Anggara (2016:22) terdapat beberapa faktor terjadinya administrasi yaitu dijelaskan sebagai berikut:

- a. Kelompok orang, terdiri dari beberapa orang yang melakukan kesepakatan untuk bekerja sama dalam usaha mencapai tujuan bersama;
- b. Kerja sama, rangkaian perbuatan yang dilakukan secara bersama-sama secara teratur oleh dua orang atau lebih;
- c. Tujuan (*goal*), nilai hajat hidup manusia, baik dalam bentuk fisik materiil maupun dalam bentuk mental spiritual.

Administrasi menurut Pasolong (2013:03), adalah pekerjaan yang dilakukan secara terencana oleh sekelompok orang dengan bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional. Tujuan yang ingin dicapai dari kegiatan administrasi ialah menerapkan kemampuan dan keterampilan kerja sehingga tujuan dapat tercapai secara efektif dan efisien melalui tindakan yang rasional.

Kata publik berasal dari bahasa Inggris “*public*” yang berarti umum, masyarakat atau negara. Beberapa ahli memiliki pandangan yang berbeda-beda dalam menerjemahkan kata “publik” sesuai dengan kepentingan mereka. Publik menurut Inu Kencana Syafie (2010:18), adalah sejumlah orang yang memiliki kebersamaan dalam berpikir, sikap, perasaan dan harapan serta tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Kemudian, menurut Mukarom (2015:17) publik adalah sekelompok orang yang memiliki keterkaitan dan kepentingan yang sama dengan suatu organisasi dan bersifat aktif.

Administrasi Publik menurut Thoha (2008:94), merupakan suatu kajian yang sistematis dan bukan hanya sekedar lukisan abstrak namun juga memuat perencanaan realitas dari segala upaya dalam menata pemerintahan menjadi pemerintahan yang baik (*good governance*). Sementara itu, menurut Wirman (2012:25) mengartikan administrasi publik sebagai proses kerjasama kelompok orang dalam merumuskan, mengimplementasikan berbagai kebijakan dan program untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pencapaian tujuan negara secara efisien dan berkeadilan sosial.

Administrasi Publik menurut Ibrahim (2009:17) adalah seluruh upaya penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi kegiatan manajemen pemerintahan (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan pembangunan) melalui mekanisme kerja dan adanya dukungan sumberdaya manusia serta dukungan administrasi atau tata laksananya. Kemudian menurut Dwight Waldo (dalam Syafie, 2010:25), administrasi publik merupakan

manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya sebagai upaya untuk mencapai tujuan pemerintah.

Nigro dan Nigro (dalam Anggara, 2016:46) mendefinisikan administrasi publik adalah suatu usaha kerja sama oleh sekelompok orang dalam lingkungan publik, yang mencakup ketiga cabang, yaitu yudikatif, legislatif dan eksekutif. Sementara Pasolong (2013:8) dalam bukunya Teori Administrasi Publik menjelaskan administrasi publik sebagai suatu kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan guna memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik merupakan suatu usaha penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga pemerintahan meliputi lembaga yudikatif, legislatif dan eksekutif yang saling bekerjasama merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan pencapaian tujuan negara secara efektif dan efisien. Administrasi publik juga mempunyai peran penting dalam membantu memberdayakan masyarakat dan menciptakan demokrasi. Administrasi publik diselenggarakan untuk memberikan pelayanan publik yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat ketika pemerintah mampu meningkatkan profesionalismenya, menerapkan teknik efisiensi dan efektivitas, dan lebih menguntungkan bagi pemerintah manakala dapat mencerahkan masyarakat untuk menerima dan menjalankan sebagian dari

tanggung jawab administrasi publik tersebut, sehingga apa yang disebut “*organized democracy*” sebagaimana dikemukakan oleh Cleveland (dalam pasolong, 2017:18).

1.6.2 Manajemen Publik

Secara etimologi, *management* berasal dari kata *manus* (tangan) dan *agree* (melakukan), yang jika kata tersebut digabung akan menjadi kata *manage* berarti mengurus atau *managiere* (bahasa latin) yang berarti melatih. Setiap organisasi pasti membutuhkan manajemen karena tanpa adanya manajemen semua kegiatan yang dilakukan akan sia-sia dan akan sangat sulit dalam mencapai suatu tujuan.

Manajemen menurut Nawawi (2009:154), adalah sebuah ilmu, seni, profesi, proses, dan sistem yang mengubah berbagai sumberdaya (manusia, material, mesin, metode, uang, waktu, informasi, pasar, dan moral) dalam suatu ruang usaha yang berguna bagi kemanusiaan serta untuk mencapai tujuan tertentu melalui kerjasama dengan orang lain secara sistematis dan rasional.

Manajemen menurut Waldo (dalam Sahya Anggara, 2016:544) merupakan rangkaian tindakan untuk mencapai hubungan kerja sama yang rasional dalam sistem administrasi. Sementara menurut Koontz dan O'Donnell (dalam Sahya Anggara, 2016:544), manajemen merupakan pelaksanaan sesuatu hal dengan memanfaatkan orang bantuan orang lain. Kedua definisi tersebut menunjukkan pentingnya manajemen dalam suatu fenomena sosial.

Wirman (2012:12) menjelaskan manajemen sebagai rangkaian aktivitas menggerakkan sekelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Kemudian definisi manajemen yang dikemukakan Prajudi (dalam Syafie dkk, 2010:49) adalah pengendalian dan pemanfaatan dari semua faktor serta sumber daya yang menurut suatu perencanaan, diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu prapta atau tujuan kerja yang tertentu.

Manullang (dalam Hardiyansyah, 2015:1) mengartikan manajemen sebagai seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, peyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Menurut Stoner & Wankel (dalam Handoko, 2014:8), menyatakan bahwa manajemen secara harfiah adalah meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian serta penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditentukan.

Menurut pendapat Overman (dalam Pasolong, 2013:82) Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen, seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling*, SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik. Sementara Suradinata dalam Anggara (2016:553) menjelaskan bahwa manajemen publik merupakan suatu kegiatan atau usaha untuk mencapai

tujuan negara dengan menggunakan berbagai sumber yang dikuasai oleh negara. Manajemen publik atau dapat diartikan juga sebagai manajemen pemerintah karena secara umum manajemen publik merupakan suatu upaya yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan publik dengan menggunakan sarana dan prasarana yang telah tersedia. Unsur manajemen sangat diperlukan dalam penyelenggaraan organisasi, baik organisasi pada sektor swasta maupun dalam sektor publik seperti organisasi pemerintahan.

Manajemen publik dapat disimpulkan sebagai suatu proses *me-manage public*, yaitu sebagai suatu proses untuk melayani, mengelola dan mengatur segala urusan publik. Manajemen publik dalam pengertiannya merupakan bagian dari administrasi publik di mana proses administrasi publik merupakan kegiatan manajemen itu sendiri.

1.6.3 Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya merupakan suatu aktivitas yang dilakukan seseorang, sekelompok atau organisasi baik yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung yang hasilnya ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan orang lain atau masyarakat (dalam Pasolong, 2013:128). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan mempunyai tiga makna, 1) perihal atau melayani; 2) usaha untuk melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan; 3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Dyah dkk (2014:164) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sementara menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih, 2015:2), Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang memiliki sifat tidak kasat mata atau tidak bisa diraba yang terjadi karena adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi penyedia layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pada konsumen atau pelanggan.

Secara etimologis, asal kata pelayanan berasal dari “layan” yang berarti membantu menyiapkan/ mengurus sesuatu yang diperlukan oleh seseorang, kemudian pelayanan juga diartikan sebagai perihal/ cara melayani dan servis/ jasa yang berkaitan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Hardiyansyah (2012:11) pelayanan diartikan sebagai suatu aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus konsumen atau masyarakat baik itu berupa barang maupun jasa.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Pasolong 2013:128), diartikan sebagai suatu kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakatnya dengan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara menurut Ratminto dan Winarsih (2015:4-5) mendefinisikan pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik itu dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang

menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik dipusat maupun daerah sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Effendi (2008:17) dalam buku “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik”, menjelaskan pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa ataupun pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Santoso (2009:57) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat yang diselenggarakan secara gratis guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik juga merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Rasyid (dalam Hardiyansyah, 2011:15), Hakekat pemerintah ialah melayani masyarakat. Ia diadakan tidak untuk melayani dirinya sendiri, akan tetapi ia diadakan untuk melayani kebutuhan masyarakat serta membantu dan mendorong setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu setiap organisasi pemerintah memiliki kewajiban dan

tanggungjawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik secara baik dan professional.

Rohman dkk (2008:3) mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu pemberian pelayanan kepada masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah pemerintah. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu :

- a. Unsur pertama, organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan kepada masyarakat yaitu Pemerintah/ Pemerintah Daerah. Pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai *regulator* (pembuat aturan) dan sebagai pemegang monopoli layanan dan menjadikan Pemda bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan oleh masyarakat atau organisasi yang berkepentingan.
- b. Unsur kedua, penerima pelayanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat dan organisasi yang berkepentingan. Masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan atau memerlukan pelayanan pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima pelayanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik.
- c. Unsur ketiga, kepuasan yang diberikan dan diterima oleh penerima pelayanan (pelanggan). Kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan dan

dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintah daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik Bab I Pasal 1 menjelaskan pengertian pelayanan publik yaitu merupakan suatu rangkaian kegiatan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan yang berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi seluruh penduduk Indonesia atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik atau pemerintah. Kemudian adapun ruang lingkup pelayanan publik yang dikelompokkan dalam tiga jenis pelayanan, yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen dll.

2. Pelayanan Barang

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaa dan atau pengelolaan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya.

3. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa saran dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimannya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

Pelayanan publik diselenggarakan tidak lain adalah untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan. Oleh karena itu, dalam penyelenggaraannya niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan asas-asas Pelayanan Publik sebagai berikut :

- 1) **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- 2) **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- 4) **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- 5) **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;

- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik juga menjelaskan tentang sepuluh prinsip-prinsip pada penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu :

1. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
2. Kejelasan. Mencakup: (a) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik (b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/pesoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, (c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran;
3. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
4. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah;
5. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
6. Tanggungjawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja. Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika;

8. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi;
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberi pelayanan dengan ikhlas;
10. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Menurut Hardiyansyah (2018:36) menjelaskan bahwa standar pelayanan publik adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/ atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Menurut Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- 1) Prosedur Pelayanan;

- 2) Waktu Penyelesaian;
- 3) Biaya Pelayanan;
- 4) Produk Pelayanan;
- 5) Sarana dan Prasarana;
- 6) Kompetensi Petugas Pelayanan.

Berdasarkan pengertian yang telah dijelaskan di atas pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan atau pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan dan sebagai upaya dalam mewujudkan pemerintahan yang baik karena menyangkut kepentingan umum yang melibatkan secara langsung aparatur negara yang mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik yang baik merupakan sesuatu yang tidak dapat ditawar-tawar lagi serta pelayanan publik membutuhkan inovasi yang dilakukan secara terus menerus sesuai dengan perubahan lingkungan di dalam masyarakat.

1.6.4 Inovasi Pelayanan Publik

Istilah inovasi berasal dari bahasa latin "*innovare*" yang berarti berubah sesuatu menjadi baru. Hadirnya inovasi sebagai konsekuensi logis dari adanya dinamika kebutuhan dan masalah yang terus ada dan meningkat dalam kehidupan. Inovasi bisa mendorong terjadinya perubahan-perubahan dalam segala aspek kehidupan masyarakat sehingga dengan hadirnya inovasi

diharapkan bisa memperbaiki mutu hidup setiap individu dan seluruh masyarakat.

Menurut Said (2007:27), inovasi dapat diartikan sebagai suatu perubahan yang terencana dengan penggunaan teknologi dan peralatan baru di dalam lingkup kerja instansi tertentu yang didukung oleh instansi lainnya yang terkait dan/atau perbaikan cara kerja yang lebih berdaya guna dengan mengintegrasikan sumberdaya sosial, sumberdaya pegawai, dan sumberdaya kelembagaan. Said juga berpendapat bahwa inovasi merupakan perubahan, pembaharuan teknologi, penggunaan peralatan baru atau suatu perbaikan kerja yang sudah direncanakan.

Menurut Larasati (2015:19), inovasi merupakan kreasi dalam menciptakan cara-cara baru, ide-ide baru, metoda baru atau kombinasi dari cara-cara yang sudah ada, sehingga terciptanya cara baru, penemuan produk baru, penemuan baru atau ide dalam proses yang baru. Inovasi sebagai kreasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pengembangan nyata dalam rangka terwujudnya efisiensi, efektivitas dan kualitas hasil dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Rosenfeld (dalam Simon dkk, 23:2018), mendefinisikan inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses, dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Sedangkan menurut Mitra (dalam Simon dkk, 23:2018) pada halaman yang sama menjelaskan bahwa, inovasi merupakan eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru atau dengan kata

lain merupakan mobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa baru.

Menurut Suwarno (2008:9) dalam bukunya Inovasi di Sektor Publik, Inovasi adalah salah satu jalan atau bahkan “*Breakthrough*“ untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik. Damanpour (dalam Suwarno, 2008:9) menjelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk baru, jasa baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur yang baru, administrasi baru serta rencana baru bagi seluruh anggota organisasi. Sementara definisi lain yang dikemukakan Rogers (dalam Suwarno, 2008:9), menjelaskan inovasi merupakan sebuah ide, praktek atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Berdasarkan pengertian inovasi yang dijelaskan oleh Damanpour dan Rogers di atas menunjukkan bahwa inovasi bisa berarti sesuatu yang berwujud (*tangible*) maupun sesuatu yang tidak berwujud (*intangible*). Menurut Suwarno (2008:10) di dalam sebuah inovasi tidak dapat terlepas pada hal-hal berikut ini :

a. Pengetahuan baru

Hadirnya sebuah inovasi menjadi suatu pengetahuan baru bagi masyarakat di dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam kehidupan masyarakat.

b. Cara baru

Inovasi juga dapat menjadi suatu cara baru bagi individu atau sekelompok orang dalam memenuhi kebutuhan atau untuk menjawab permasalahan-

permasalahan tertentu. Cara baru ini merupakan pengganti cara lama yang sebelumnya berlaku.

c. Objek baru

Sebuah inovasi adalah objek yang baru bagi setiap penggunanya, baik dalam bentuk fisik (berwujud/tangible) ataupun yang tidak berwujud (intangible).

d. Teknologi baru

Inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi. Banyak contoh inovasi yang hadir dari hasil kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari sebuah produk teknologi yang inovatif biasanya dapat langsung dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut.

e. Penemuan baru

Sebagian besar inovasi merupakan hasil dari penemuan baru. Jarang sekali inovasi datang dari suatu hal yang bersifat kebetulan. Inovasi hadir dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaan.

Albury (dalam Suwarno, 2008:10) mendefinisikan inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Dia menjelaskan pula bahwa ciri dari inovasi yang berhasil adalah adanya bentuk penciptaan dan pemanfaatan proses baru, produk baru, jasa baru dan metode penyampaian yang baru, yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam hal efisiensi,

efektivitas maupun kualitas. Menurut Halvorsen (dalam Suwarno, 2008:18) menjelaskan bahwa inovasi sendiri dapat dikategorikan sebagai berikut :

1. *Incremental innovations—radical innovations*

Inovasi ini berhubungan dengan tingkat keaslian (*novelty*) dari inovasi itu sendiri. Inovasi ini mengarah pada perubahan yang sederhana seperti dalam proses atau pengaturan terhadap produk untuk menghasilkan suatu produk yang dapat meningkatkan efisiensi.

2. *Top-down innovations—bottom-up innovations*

Inovasi ini bertujuan untuk menjelaskan siapa yang memimpin proses perubahan perilaku. *Top* berarti manajemen atau organisasi atau hirarkhi yang lebih tinggi, sedangkan *bottom* merujuk pada pekerja atau pegawai pemerintah dan pengambil keputusan pada tingkat unit (*mid-level policy makers*)

3. *Needs-led innovations and efficiency-led innovation*

Proses inovasi yang diinisiasi telah menyelesaikan permasalahan dalam rangka meningkatkan efisiensi pelayanan, produk dan prosedur. Inovasi ini merupakan suatu dapat memenuhi kebutuhan dalam menyelesaikan permasalahan dalam inovasi dan memberikan manfaat dalam peningkatan efisiensi pelayanan.

Menurut Permenpan No. 30 Tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan publik poin E yang menjelaskan pengertian inovasi pelayanan publik merupakan suatu terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang dapat

memberikan suatu kebermanfaatan bagi masyarakat, baik langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan suatu terobosan dari pemerintah atau lembaga publik sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat baik berupa produk, jasa ataupun teknologi baru. Rogers (dalam Suwarno, 2008:16) menjelaskan atribut inovasi sebagai berikut :

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam sebuah inovasi sebagai suatu ciri yang membedakannya dengan lainnya.

2. *Compatibility* atau Kesesuaian

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat

3. *Complexity* atau Kerumitan

Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru

dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. *Triability* atau Kemungkinan dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, di mana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* atau Kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

1.6.5 Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi

Fontana (dalam Larasati, 2015:21), menyebutkan bahwa ada beberapa faktor yang dapat merangsang sebuah inovasi dalam organisasi yaitu sebagai berikut :

- a. Faktor organisasi, membutuhkan orang-orang dan kelompok-kelompok yang kreatif dalam organisasi sehingga organisasi perlu menyiapkan lingkungan yang kondusif untuk inovasi dalam organisasi.
- b. Faktor budaya, di mana budaya berperan penting dalam merangsang dan memelihara inovasi, antara lain : adanya keseimbangan kesiapan menerima situasi dan kondisi yang ambigu, memiliki keterbukaan terhadap hal-hal yang belum kita ketahui dan berfokus pada perspektif sistem terbuka.

- c. Faktor manusia, di mana organisasi perlu melakukan investasi dalam pengembangan sumber daya manusia yang ada pada organisasi melalui pelatihan dan pengembangan, pendampingan *coaching* dalam mendorong individu yang ada dalam organisasi menjadi pribadi yang inovatif.

Menurut Albary (dalam Suwarno, 2008:54), menjelaskan faktor yang menghambat inovasi pada sektor publik, yaitu sebagai berikut :

- a. Budaya *risk aversion*
- b. Keenganan menutup program yang gagal
- c. Ketidakmampuan menghadapi resiko & perubahan
- d. Ketergantungan berlebihan pada *high programmer*
- e. Hambatan anggaran jangka pendek dan perencanaan,
- f. Tekanan dan hambatan administratif
- g. Tidak ada penghargaan atau intensif
- h. Teknologi ada, terhambat budaya & penataan organisasi

1.7 Fenomena Penelitian

1.7.1 Inovasi Pelayanan Publik

Fenomena penelitian menjelaskan tentang fenomena utama yang terdapat dalam penelitian sesuai dengan alur teori yang digunakan. Penelitian ini akan mengamati pelaksanaan inovasi AJI ARUM (Akte Jadi Antar Rumah) oleh Dinkendukcapil yang mengacu pada atribut inovasi pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

- 1) *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Sebuah inovasi harus memiliki keunggulan dan keuntungan dibandingkan inovasi sebelumnya. Keuntungan relatif pada inovasi AJI ARUM (Akte Jadi Antar Rumah), yaitu sebuah inovasi dapat memberikan keuntungan dan nilai lebih bagi masyarakat dan penyelenggara pelayanan (pemerintah). Bagi masyarakat keuntungan yang didapat adalah seperti pelayanan yang mudah, cepat, hemat biaya dan efisien waktu. Bagi pemerintah adalah, meningkatkan kepercayaan masyarakat dan meningkatnya persentase kepemilikan Akta di Kabupaten Semarang. Berikut fenomena *relative Advantage* yang akan diteliti :

- Mengetahui keunggulan inovasi AJI ARUM (Akte Jadi Antar Rumah)
- Mengetahui keuntungan yang didapat dari adanya inovasi AJI ARUM (Akte Jadi Antar Rumah)
- Mengetahui perbandingan dari keuntungan sebelumnya

2) *Compatibility* atau Kesesuaian

Inovasi AJI ARUM (Akte Jadi Antar Rumah) oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang ini bersifat *kompatibel*, artinya inovasi ini masih terdapat kesesuaian dengan inovasi sebelumnya. Fenomena *compatibility* yang akan diteliti :

- Melihat penyesuaian peraturan
- Melihat penyesuaian prosedur pelayanan
- Melihat penyesuaian kebutuhan masyarakat

3) *Complexity* atau Kerumitan

Sebuah inovasi selalu lekat dengan nilai kebaruan di mana nilai yang baru tersebut tentu memiliki kerumitan. Pada inovasi AJI ARUM (Akte Jadi Antar Rumah) merupakan inovasi baru yang sebelumnya belum pernah diterapkan sehingga memiliki kerumitan dibandingkan sebelumnya. Namun, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik sehingga diperlukan suatu proses adaptasi. Fenomena *complexity* yang akan diteliti :

- Mengetahui kerumitan yang dialami oleh pegawai pada pelaksanaan inovasi AJI ARUM (Akte Jadi Antar Rumah) di Kabupaten Semarang
- Mengetahui kerumitan yang dialami oleh masyarakat/ pengguna pelayanan pada pelaksanaan inovasi AJI ARUM (Akte Jadi Antar Rumah) di Kabupaten Semarang

4) *Triability* atau Kemungkinan dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Inovasi AJI ARUM (Akte Jadi Antar Rumah) dapat diterapkan dimasyarakat setelah melalui proses uji coba dan persiapan yang matang.

Fenomena *triability* yang akan diteliti :

- Melihat keterujian inovasi AJI ARUM (Akte Jadi Antar Rumah) dalam mencapai target kepemilikan Akta di Kabupaten Semarang

5) *Observability* atau Kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana pelayanan itu bekerja dan dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

- Melihat implementasi inovasi AJI ARUM (Akte Jadi Antar Rumah) di Kabupaten Semarang

1.7.2 Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi Pelayanan

Konsep yang digunakan untuk mendeskripsikan faktor pendorong dan penghambat pada pelaksanaan inovasi AJI ARUM (Akte Jadi Antar Rumah) adalah sebagai berikut :

1) Faktor organisasi

Faktor organisasi merupakan salah satu penentu keberhasilan inovasi AJI ARUM (Akte Jadi Antar Rumah). Keberhasilan sebuah inovasi datang dari organisasi yang baik yang di dalamnya terdapat individu-individu yang kreatif, inovatif dan mampu bekerjasama dengan baik. Berikut fenomena faktor organisasi yang akan diteliti :

- Mengetahui kejelasan struktur organisasi untuk inovasi
- Mengetahui mekanisme koordinasi pekerjaan para pegawai Dpendukcapil
- Mengetahui kelengkapan sarana prasarana dan teknologi untuk inovasi
- Mengetahui kesiapan anggaran untuk inovasi

2) Faktor budaya

Faktor budaya memiliki peran penting dalam merangsang dan memelihara inovasi AJI ARUM (Akte Jadi Antar Rumah). Berikut fenomena faktor budaya yang akan diteliti :

- Mengetahui budaya organisasi yang diterapkan di lingkungan Dispendukcapil Kabupaten Semarang
- Mengetahui apakah faktor budaya dapat mempengaruhi keberhasilan inovasi atau tidak

3) Faktor manusia

Sebuah organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kreatif sehingga dapat merangsang dan memelihara inovasi pelayanan.

Berikut fenomena faktor manusia yang akan diteliti :

- Mengetahui kualitas dan kuantitas SDM
- Mengetahui hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi pegawai dalam pelaksanaan inovasi

1.8 Metodologi Penelitian

1.8.1 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah seluruh proses yang dibutuhkan dalam tahap perencanaan dan pelaksanaan penelitian (Nazir, 2014: 70). Desain penelitian sangat diperlukan dalam suatu penelitian, karena desain penelitian menjadi sebuah pedoman di dalam proses penelitian, seperti pada saat penentuan instrumen pengambilan data, penentuan sampel, pengumpulan data, serta analisa data. Pemilihan desain yang tidak tepat akan menyulitkan peneliti dalam melakukan penelitian karena tidak memiliki pedoman penelitian yang jelas. Oleh karena itu agar penelitian dapat berjalan dengan baik dan benar maka setiap peneliti harus menentukan desain penelitian yang tepat sesuai dengan kebutuhan penelitiannya.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2012:15), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang didasarkan pada filsafat *postpositivisme*, yaitu digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti sebagai instrument kunci. Penggunaan metode kualitatif adalah untuk mendapatkan data yang mendalam dan data yang mengandung makna, yaitu data yang sebenarnya dan pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. Oleh karena itu penelitian kualitatif lebih berfokus pada makna dari pada generalisasi. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data, informasi, pendapat, tanggapan, konsep-konsep dan keterangan untuk mengungkap suatu masalah.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif, yaitu studi yang berfokus dalam penemuan fakta dengan interpretasi yang tepat (Nazir 2014:74). Metode deskriptif dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi secara aktual dan terperinci, serta mengidentifikasi masalah yang kemudian dapat diambil kesimpulan.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian inovasi AJI ARUM (Akte Jadi Antar Rumah) menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan secara tepat fenomena yang terjadi secara sistematis, aktual dan akurat sesuai dengan fakta yang ada di lapangan melalui data (baik berupa kata, statistik maupun gambar).

1.8.2 Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul yang peneliti buat maka pada penelitian ini akan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Lokasi ini dipilih berdasarkan penelitian yang memfokuskan pada inovasi AJI ARUM (Akte Jadi Antar Rumah) oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek Penelitian/Informan adalah objek vital dalam sebuah penelitian. Informan adalah orang-orang yang diperlukan pada latar penelitian, orang-orang tersebut dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi pada latar penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah :

- a. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
- b. Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian
- c. Staff Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
- d. Masyarakat pengguna pelayanan

1.8.4 Jenis dan Sumber Data

Menurut Lofland & Lofland (dalam Moleong, 2008:157) yang menjadi sumber data utama pada penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya menjadi data tambahan seperti dokumen dan lain-lain sebagai pendukung penelitian. Prosedur pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu sebagai berikut:

- a. Data Primer

Data primer yang dimaksud meliputi data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data-data yang diperoleh melalui jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada narasumber melalui wawancara dan pengamatan langsung. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah :

- 1) Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
- 2) Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian
- 3) Staff Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
- 4) Masyarakat pengguna pelayanan

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui pihak lain atau tidak langsung diperoleh peneliti dari subyek penelitiannya. Data sekunder biasanya diperoleh dari dokumen atau arsip-arsip, artikel-artikel dan informasi dari berbagai media cetak maupun elektronik.

1.8.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah salah satu kegiatan penting di dalam penelitian, di mana peneliti berupaya untuk mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya yang dapat dijadikan data pendukung dalam penelitian yang diambil. Oleh karena itu yang dijadikan teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Teknik Wawancara (interview)

Menurut Bungin (2014:111) wawancara merupakan suatu proses untuk memperoleh keterangan yang dibutuhkan dalam penelitian melalui tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara (peneliti) dan yang diwawancara (informan), dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara. Tujuan wawancara adalah untuk mendapatkan data/informasi yang dapat menjelaskan permasalahan penelitian. Berkaitan dengan penelitian ini wawancara bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses pelaksanaan inovasi AJI ARUM (Akte Jadi Antar Rumah). Data ini diperoleh dari pihak Dispendukcapil dan masyarakat yang dibutuhkan informasinya.

2) Teknik Observasi (pengamatan)

Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung pada obyek yang diteliti atau dapat dirumuskan sebagai proses pencatatan pola perilaku subyek (orang), obyek (benda) atau kejadian sistematis tanpa melakukan komunikasi dengan individu-individu yang diteliti. Menurut Burhan (2007:118), observasi merupakan metode pengumpulan data yang bertujuan untuk menghimpun data penelitian dengan cara pengamatan dan pengindraan.

3) Teknik Dokumentasi

Dokumen ialah suatu catatan peristiwa yang telah berlalu. Dokumen dapat berupa gambar, tulisan dan karya-karya monumental dari seseorang. Menurut Djam'an dkk (2009:149), studi dokumen dalam penelitian

kualitatif merupakan pelengkap dari metode observasi dan wawancara. Studi dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan dokumen-dokumen dan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian, kemudian ditelaah secara mendalam sehingga dapat digunakan sebagai data pendukung dan menambah pembuktian suatu kejadian.

4) Studi Pustaka

Pengumpulan data melalui studi pustaka adalah suatu cara yang dilakukan untuk mempelajari buku-buku referensi, laporan-laporan, regulasi dan dokumen-dokumen yang ada serta dapat juga menggunakan internet.

1.8.6 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data dilakukan setelah data dari hasil wawancara dan observasi dari lokasi penelitian terkumpul. Analisis data kualitatif menurut Bogdan & Biklen (dalam Moleong, 2008:248), adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Jadi data-data penelitian yang terkumpul sangat banyak yang terdiri dari hasil wawancara, catatan lapangan, tanggapan peneliti, dokumentasi dan sebagainya perlu diatur, diurutkan, dikelompokkan, diberi kode dan mengkategorisasikannya serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh peneliti maupun orang lain. Menurut Nasution (Sugiyono, 2012:245) proses analisis data dilakukan sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan

berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data menjadi pegangan bagi penelitian selanjutnya sampai jika mungkin, teori yang “grounded”.

Berdasarkan konsep yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Ardianto, 2011:223) yang menjelaskan secara umum terdapat tiga jenis kegiatan dalam analisis data, adapun jenis kegiatan tersebut adalah sebagai berikut:

1) Reduksi data

Reduksi data merupakan analisis yang bertujuan untuk mempertajam, memfokuskan, memilih, membuang, menyusun data dalam suatu cara di mana kesimpulan akhir dapat digambarkan. Data yang didapat dari lokasi penelitian kemudian dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terperinci. Reduksi data terjadi secara berkelanjutan hingga laporan akhir.

2) Model data/ Penyajian data (*data display*)

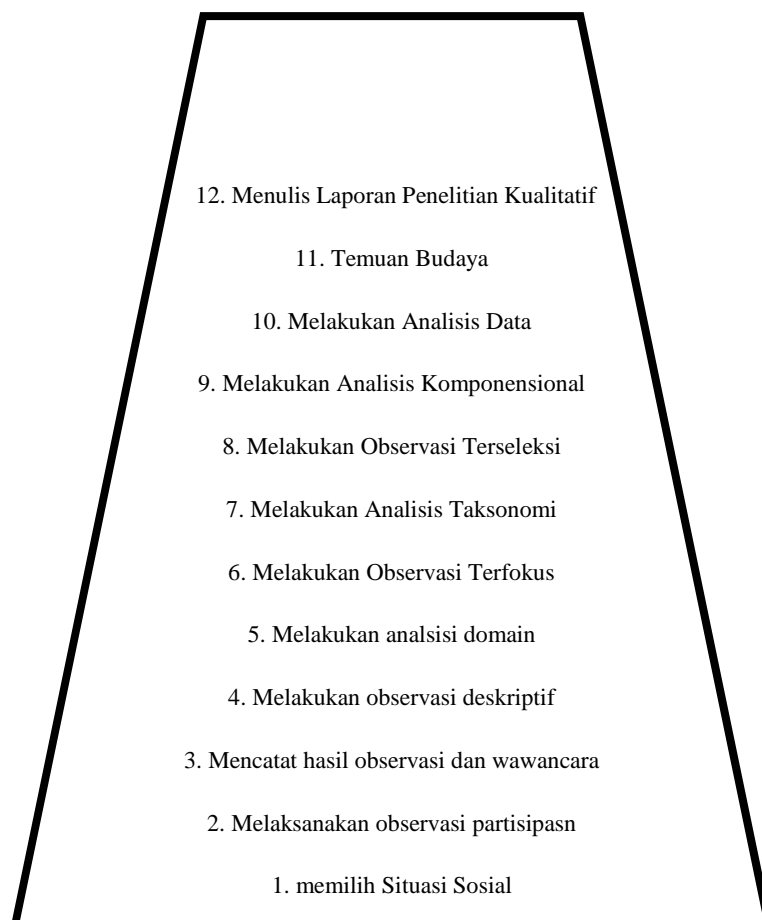
Model data merupakan suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pada penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Pada model data kualitatif bentuk yang paling sering dipakai adalah *teks naratif*. Mendisplay data bertujuan untuk memudahkan memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3) Penarikan/ Verifikasi kesimpulan

Sejak awal ke lapangan serta dalam proses pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai memutuskan apakah makna sesuatu, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proporsi-proporsi. Penarikan/ verifikasi kesimpulan merupakan langkah terakhir dalam melakukan analisis data kualitatif. Kesimpulan dapat dikatakan kredibel ketika telah didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten.

Menurut Spradley (dalam Sugiyono 2012:253) analisis data selama dilapangan dapat dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu sebagai berikut :

Gambar 1.3
Tahapan Penelitian Kualitatif



Pada penelitian ini analisis data yang digunakan adalah analisis taksonomi. Menurut Sugiyono (2012:261) analisis taksonomi adalah analisis terhadap keseluruhan data yang terkumpul berdasarkan domain yang telah ditetapkan. Dengan demikian domain yang telah ditetapkan menjadi *cover term* oleh peneliti dapat diurai secara lebih rinci dan mendalam melalui analisis taksonomi.

1.8.7 Kualitas Data

Menurut Danim (dalam Ardianto, 2011:193), menjelaskan bahwa pada sebuah proses kerja ilmiah disebut memenuhi kriteria objektivitas jika persyaratan kesahihan (*validitas*) dan keterandalan (*realibilitas*) terpenuhi. Penelitian kualitatif harus memiliki kredibilitas yang baik agar hasil penelitian memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi yang sesuai dengan fakta di lapangan sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu untuk menguji kredibilitas data penelitian peneliti menggunakan teknik Triangulasi.

Teknik triangulasi adalah teknik yang dilakukan untuk memeriksa keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu perlu untuk dilakukan pengecekan sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong 2008:330). Triangulasi yang digunakan peneliti dalam penelitian inovasi AJI ARUM (Akte Jadi Antar Rumah) di Kabupaten Semarang bertujuan untuk mengecek keabsahan data sehingga hasil penelitian memiliki kredibilitas yang teruji. Menurut Moleong (2008:331), dalam menguji keabsahan data melalui teknik triangulasi dapat dilakukan dengan cara berikut :

- 1) Membandingkan data yang diperoleh dari hasil pengamatan dengan data hasil wawancara,
- 2) Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi,
- 3) Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu,
- 4) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang berpendidikan, menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan;
- 5) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.