

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pemerintah daerah merupakan salah satu ujung tombak pelayanan publik yang memiliki kewajiban melakukan inovasi. Pelayanan publik yang inovatif akan meningkatkan pelayanan, memberdayakan masyarakat, mengembangkan ekonomi, dan memperkuat daya saing. Daya saing daerah yang tinggi pada gilirannya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Salah satu implementasi pelayanan publik adalah pelayanan administrasi kependudukan yang dilayani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Menurut (Yayat, 2017) administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan yang menyusun dan mengendalikan publikasi dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan, serta pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan, dan pembangunan.

Seiring dengan implementasi kebijakan pemerintah daerah sendiri, birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan memberikan pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat

setempat. Ada konsep dasar dalam pengelolaan urusan masyarakat lokal tersebut, yaitu adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat lokal untuk mengatasi jenis masalah masyarakat lokal lainnya untuk mencapai kesejahteraan mereka (Yayat, 2017).

Era saat ini data kependudukan sangat penting dan vital mengingat bahwa hampir semua instansi atau lembaga dalam melaksanakan pelayanan publik memanfaatkan data kependudukan yang berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Data kependudukan dibangun secara bersama-sama dengan masyarakat melalui pelayanan administrasi kependudukan.

Dengan mendasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pemerintah Kabupaten Kebumen melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan pelayanan dengan stelsel aktif. Artinya bahwa Pemerintah Kabupaten Kebumen turun langsung ke wilayah atau desa-desa yang sulit terjangkau sehingga hak penduduk akan pemenuhan dokumen administrasi kependudukan dapat terpenuhi dan tidak diskriminatif.

Namun pada kenyataannya, pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah masih terkendala oleh pelayanan yang masih belum akurat. Penjelasan tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh Bapak Arif Sugiyanto selaku Bupati Kebumen dalam *channel youtube* Disdukcapil Kebumen yang mengatakan bahwa kondisi saat ini data

kependudukan berupa biodata penduduk masih ada beberapa elemen data penduduk yang belum terekam secara baik mulai dari pendidikan maupun pekerjaan terutama cakupan kepemilikan akta kelahiran dan buku nikah. Hal ini disebabkan antara lain: (1) Penduduk tidak segera melaporkan atas perubahan datanya untuk merubah kartu keluarga dari e-ktp. (2) Adanya keengganan penduduk untuk mengurus dokumen kependudukan. (3) Letak geografis yang cukup jauh bagi penduduk yang sakit, jompo, maupun usia lanjut sehingga belum mengurus dokumen kependudukan.

Untuk itulah diperlukan terobosan-terobosan atau inovasi pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Dengan melakukan pelayanan jemput bola melalui implementasi program Go Layanan Administrasi Kependudukan (Go-Lak) sehingga data kependudukan semakin valid untuk kepentingan pembangunan. Go-Lak merupakan program unggulan Bupati dan Wakil Bupati Kebumen yang masuk pada misi pertama yaitu peningkatan tata kelola pemerintahan yang baik melalui pelayanan birokrasi yang responsif serta penerapan *e-gov* dan *open-gov* terintegrasi. Go-Lak merupakan program pelayanan administrasi kependudukan secara jemput bola ke rumah warga, sesuai tagline “*Ora Antri, Ora Suwe, Cepet Dadi*” dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Berdasarkan permasalahan pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul “Inovasi Pemerintah Daerah dalam Mendukung Pelayanan Publik sebagai Implementasi Go

Layanan Administrasi Kependudukan (Go-Lak) Tahun 2021 (*Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen*)”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan di ambil dalam penulisan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana inovasi pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan publik sebagai implementasi Go Layanan Administrasi Kependudukan (Go-Lak) tahun 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen?
2. Apa saja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi inovasi pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan publik sebagai implementasi Go Layanan Administrasi Kependudukan (Go-Lak) tahun 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui inovasi pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan publik sebagai implementasi Go Layanan Administrasi

Kependudukan (Go-Lak) tahun 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi inovasi pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan publik sebagai implementasi Go Layanan Administrasi Kependudukan (Go-Lak) Tahun 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dan dapat memperkaya penelitian terkait dengan penelitian inovasi pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan publik sebagai implementasi Go Layanan Administrasi Kependudukan (Go-Lak).

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur bagi Pemerintah Kabupaten Kebumen pada umumnya dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen pada khususnya dalam menerapkan inovasi pelayanan publik untuk masyarakat dan penelitian ini

diharapkan memberikan informasi ilmiah tentang kinerja pelayanan publik Go Layanan Administrasi Kependudukan (Go-Lak).

1.5. Kajian Pustaka

Dalam menulis skripsi ini, peneliti mengumpulkan informasi dari penelitian sebelumnya untuk dijadikan bahan perbandingan. Selain itu, peneliti juga mencari informasi dalam buku dan artikel untuk memperoleh informasi teori sebelumnya terkait dengan judul yang digunakan untuk memperoleh landasan teori ilmiah.

1. (Yayat, 2017) dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu”**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu dari segi fasilitas, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dari pelayanan publik di Kecamatan Pasirjambu belum sepenuhnya puas dengan fasilitas pelayanannya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. (Hidayatulloh & Mulyadi, 2015) dengan judul **“Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Candigatak Berbasis Web”**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya sistem ini, berbagai permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Candigatak dapat teratasi.

3. (Rohman et al., 2010) dengan judul **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang)”**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan pemusatan pengurusan Kartu Tanda Penduduk merupakan langkah maju Pemerintah Kota Malang khususnya dalam bidang pelayanan publik untuk merapikan sistem administrasi kependudukan dalam satu tempat untuk membantu Pemerintah Kota Malang mengakses, sehingga ketika mengembangkan kebijakan lain memiliki data yang spesifik.
4. (Sutejo et al., 2020) dengan judul **“Implementasi Undang-Undang Tentang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Timur”**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum implementasi kebijakan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Timur belum terlaksana dengan baik.
5. (Febriharini, 2016) dengan judul **“Pelaksanaan Program e-KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan”**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala yang muncul selama pelaksanaan Program e-KTP adalah data logger yang masuk tidak dapat terkirim tepat waktu karena peralatan yang masuk tidak dapat dijalankan secara bersamaan dan peralatan juga ada yang tidak memadai serta tidak bisa jalan. Selain itu dalam pelayanan pencetakan e-KTP kepada

masyarakat belum tepat waktu karena pencetakannya dilakukan oleh konsorsium yang berbasis di Jakarta, sehingga perlu ditingkatkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah agar masyarakat terlayani dengan maksimal dalam pembuatan e-KTP.

6. (Yuniko & Putra, 2017) dengan judul **“Penerapan Teknologi Informasi Web Progaming untuk Meningkatkan Pelayanan Publik dalam Bidang Kebijakan Administrasi Kependudukan”**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk menerapkan perancangan sistem keterbukaan informasi di bidang administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dharmasraya.
7. (Nofiyanto et al., 2014) dengan judul **“Implementasi SIKADES (Sistem Informasi Kependudukan Desa) untuk Kemudahan Layanan Administrasi Desa Berbasis *Web Mobile*”**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian ini berhasil mengimplementasikan SIKADES dengan menggunakan teknologi *Web Mobile* untuk kemudahan penggunaan. Berdasarkan pengujian sistem dan pelatihan yang dilakukan, sistem dapat dikembangkan dan dilisensikan untuk dikembangkan di area lain.
8. (Suryani & Jamaludidin, 2016) dengan judul **“Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kecamatan Pattalassang Kabupaten Gowa”**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi

kependudukan pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa dipersepsikan pada transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesetaraan hak serta keseimbangan antara hak dan kewajiban menunjukkan bahwa pelayanan berjalan cukup baik.

9. (Wahyono et al., 2019) dengan judul **“Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Malang”**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil implementasi menurut Edward III dari aspek komunikasi telah berjalan dengan baik melalui proses komunikasi antara petugas pelayanan dengan masyarakat. Aspek sumber daya terdapat kendala pada sumber daya manusia bagi lulusan SMA dan sebagian orang lanjut usia. Aspek disposisi memberikan sikap petugas bahwa dengan diberikannya insentif dan tunjangan dapat melaksanakan pelayanan yang sifatnya bukan dari masyarakat. Aspek struktur birokrasi yang memberikan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman tugas dan fungsi lembaga yang melayani masyarakat.
10. (Angkat et al., 2016) yang berjudul **“Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi”**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Pelayanan pendaftaran penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi sudah berjalan dengan baik dari segi persyaratan, prosedur, dan biaya/tarif sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Kendalanya adalah

dari segi jangka waktu, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. (2) Pelayanan pencatatan sipil dari segi persyaratan dan biaya/tarif sudah berjalan baik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Kendalanya adalah dari segi prosedur, jangka waktu, produk layanan, dan penanganan pengaduan. (3) Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) belum berjalan baik dari segi sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, dan jumlah pelaksana serta belum sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Penelitian penulis berbeda dengan penelitian-penelitian di atas. Penelitian penulis ini berfokus pada inovasi pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan publik sebagai implementasi Go Layanan Administrasi Kependudukan (Go-Lak).

1.6. Kerangka Teori

1.6.1. Inovasi

Menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002, inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan

yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi. Sedangkan menurut para ahli dalam (Widianti, 2016) definisi inovasi sebagai berikut:

- a. Inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi (Everett M. Rogers, 1983).
- b. Inovasi adalah suatu gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses dan jasa (Stephen Robbins, 1994).
- c. Inovasi adalah sebuah mekanisme perusahaan untuk beradaptasi dalam lingkungan yang dinamis, oleh karena itu perusahaan dituntut untuk mampu menciptakan pemikiran-pemikiran baru, gagasan-gagasan baru, dan menawarkan produk yang inovatif serta peningkatan pelayanan yang memuaskan pelanggan (Hurley dan Hult, 1998).

Menurut (Fontana, 2011) mengatakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi inovasi dalam organisasi:

1. Faktor Organisasi

Organisasi membutuhkan orang-orang yang memiliki ide-ide kreatif agar organisasi itu berjalan dengan lancar, sehingga suatu organisasi harus membuat lingkungan yang kondusif untuk menciptakan inovasi dalam organisasi.

2. Faktor Budaya

Budaya berperan sangat penting dalam mempengaruhi suatu inovasi, antara lain: menerima situasi, kondisi yang belum pasti dan memiliki keterbukaan terhadap hal-hal baru dan sistem yang terbuka.

3. Faktor Manusia

Organisasi perlu melakukan pelatihan dan pengembangan terhadap anggota organisasi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Tujuan dari organisasi adalah untuk mendorong individu untuk menjadi lebih kreatif dan inovatif.

1.6.2. Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas pelayanan sebagai berikut:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan disediakan secara memadai, serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

1.6.3. Go Layanan Administrasi Kependudukan (Go-Lak)

Arif Sugiyanto dan Ristawati Purwaningsih resmi dilantik menjadi Bupati dan Wakil Bupati Kebumen periode 2021-2026 pada tanggal 26 Februari 2021. Mereka mengusung visi ‘Mewujudkan Kabupaten Kebumen Semakin Sejahtera Mandiri Berakhlak Bersama Rakyat’. Untuk mewujudkan visi tersebut, dijabarkan dalam lima misi sebagai berikut:

- 1) Peningkatan tata kelola pemerintahan yang baik melalui pelayanan birokrasi yang responsif serta penerapan *e-gov* dan *open-gov* yang terintegrasi.
- 2) Peningkatan aksesibilitas dan kualitas pelayanan bidang pendidikan, kesehatan, dan kebutuhan dasar lainnya.
- 3) Mewujudkan daya saing ekonomi daerah melalui pengembangan potensi sumber daya alam, pariwisata dan kearifan lokal yang berbasis agrobisnis dan ekonomi kerakyatan.
- 4) Peningkatan kualitas dan kuantitas infrastruktur yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan.
- 5) Mewujudkan masyarakat yang rukun, berbudaya, dan bermatahat.

Go-Lak merupakan program unggulan Bupati dan Wakil Bupati Kebumen yang masuk pada misi pertama yaitu peningkatan tata kelola pemerintahan yang baik melalui pelayanan birokrasi yang responsif serta penerapan *e-gov* dan *open-gov* terintegrasi. Go-Lak merupakan program pelayanan administrasi kependudukan secara jemput bola kerumah warga, sesuai tagline “*Ora Antri, Ora Suwe, Cepet Dadi*” dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Dengan mendasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pemerintah Kabupaten Kebumen melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan pelayanan dengan stelsel aktif. Artinya bahwa Pemerintah Kabupaten Kebumen turun langsung ke wilayah atau desa-desa yang sulit terjangkau sehingga hak

penduduk akan pemenuhan dokumen administrasi kependudukan dapat terpenuhi dan tidak diskriminatif.

1.6.4. *Electronic Government (E-Government)*

Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government, yang dimaksud *e-government* adalah penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik (teknologi informasi dan komunikasi) untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya menuju *good governance*.

Menurut Word Bank, *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi (seperti internet, telepon, satelit) oleh institusi pemerintahan untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya.

Menurut (Indrajit, 2016) ada 4 kategori yang berlaku di dalam *e-government* itu sendiri, kategori tersebut adalah:

1) *Government to Citizen*

Di mana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat.

2) *Government to Business*

Salah satu tugas utama dari pemerintah adalah membentuk lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya.

3) *Government to Government*

Kebutuhan untuk berinteraksi antara satu pemerintah dengan pemerintah lain di setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diploma semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama.

4) *Government to Employees*

Pada akhirnya, aplikasi *e-government* juga diperuntukan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai atau karyawan pemerintah yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayanan masyarakat.

1.7. Definisi Konsepsional

1.7.1. Inovasi

Inovasi adalah sebuah konsep yang betul-batul baru dalam menghadapi sebuah persoalan.

1.7.2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu pelayanan yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan untuk kepentingan publik.

1.7.3. Go Layanan Administrasi Kependudukan (Go-Lak)

Go Layanan Administrasi Kependudukan (Go-Lak) adalah suatu program pelayanan administrasi kependudukan secara jemput bola kerumah warga yang meliputi jenis pelayanan KTP elektronik, KIA, KK, dan akta pencatatan sipil dengan memanfaatkan teknologi informasi.

1.7.4. *Electronic Government (E-Government)*

Electronic Government (E-government) adalah suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik.

1.8. Definisi Operasional

1.8.1. Inovasi

Indikator inovasi meliputi:

- a. Keuntungan Relatif (*relative advantage*)
 1. Keunggulan
 2. Kemudahan persyaratan
- b. Kesesuaian (*compatibility*)

1. Kebutuhan masyarakat
2. Kondisi masyarakat
- c. Kerumitan (*complexity*)
 1. Pelatihan pegawai
 2. Anggaran dari dinas
- d. Kemungkinan Dicoba (*triability*)
 1. Pelaksanaan
 2. Kepuasan masyarakat
- e. Kemudahan Diamati (*observability*)
 1. Prosedur pelayanan
 2. Mekanisme pelayanan

1.8.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Inovasi Pelayanan Publik

Indikator faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan publik meliputi:

- a. Faktor Organisasi
 1. Sumber daya manusia
 2. Lingkungan kerja
- b. Faktor Budaya
 1. Transparansi pelayanan
 2. Kinerja pegawai
- c. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM)
 1. Pengetahuan pegawai

2. Keterampilan pegawai

1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Menurut (Creswell, 2016) dalam (Vinet & Zhedanov, 2010), penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menggali dan mempelajari makna individu atau kelompok tertentu yang timbul dari masalah sosial. Sedangkan menurut (Sugiyono, 2018), penelitian deskriptif adalah penelitian yang menitikberatkan pada permasalahan sebagaimana adanya pada saat penelitian tersebut dilakukan, yang dikatakan deskriptif karena bertujuan pada pendekatan yang objektif.

1.9.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen yang beralamat di Jl. HM Sarbini No. 21, Prumpung, Bumirejo, Kecamatan Kebumen, Kabupaten Kebumen, Provinsi Jawa Tengah 54311.

1.9.3. Unit Analisis Data

Unit analisis dalam penelitian ini adalah satuan berupa individu, kelompok, benda atau suatu latar peristiwa sosial seperti aktivis individu

atau kelompok sebagai subjek penelitian (Hamidi, 2005). Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

1.9.4. Jenis Data

Menurut Lofland dalam (Moleong, 2012) mengatakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya yaitu data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Menurut cara pengumpulannya, secara garis besar data penelitian dibedakan menjadi 2 (dua) jenis, antara lain sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah semua informasi mengenai Inovasi Pemerintah Daerah dalam Mendukung Pelayanan Publik sebagai Implementasi Go Layanan Administrasi Kependudukan (Go-Lak) Tahun 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen yang diperoleh secara langsung dari unit Analisa yang dijadikan obyek penelitian. Adapun data primer dalam penelitian ini, adalah Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan dan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah semua informasi mengenai Inovasi Pemerintah Daerah dalam Mendukung Pelayanan Publik

sebagai Implementasi Go Layanan Administrasi Kependudukan (Go-Lak) Tahun 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen yang diperoleh tidak secara langsung, tetapi melalui dokumen-dokumen yang mencatat keadaan konsep penelitian (ataupun yang terkait dengannya) di dalam unit analisa yang dijadikan obyek penelitian.

1.9.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Menurut (Suela & Herdiyanto, 2016), wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) sebagai pemberi pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewed*) sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode wawancara tak berstruktur (*in-depth interview*) untuk memperoleh data dan informasi secara mendalam. Metode wawancara ini dipilih karena hanya memberikan sedikit petunjuk kepada pewawancara tentang pertanyaan yang diajukan, sehingga peneliti bebas melacak ke berbagai aspek dan arah untuk mendapatkan informasi yang lengkap, cukup, dan intensif.

b. Observasi

Observasi adalah proses mengamati atau merekam secara rinci kegiatan, peristiwa, keadaan, kejadian, dan tindakan yang terbentuk dari hari ke hari di masyarakat. Kegiatan observasi tidak hanya tentang apa yang dilihat, tetapi juga tentang apa yang didengar. Bahkan, beberapa suasana yang dialami (ditangkap oleh indera perasaan), seperti perasaan tegang, gembira, dan lain-lain.

c. Dokumentasi

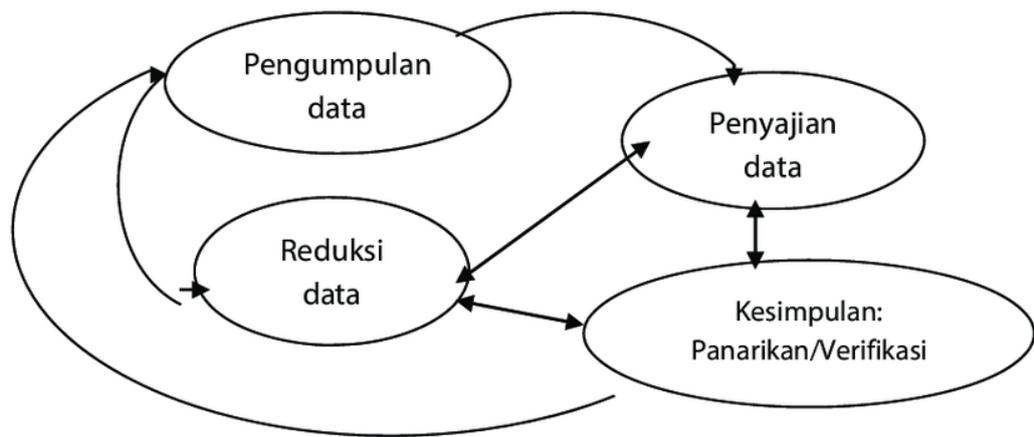
Dokumentasi adalah mencari data berupa dokumen dan arsip yang berhubungan dengan penelitian ini. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sesuai dan terkait dengan fokus penelitian. Metode dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh fakta mengenai kebenaran yang valid. Dokumentasi dalam penelitian ini meliputi gambaran umum Kabupaten Kebumen,

1.9.6. Teknik Analisa Data

Analisa data kualitatif merupakan langkah yang digunakan untuk mengolah data, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat dijelaskan kepada orang lain (Moleong, 2005). Proses analisis data kualitatif berlangsung selama dan setelah pengumpulan data. Proses analisis yang dimulai dari tahap awal hingga tahap akhir penarikan kesimpulan hasil penelitian, namun proses analisis tidak menjadi kaku karena keterbatasan

kronologis tersebut. Komponen analisis data saling terkait selama dan setelah pengumpulan data.

Gambar 1.1. Komponen Analisis Data Model Interaktif
(*Interactive Model*)



Sumber: (Miles dan Huberman, 1992)

Proses analisis data kualitatif dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses mengumpulkan berbagai data, baik data primer dari suatu objek penelitian maupun data sekunder dalam bentuk dokumenter yang akan melengkapi seluruh data untuk memudahkan analisis.

b. Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menyaring, mengkategorikan, mengarahkan, menghilangkan data yang tidak perlu, dan mengatur data sehingga kesimpulan akhir dapat ditarik dan diverifikasi.

c. Penyajian Data

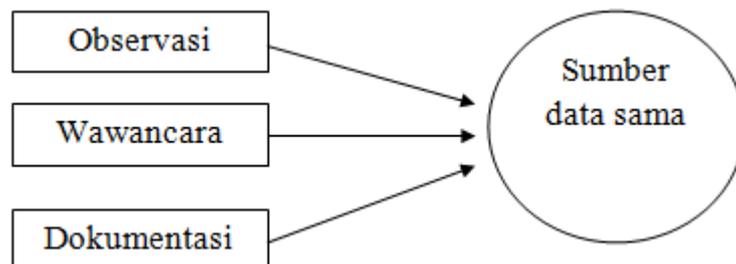
Penyajian data adalah deskripsi dari sekumpulan informasi terstruktur yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan tindakan.

d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Sejak awal pengumpulan data, peneliti mencari makna dari setiap gejala yang diperolehnya di lapangan, mencatat setiap pola atau interpretasi dan konfigurasi yang mungkin ada, hubungan sebab akibat dan proposisi. Selama penelitian terus berlanjut, setiap kesimpulan yang ditetapkan akan diverifikasi secara terus-menerus hingga tercapai suatu kesimpulan yang valid dan kokoh.

1.9.7. Keabsahan Data

Gambar 1.2. Teknik Triangulasi Sumber



Sumber: (Sugiyono, 2012)

Untuk menghindari kesalahan dan kekeliruan pada data yang telah dikumpulkan, maka perlu dilakukan pengecekan keabsahan data. Pengecekan keabsahan data didasarkan pada kriteria tingkat kepercayaan (*credibility*) dengan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah teknik verifikasi yang membandingkan dengan data yang ada. Teknik triangulasi ini juga merupakan upaya untuk menghilangkan perbedaan

konstruksi realitas yang ada dalam konteks pengumpulan data tentang fakta dan hubungan yang berbeda dari sudut pandang yang berbeda, atau lebih tepatnya peneliti dapat memverifikasi dan memeriksa kembali hasil dengan perbandingan. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber untuk memperoleh data yang valid.