

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang dibuat oleh pemerintah baik tingkat pusat maupun daerah masyarakat akan selalu menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan yang sesuai standar pelayanan yang berlaku, pemerintah mempunyai peran yang sangat penting guna menyediakan pelayanan kepada semua masyarakat. Hal ini menganut undang-undang pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sudah dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang berisi tentang memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa serta pelayanan administratif yang sudah disediakan oleh penyelenggara pelayanan (Rukayat, 2017)

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan institusi penyelenggaraan negara, korporasi, Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata guna untuk kegiatan pelayanan public (Dimiyati et al., 2020). memberi kejelasan bahwa suatu pelayanan publik dalam aparatur pemerintahan sebagai katalisator yang memberikan kelancaran dan kemudahan (Dimiyati et al., 2020) dan memberikan layanan yang terbaik untuk masyarakat cara memberikan tanggapan, menerima pelayanan dan pemerintah harus memiliki strategi dalam setiap penanganan berbagai pendapat atau masalah pada pelayanan yang diberikan oleh penyelenggaraan publik. Dan dalam setiap melayani harus memiliki sifat dan perilaku yang baik untuk melayani sesuai dengan apa yang sudah dijelaskan bahwa perilaku kerja harus mengaktualisasikan dirinya melalui sikap dalam kerja (Dkk, 2002, p. Erlangga)

Pelayanan publik diharapkan mampu memberikan suatu kepuasan terhadap masyarakat yang berdampak baik serta pelayanan yang prima yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, kesinambungan hak, serta kewajiban (Dimiyati et al., 2020) Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pemerintahan mempunyai kewajiban bukan perubahan pada arah yang lebih baik, adanya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan melakukan suatu terobosan yang dimana dapat dilakukan dengan menerbitkan suatu inovasi pelayanan publik. jika kita cermati dengan baik maka kita ketahui bahwasanya Betapa pentingnya suatu inovasi dalam pelayanan publik bisa untuk memaksimalkan suatu pelayanan terhadap masyarakat dan juga memberikan solusi bagi kepentingan masyarakat terkait dengan pelayanan publik. Pada intinya jika kita melihat dari segi konsepnya Tentu juga bisa diartikan dengan memberikan sebuah inovasi inovasi baru yang jelas dapat

tertuju langsung terhadap masyarakat dan hal tersebut sebagai dampak kebijakan yang bacakan secara efektif dan juga efisien bagi kepentingan masyarakat (Basyirah et al., n.d.)

Berdasarkan peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 38 tahun 2017 tentang inovasi daerah khususnya pasal 2 yang berisikan tentang inovasi daerah ditujukan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui, 1 peningkatan pelayanan publik ,2 pemberdayaan dan peran serta masyarakat, 3 peningkatan daya saing daerah, (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 32 tentang inovasi daerah , 2017) Manfaat yang dibutuhkan sektor publik guna memberikan layanan publik lebih mencerminkan ketersediaan bagi pilihan publik serta berguna menciptakan keanekaragaman metode pelayanan juga dan memberikan bukti bahwa peran kerja pemerintah memberikan arahan itu dipahami dengan baik serta berguna dalam memberikan sebuah inovasi secara langsung yang dapat memberikan solusi pada suatu problematika masyarakat dengan kinerja pemerintah mengenai pelayanan publik Pada dasarnya inovasi pelayanan adalah suatu hal yang sangat penting bagi pemerintahan lokal di Indonesia yang mulai menjadi perhatian saat terjadinya pergeseran pada suatu sistem pemerintahan dari sentralisasi ke desentralisasi. Pada umumnya desentralisasi diartikan sebagai pemberian kewenangan dan tanggung jawab atas fungsi publik dari pemerintah pusat ke pemerintahan daerah (Hoesein, 2002)

Pada hakekatnya dari desentralisasi tersebut adalah otonomi suatu masyarakat yang berada dalam teritorial tertentu lalu kemudian mereka masuk dalam suatu elemen yang mengatur wewenang mereka serta mengurus suatu kebijakan yang diselenggarakan secara konseptual oleh pemerintah daerah. Kemudian otonomi itu lahir melalui undang-undang nomor 22 tahun 1999 yang berubah menjadi undang-undang nomor 32 tahun 2003, kemudian diperbarui menjadi undang-undang Nomor 32 tahun 2014 (5 undang-undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang pemerintahan desa) isi dari undang-undang tersebut adalah tentang pemerintahan menjadi dasar setiap lembaga pemerintahan daerah melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah agar dapat berjalan efektif dan efisien khususnya terkait penyelenggaraan pelayanan public

Membahas mengenai penyelenggaraan pelayanan publik pemicu secara pasif munculnya beberapa inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan yang ada di berbagai daerah yang ada di Indonesia Seperti yang saya ambil contohnya yakni Pemerintah Kota Wonosobo dalam mengoptimalkan pelayanan publik Kota Wonosobo Jawa Tengah saat era pemerintahan yaitu Afif -Albar selaku bupati dan wakil bupati Kota Wonosobo Memberikan suatu pembaruan terhadap kantor dinas kependudukan dan Catatan Sipil mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik harus benar-benar di dimaksimalkan melalui ragam inovasi yang ada pada masyarakat ((<https://magelangekspres.com/20-jenis-inovasi-pelayanan-publik-diwonosobo-mulai-dinilai/>), 2020)

Secara administratif peta Wonosobo terbagi menjadi 15 kecamatan dan 29 kelurahan kecamatan dan kelurahan di Kabupaten Wonosobo), dari segala upaya yang telah diusahakan dituturkan oleh kepala staf kantor kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Wonosobo mengenai program inovasi pelayanan publik muncul suatu kebijakan yang diuji oleh 1 desa Kelurahan wilayah Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo jadi keluhan dari masyarakat yang menjadi faktor permasalahan seperti efisien waktu dan kebutuhan warga sekitar semakin banyak, selain itu juga ketersediaan sumber daya manusia tidak terpenuhi yang menjadi salah satu lambatnya suatu pelayanan publik, Dan dalam mengatasi suatu masalah tersebut munculah suatu inovasi yang dihasilkan membuat pelayanan public melalui Pelayanan Administrasi

Kependudukan di Desa atau bisa disebut dengan **“Pesta Dansa”**

Seiring berjalannya waktu tahun 2021 kantor pencatatan sipil wonosobo melakukan inovasi sekiranya bisa meningkatkan pelayanan publik lebih efisien dan efektif lahirlah suatu inovasi program pelayanan publik yaitu pesta dansa yang dilakukan di kelurahan Kecamatan Mojotengah, sekiranya program ini dapat membantu dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kantor Catatan Sipil, dulunya sistem pengurusan administrasi kependudukan harus datang ke kantor catatan sipil mungkin menjadi kendala waktu yang kurang efektif bagi masyarakat Kecamatan Mojotengah, adanya inovasi pelayanan administrasi kependudukan di desa yang dapat dilakukan pada kantor kelurahan kecamatan

Mojotengah berdampak positif yang dirasakan oleh sejumlah masyarakat Kecamatan Mojotengah orang berubah menjadi lebih baik dan pastinya efisien dalam segi waktunya..(kurang dampak buruk)

Pada awalnya urusan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dilaksanakan oleh dua perangkat daerah yang berbeda, urusan pendaftaran penduduk jadi bagian penting pada pemerintahan sekretariat daerah, sedangkan urusan pencatatan sipil diselenggarakan oleh perangkat daerah yang terdiri dari Kantor Catatan Sipil yang pada saat itu sebelum 2001 masih menjadi urusan pemerintah pusat daerah. Adapun penyelenggaraan kependudukan khususnya pencatatan sipil sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda terbukti masih tersimpan nya arsip register akta akta Catatan Sipil produk tahun 1926 sampai dengan masa penjajahan Jepang hingga sekarang. Kemudian baru pada tahun 2001 sejalan dengan pelaksanaan undang-undang otonomi daerah, pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil menjadi urusan wajib pemerintahan daerah. Berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Wonosobo nomor 3 tahun 2001 tentang struktur organisasi dan tata kerja Perangkat daerah Kabupaten Wonosobo dibentuknya kantor kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wonosobo yang pada perkembangan selanjutnya seiring dengan regulasi tentang daerah mengalami beberapa kali perubahan nomenklatur yaitu meningkat menjadi dinas kependudukan dan pencatatan sipil, kemudian turun menjadi kantor lagi dan pada akhirnya saat ini nomenklatur berubah menjadi

meningkat lagi menjadi dinas kependudukan dan pencatatan sipil ((Refrensi disdukcapil. Wonosobokab.go.id ,sejarah dinas kependudukan dan pencatatan sipil )

Pelayanan administrasi kependudukan adalah pelayanan dasar yang sudah menjadi hak dasar setiap warga negara sehingga semua masyarakat wajib memiliki identitas kewarganegaraan yang sah. Seperti di Indonesia sendiri pemerintah menyediakan Pelayanan seperti pembuatan

KTP sebagai identitas diri yang sifatnya resmi serta aku di seluruh Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang sudah diterbitkan oleh instansi kependudukan dan Catatan Sipil. Serta pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan ini sudah diatur dalam undang-undang nomor

23 tahun 2006 kemudian direvisi menjadi undang-undang nomor 24 tahun 2013 (Dimiyati et al., 2020)Pelayanan Administrasi kependudukan adalah suatu kegiatan yang kompleks yang mencakup penataan dalam penerbitan . Pelayanan publik yang sesuai dengan UUD tahun 2009 makan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan public (Dwiyanto, 2017)

## 1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana inovasi pelayanan publik melalui pelayanan administrasi kependudukan”Pesta

Dansa” di Desa Mojotengah Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo di era pandemi

Covid 19

- b. Faktor apa saja yang menjadi kendala dalam inovasi pelayanan adminitrasi kependudukan di

Desa Mojotengah Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo di era pandemi Covid 19

## 1.3 Tujuan Penelitian

- a. Menjelaskan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Desa Mojotengah Kecamatan

Mojotengah Kabupaten Wonosobo di era pandemi Covid 19

- b. Menjelaskan faktor yang menjadi kendala inovasi pelayanan administrasi kependudukan di

Desa Mojotengah Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo di era pandemi Covid 19

#### 1.4 Manfaat Penelitian

##### *1.4.1 Manfaat Teoritis*

- a. Memberikan pengetahuan dan informasi khususnya pada ranah pelayanan publik yang telah mencetuskan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di desa., serta dapat memberikan wawasan dan perbandingan pada setiap inovasi pelayanan public

##### *1.4.2 Manfaat Praktis*

- a. Meningkatkan pelayanan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang sesuai dengan apa yang masyarakat butuhkan
- b. Memberikan kontribusi dalam pemecahan masalah yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan

#### 1.5 Kajian Pustaka (literatur Review)

Berikut kajian pustaka yang diambil dari penelitian penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini, guna untuk membandingkan dengan penelitian sebelumnya Menurut

(Perdana et al., 2013) efektivitas pelayanan program e-KTP pada masyarakat yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah cukup baik dan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Pemerintah. Secara umum dari tingkat pelayanan yang diberikan, prasarana yang tersedia dan Sumber Daya Manusia yang cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Menurut penelitian (Yunita, 2017) Faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi kependudukan. Faktor Pendukung Dari informasi diatas dapat peneliti simpulkan bahwa antara aparatur desa dan masyarakat dalam memberikan pelayanannya cenderung tidak terlaksana secara optimal dan pengakuan dari masyarakat sendiri masih ada yang mengalami kesulitan dalam layanan yang dilakukan. Faktor Penghambat Dari hasil wawancara yang dilakukan dan pengamatan penulis ke lapangan dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana publik masih belum lengkap. Masih belum adanya fasilitas jalan yang memadai dan merata di setiap desa. Selain itu juga fasilitas kantor dan jaringan telepon masih belum normal. Menurut penelitian (Astuti et al., 2015b) dalam upaya memberikan pelayanan public yang baik kepada masyarakat mendorong

pemerintah kabupaten sumenep untuk mengimplementasikan e government dalam tiap organisasi pemerintah daerah. Menurut penelitian(Sikdes et al., 2019) untuk menghadapi era globalisasi pemerintah memberikan pelayanan yang baik menuju good governance, memberikan system layanan berbasis IT untuk desa salah satunya SIKDES system informasi konektivitas desa (Noviyanto et al., 2014) dalam mengimplementasi sikades (sistem informasi kependudukan desa) untuk kemudahan layanan administrasi desa berbasis web mobile system telah dikembangkan sebagai system informasi kependudukan desa dikecamatan samigaluh yang melibatkan 2 desa dan kelurahan , dan system dapat digunakan dan dioptimalkan untuk pengelolaan data administrasi. Penelitian berikutnya (Handayani, 2017)efektivitas website dalam pelayanan elektronik pemerintah kota depok website pemerintah kota depok secara umum sudah sangat efektif pelayanan dilakukan dengan cara online memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan dan kebutuhannya

(Basyirah et al., n.d.)inovasi pelayanan publik di kantor desa landungsari tahun 2010 perangkat desa membuat sebuah kebijakan yakni system pelayanan satu atap SILADESKEL, dari system tersebut memberikan dampak positif untuk pelayanan yang ada di kantor desa landungsari. Penelitian (Chrismonita et al., 2020) pada era globalisasi ini adanya kebijakan baru berupa peningkatan kualitas pelayanan untuk menyeimbangkan perubahan kondisi yang semakin berkembang ini, kemudian kota magelang melahirkan inovasi baru berupa system pelayanan berbasis daring atau system online namun sebelumnya kurang efektif karna kurang diminati oleh masyarakat kemudian tahun 2020 memasuki pandemic jadi banyak diminati karna adanya paksaan kebijakan social yang mewajibkan segala pelayanan dokumen kependudukan secara daring. Penelitian selanjutnya (Purba, 2020)kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada upt disdukcapil kecamatan tampan kota pekanbaru sebagai institusi yang berwenang melakukan pelayanan administrasi kependudukan telah membentuk Unit Pelaksanaan Teknis di setiap kecamatan dengan tujuan mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang mudah, cepat dan akurat. Menurut (Fanida & Ayu, 2015)inovasi pelayanan gadis ayu (gerakan indonesia sadar administrasi kependudukan ke posyandu) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lumajang Inovasi pelayanan Gadis Ayu merupakan sebuah inovasi yang digagas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Lumajang yang bekerjasama dengan kader posyandu dalam memberikan pelayanan pengurusan semua jenis dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang akses layanannya lebih dekat dengan masyarakat. Pelayanan ini diciptakan untuk percepatan pelayanan dan mengatasi permasalahan pelayanan adminduk di desa-desa khususnya guna meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pengurusan administrasi kependudukan.

Penelitian menurut (Astuti et al., 2015a)Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi berkas mlaku dewe di kantor kecamatan sukodono kabupaten sidoarjo Penelitian ini didasarkan oleh

fenomena mengenai penggunaan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang didukung teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan memberikan pelayanan yang cepat dan mudah kepada masyarakat, sebagaimana dengan adanya PERMENDAGRI Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maka Kantor Kecamatan Sukodono

Kabupaten Sidoarjo mewujudkan dengan membuat inovasi pelayanan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) guna menghasilkan pelayanan yang efektif. , penelitian menurut (Tinggi & Administrasi, 2017) keefektifitas pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (ktp- el) di kantor kecamatan bintang ara kurang efektif. sosialisasi yang dilakukan oleh aparat kecamatan tentang pembuatan ktp-el di perdesaan masih kurang ktp-el) di kantor kecamatan bintang ara kabupaten tabalong (Agnitia LEstari et al., 2021) sistem informasi pengolahan data administrasi kependudukan pada kantor desa pucung karawang Kantor Desa Pucung sangat membutuhkan adanya sistem informasi guna mempercepat proses pendataan, mencetak surat, mencari data dan membuat laporan sehingga kepuasan dalam pelayanan tidak hanya dapat dirasakan oleh masyarakat tetapi seluruh staff juga dapat merasakannya karena pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien. Peneliti membuat sistem informasi mengenai Pengolahan Data Administrasi Kependudukan pada Kantor Desa Pucung, yang sebelumnya telah dilakukan pengamatan terhadap kegiatan yang berjalan disana, wawancara dengan beberapa aparat desa dan studi pustaka. Sistem Pengolahan Data ini menggunakan metode

Waterfall sebagai metode pengembangan perangkat lunak dengan tahap awal yaitu Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak dan tahap akhir yaitu Desain, sistem ini telah peneliti analisa mengenai apa saja yang dibutuhkan oleh pengguna sehingga sistem ini dapat bermanfaat untuk pengguna

(Kerja, 1967) implementasi pelayanan administrasi kependudukan kota malang, layanan dasar kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan meningkatnya penduduk yang ber- ktp sebesar 91,85% yang sebelumnya masih rendah. menurut penelitian (Abdur Rajab A Koli, 2019)efektivitas pelayanan publik di bidang kependudukan berbasis elektronik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batu . Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis elektronik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Batu sudah berjalan dengan baik dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu kompetensi petugas, biaya pelayanan, waktu penyelesaian, sarana prasarana, prosedur, dan produk pelayanan.berserta indikatornya, namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain waktu penyelesaian pelayanan yang belum efektif hal ini disebabkan oleh sering terganggu jaringan server dari pusat, dan terkendala dengan masih sering kekurangan bahan material untuk pembuatan e-ktp. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya faktor pendukung dan faktor penghambat yang ada di instansi tersebut. (1) Faktor

pendukung yaitu tersedianya sara prasaranan yang memadai dalam menungjung proses pelayanan publik, dan sudah tersedia sumberdaya manusia (SDM) yang berkopeten dan mempunyai keahlian di bidangnya masing-masing. Untuk (2) faktor penghambat yang ada di dinas kependudukan dan percacatan sipil kota batu yaitu, sering terjadinya gangguan pada jaringan server SIAK pusat, dan kurangnya penyediaan bahan material untuk pembuatan e-ktp. Menurut penelitian (Panjaitan et al., 2019)Peranan pemerintah desa dalam mmeningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat, Kualitas pelayanan di kantor Kepala Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo

Kabupaten Labuhanbatu Utara dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty, Dimensi Tangible (berwujud) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu. Menurut penelitian (Sosial & Makassar, n.d.)pelayanan administrasi kependudukan pada kantor kecamatan pattallassang kabupaten gowa , Pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa masih secara keseluruhan sudah cukup optimal. Hal ini disebabkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Kecamatan Pattallassang secara transparansi memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai persyaratan-persyaratan dokumen yang harus dilengkapi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tersebut

Tabel dibawah ini adalah uraian penelitian terdahulu yang diperoleh dari pemeparan diatas, dibedakan dari judul dan hasil penelitian

### Tabel 1.1 literatur review



No	Klasifikasi Tema	Hasil Penelitian
1	Efektifitas pelayanan administrasi kependudukan	(Perdana et al., 2013) (Nugraha, 2018) (Handayani, 2017) (Chrismonita et al., 2020) (Ibrahim & Maita, 2017)(Rahmawati et al., 2021) (Tinggi & Administrasi, 2017) (Agnitia LEstari et al., 2021) (Abdur Rajab A Koli, 2019) Mengemukakan bahwa efektivitas merupakan penyederhanaan pada proses pelayanan public serta diberikan dengan maksimal dan tidak berbelit agar mudah dipahami dalam pelayanan administrasi kependudukan
2	Implementasi inovasi pelayanan public fokus pada administrasi kependudukan	(Yunita, 2017) (Astuti et al., 2015b) (Sikdes et al., 2019) (Noviyanto et al., 2014) (Basyirah et al., n.d.) (Purba, 2020) (Fanida & Ayu, 2015) (Astuti et al., 2015a) (Kerja, 1967) mengemukakan bahwa implementasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan untuk memaksimalkan percepatan dalam pelayanan pengurusan semua jenis dokumen kependudukan dan pencatatan sipil
3	Standar implementasi pelayanan public	(Purba, 2020) (Panjaitan et al., 2019) (Sosial & Makassar, n.d.) hasil dalam penelitian mengemukakan bahwa dalam pelayanan mempunyai standar pada tiap pelayanan

Dari beberapa literature review diatas bahwa Adapun perbedaan dari penelitian yang diatas

Adapun perbedaan dengan penelitian saya yaitu dalam hal yang dikaji dan beberapa jurnal juga ada perbedaan didalam judul penelitian serta metode yang digunakan, didalam penelitian ini berfokus kepada Bagaimana pelayanan public melalui inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Desa”Pesta Dansa” . dan Menjelaskan faktor yang menjadi kendala inovasi pelayanan administrasi kependudukann di Desa

## 1.6 Kerangka Teori

### 1.6.1 Inovasi

#### *A. Pengertian Inovasi*

Definisi inovasi menurut para ahli schumpeter inovasi sebagai kombinasi baru dari faktor produksi yang telah dibuat usaha dan pemikiran

inovasi adalah kekuatan pendorong yang sangat penting dalam pertumbuhan ekonomi (Dhewanta, 2014) Definisi inovasi dan inovasi pelayanan publik menurut para ahli Definisi inovasi menurut albury bahwa inovasi adalah dengan ide-ide baru yang bermanfaat, inovasi dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat sifat baru dari inovasi tidak akan berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatan dari kehadirannya , lalu ciri dari inovasi yang berhasil adalah adanya bentuk penciptaan atau pemanfaatan proses baru produk baru jasa baru dan metode penyampaian yang baru yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam hal efisiensi serta efektivitas maupun kualitas (Suwarno, 2018)

Pengertian inovasi pelayanan publik Sesuai dari isi Peraturan Menpan dan RB nomor 30 tahun 2014 yang berisi tentang pedoman inovasi publik lupakan suatu terobosan jenis pelayanan publik baik gagasan maupun ide kreatif orisinil yang memberikan dampak baik dan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, Oleh karena itu pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup 1 pendekatan baru yang bersifat kontekstual baik berupa inovasi publik dari hasil perluasan maupun peningkatan kualitas dari inovasi pelayanan publik yang ada Pada pengertian dan alasan pentingnya inovasi di atas maka Dalam penelitian ini inovasi pelayanan publik adalah gagasan atau ide baru yang memberikan manfaat dalam perbaikan pelayanan public bagi masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang-undangan

#### *B. Tipologi Inovasi Pelayanan Publik*

Jenis-jenis dari inovasi publik sesuai dengan organisasi sektor publik menurut Muluk

(Muluk M, 2008)

- a. Inovasi produk, adalah perubahan pada suatu desain atau produk dari suatu layanan yang dapat dibedakan antara produk layanan sebelumnya dengan produk layanan yang telah
- b. Inovasi proses adalah suatu pembaruan mengenai kualitas yang sifatnya berkelanjutan dan memiliki perpaduan antara kebijakan, prosedur, perubahan dan pengorganisasian untuk melakukan inovasi

- c. Inovasi metode pelayanan merupakan suatu perubahan dalam hal Interaksi yang dilakukan kepada pihak pelanggan
- d. Inovasi strategi atau kebijakan, pada setiap inovasi pasti memiliki visi, misi, tujuan dan strategi yang baru sehingga diperlukan suatu strategi dan kebijakan baru
- e. Inovasi sistem merupakan interaksi atau hubungan baru yang dilakukan dengan untuk suatu perubahan pengelolaan organisasi.

Berdasarkan dari Penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwasanya ada beberapa jenis inovasi dalam sektor publik, hal ini menunjukkan inovasi memiliki tipe tipe atau jenis jenis yang beragam, bukan hanya mengacu pada suatu produk atau baru semata apalagi inovasi hanya diidentikkan dengan penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan organisasi sektor public

**C.** Karakteristik Inovasi Rogers (1983) menjelaskan inovasi sebagai proses untuk mengurangi ketidakpastian, ketidakpastian adalah rintangan utama individu atau sistem sosial untuk mengadopsi inovasi. Rogers menawarkan karakteristik inovasi, sebagai atribut guna mengantisipasi ketidakpastian inovasi serta akan menentukan kecepatan seseorang untuk mengadopsi sebuah inovasi, Adapun lima karakteristik Inovasi karya Roggers tersebut adalah

- A. Keunggulan relatif adalah tingkat sebuah inovasi yang dipersepsikan lebih baik dari pada ide inovasi sebelumnya, keunggulan relatif diukur dari tingkat sosial, kenyamanan,kepuasan sering menjadi komponen yang tak kalah penting semakin banyak keunggulan relatif yang dirasakan sebuah Inovasi maka akan semakin cepat tingkat laju adopsinya
- B. Compatibility (kesesuaian) merupakan tingkat sebuah inovasi dipersepsikan konsisten dengan nilai nilai yang sudah ada, pengalaman masa lalu, serta sesuai dengan apa yang orang orang butuhkan dan potensial sebagai pengadopsi.sebuah ide yang tidak sesuai dengan nilai dan norma dalam sebuah sistem sosial tidak akan cepat diadopsi secepat inovasi yang sesuai. Tornatzky dan Klein 1982 menjelaskan compatibility mengacu pada kesesuaian dengan nilai dan norma pengadopsi potensial atau mungkin mewakili kesesuaian dengan praktek yang sudah ada pada pengadopsi
- C. Complexity (kerumitan) merupakan tingkat sebuah inovasi dipersepsikan sulit untuk dipahami atau digunakan. Beberapa inovasi mudah dipahami oleh sebagian sistem sosial. Sebagian yang lain inovasi itu lebih rumit sehingga jadi lambat diterima, complexity di asumsikan berhubungan secara negatif terhadap adopsi dan implementasi inovasi. Konseptualisasi rogers tentang complexity ini sangat mirip dengan konsep davis, perceived ease of use atau persepsi kemudahan untuk menggunakan, dengan kata lain tingkat adopsi akan tinggi konsumen nya apabila adanya kemudahan dalam penggunaan produk yang ditawarkan oleh produk inovatif

- D. Triability(kemungkinan dicoba)derajat sebuah inovasi dapat diekperimentasikan pada lingkup terbatas (roggers 1983) secara teori menurut rogers seperti yang dikutip studi tornatzky, inovasi yang dapat dicoba akan diadopsi dan di implementasikan lebih sering dan lebih cepat daripada inovasi yang kurang bisa di implementasikan
- E. Observasi merupakan tingkat dimana sebuah inovasi itu kelihatan bagi orang lain, semakin mudah bagi individu untuk melihat hasil sebuah inovasi maka semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsi . observasi merupakan referensi yang membahas karakteristik inovasi. Empat dari studi tentang inovasi itu hasil analisis statistiknya menunjukkan relevan dengan tujuan meta analisis dari empat tersebut , dua studi itu mengidentifikasi hubungan langsung yang mengukur hubungan antara observasi dengan adopsi

### 1.6.3 Pelayanan Publik

#### A. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu elemen yang memiliki kaitan yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik secara sederhana mudah pahami oleh berbagai pihak sebagai suatu pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Segala sesuatu yang berhubungan dengan barang dan jasa yang di selenggarakan oleh pemerintah semua itu disebut sebagai pelayanan public (Dwiyanto a. , 2015)

#### B. Definisi Pelayanan Publik Menurut Para Ahli

Dapat dijelaskan sebagai berikut, pelayanan publik diartikan sebagai layanan yang oleh pemerintah kepada masyarakat atau warga negaranya baik secara langsung maupun tidak langsung lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta (Fadhilah, 2012) Menurut Mahmudi pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan undang-undang (Mahmudi, 2010) Melihat penjelasan di atas kita menjadi tahu suatu pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. Pelayanan public juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau suatu regulasi yang berlaku sehingga dapat dijadikan suatu acuan dalam penyelenggaraannya.

Selain dari pihak pemerintah yang menjadi penyelenggaraan pemerintah publik, dan bisa juga pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah seperti halnya swasta atau masyarakat Pelayanan dari pihak pemerintah atau disebut sebagai government service dapat dimaknai sebagai (the delivery of a servis by a government agency using its own employees)

(Savas .E, 1987) bahwa pemberian pelayanan terhadap masyarakat atau warga negara lakukan oleh pihak pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat Apa yang disebut dengan sektor publik, itu badan pemerintah ,sekolah

milik pemerintah, kantor pos , perusahaan listrik pemerintah, Rumah Sakit milik pemerintah dan seterusnya. Segala penyelenggaraan ini dilakukan oleh pemerintah yang dilaksanakan dengan tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan.

Pemerintah sebagai pihak penyedia harus memiliki sikap yang profesional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik. Dan pelayanan publik harus didukung oleh regulasi yang sudah dikeluarkan oleh pemerintah regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam guidance bagi penyedia pelayanan publik. Dengan adanya undang- undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau dalam rangka kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang sudah disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan public (*Undang Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik, n.d.*)

Kemudian undang-undang Dasar 1945 menjadi dasar negara Indonesia yang yang memberi amanat kepada negara untuk memberi memenuhi segala kebutuhan dasar setiap warga negara Demi kesejahteraan, hal itu mengukur baik atau buruknya suatu penyelenggaraan pelayanan publik suatusistem pemerintahan (Surjadi, 2012)

- C. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik
- Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan suatu prinsip-prinsip dalam setiap penyelenggaraannya
- a. dalam pelaksanaan pelayanan publik harus prosedur yang sederhana agar cepat dan mudah dipahami udah dilaksanakan
  - b. memiliki sebuah kejelasan tanya standar operasional administrasi pelayanan publik, serta memiliki kewenangan jawab oleh unit kerja dalam memberikan pelayanan publik dan mempunyai rincian biaya pelayanan publik tata cara pembayaran
  - c. kepastian serta ketepatan waktu dapat dijelaskan dalam memberikan pelayanan publik yaitu dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
  - d. mempunyai akurasi berikan pelayanan publik Oleh karena itu harus dapat diterima dengan benar dan sah

- e. dalam setiap memberikan pelayanan publik tidak boleh melakukan diskriminatif seperti halnya membedakan suku, ras,, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
- f. dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memiliki tanggung jawab yang besar
- g. dalam pelaksanaan pelayanan publik wajib mempunyai kelengkapan sarana prasarana fasilitas yang mendukung dan memadai
- h. kemudahan mempunyai akses yang dapat dijangkau oleh masyarakat , akses tempat maupun lokasi
- i. harus mempunyai integritas kejujuran yang tinggi dalam pelayanan publik tidak manipulatif dan harus berdasarkan kebenaran
- j. mempunyai kecermatan hati-hati teliti dan telaten
- k. dalam pelayanan publik wajib menjunjung kedisiplinan, kesopanan keramahan ketika sedang melaksanakan pelayanan pablik
- l. dan yang terakhir harus mengedepankan keamanan serta kenyamanan dalam proses pelaksanaan pelayanan publik dan mempunyai kepastian hukum

- D. Asas-Asas Dalam Pelayanan Publik  
 Dalam penyelenggaraan pelayanan dan perizinan terdapat beberapa asas yaitu; (*Winarsih*

*Septi Atik & Ratminto, n.d.)*

- a. Empati yang tinggi terhadap masyarakat pengguna jasa pelayanan
- b. Mempunyai prosedur pembatasan dalam melakukan pelayanan publik agar tidak terlalu panjang

- c. Kejelasan dalam tata cara pelayanan yang harus dibuat sesederhana mungkin dan dengan jelas dapat dimengerti
- d. Meminimalisir persyaratan pelayanan dalam pengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin
- e. Kejelasan terkait kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan harus dibuat sejas mungkin dengan membuat pembagian tugas dan kewenangan
- f. Transparansi biaya dalam pelayanan publik harus ditetapkan seminimal mungkin dan transparan
- g. Kepastian judul serta durasi pelayanan publik yang memiliki jadwal pelayanan untuk dipahami masyarakat
- h. Meminimalisir formulir supaya lebih efisien dan maksimalisasi masa berlakunya izin
- i. Jelaskan hak dan kewajiban pegawai maupun bagi customer hak dan kewajiban bagi pegawai maupun bagi masyarakat harus dibuat secara jelas
- j. Efektivitas dalam penanganan keluhan yang harus ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik

E. Standar Dalam Pelayanan Publik

Standar pelayanan public Pada setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik pasti memiliki standarisasi, selalu standarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan dapat diakses serta diketahui oleh masyarakat Sebagai pengguna pelayanan publik makna dalam Republik menjadi suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia barang publik yang nantinya dapat ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

Standar dalam pelayanan publik meliputi

- a. Prosedur dalam pelayanan yang diberikan dan dapat harus sesuai dengan prosedur

- b. Waktu dalam penyelesaian pelayanan wajib sesuai dengan waktu yang telah ditentukan
- c. Hasil produk layanan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat
- d. Sarana dan prasarana yang mendukung serta memadai
- e. Biaya pelayanan harus memiliki standar dan penetapan tarif
- f. Pegawai harus memiliki kompetensi pelayanan serta pengetahuan keahlian keterampilan sikap dan perilaku

F. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Pelayanan sangat erat kaitannya dengan manusia, manusia sebagai makhluk individu maupun sosial mempunyai berbagai macam kebutuhan yang harus terpenuhi setiap harinya. Hal itu memunculkan berbagai macam jenis pelayanan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia. Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 dalam kegiatan

pelayanan umum atau publik antara lain:

- a. Pelayanan Administratif, adalah 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, misalnya Kartu Tanda Pendudukan (KTP), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan lain sebagainya.
- b. Pelayanan Barang adalah, pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam



suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.

- c. Pelayanan jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, penyelenggaraan transportasi dan lain sebagainya.

G. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan yang optimal pada akhirnya juga mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat dengan baik. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala sesuatu yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik dan diterima oleh masyarakat dengan baik yaitu:

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya manusialah pelanggan yang dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yaitu:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- c. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing faktor tersebut mempunyai peranan berbeda dalam pelaksanaannya tetapi saling berpengaruh satu sama lain guna terwujudnya pelayanan yang optimal bagi penerima pelayanan. Berpendapat ada enam factor faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu:

a. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarah pada suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.

b. Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan saling berpengaruh. Adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh halhal penting :

- 1) Kewenangan
- 2) Pengetahuan dan pengalaman
- 3) Kemampuan bahasa
- 4) Pemahaman pelaksanaan
- 5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja

c. Faktor Organisasi

Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

d. Faktor Pendapatan

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor Keterampilan dan Kemampuan

Keterampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

Sedangkan, kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa yang sesuai dengan harapan.

f. Faktor Sarana dan Prasarana

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
- 2) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa
- 3) Ketetapan susunan yang baik dan terjamin
- 4) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan
- 5) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tapi saling mempengaruhi dan berkaitan satu sama lain, yang secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik itu berupa pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung. Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Menurut Atep Adya Barata (2003: 37) masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor cukup penting, Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyedia fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.

#### H. Indikator Pelayanan Publik Menurut Fitzimon dan Sinamble (2008) Menjelaskan 5 Indikator Mengukur Kendala Inovasi Pelayanan Publik

- 1) Tangibles penyediaan sarana dan prasarana yang memadai dari segi sumber daya manusia dan sumber daya lainnya

- 2) Reliability dalam hal memberikan pelayanan sudah tepat dan benar
- 3) Responsives dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dilakukan dengan cepat dan tepat
- 4) Asuaransi dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan memperhatikan pada Etika, dan moral
- 5) Empati dalam memberikan pelayanan harus mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat

#### 1.6.4

### 1.7 Definisi konseptual

Definisi konseptual adalah definisi yang menggunakan konsep lain dalam untuk menggambarkan suatu konsep. sedangkan Kerlinger mendefinisikan struktur yang menggunakan struktur lainnya. Dari penjelasan di atas, kita dapat melihat bahwa konsep adalah abstraksi dalam kamus (definisi kamus) yang menggeneralisasi sesuatu

#### *1.7.1 Inovasi*

Definisi inovasi adalah dengan ide-ide baru yang bermanfaat, inovasi dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat sifat baru dari inovasi tidak akan berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatan dari kehadirannya , lalu ciri dari inovasi yang berhasil adalah adanya bentuk penciptaan atau pemanfaatan proses baru produk baru jasa baru dan metode penyampaian yang baru yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam hal efisiensi serta efektivitas maupun kualitas

#### *1.7.2 Pelayanan public*

pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan undang-undang. Melihat penjelasan di atas kita menjadi tahu suatu pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. Pelayanan public juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau suatu regulasi yang berlaku sehingga dapat dijadikan suatu acuan dalam penyelenggaraannya

### 1.8 Definisi Operasional

Menurut Usman, definisi operasional adalah menentukan struktur menjadi salah satu variabel yang diukur. Definisi operasional digunakan oleh para peneliti ketika memanipulasi konfigurasi pada untuk memungkinkan peneliti lain menduplikasi (mengulangi) pengukuran dengan cara yang sama, atau mencoba mengembangkan pengukuran konfigurasi yang lebih baik. Berikut cara spesifik yang dapat Anda lakukan. Konstruksi sulit diukur.

Pengukuran orang-orang yang pada dasarnya bersifat subjektif, seperti emosi, sikap, perilaku, kepuasan, dan persepsi. Menurut Azwar, definisi operasional adalah definisi mengenai variable yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati.

Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu INOVASI PELAYANAN PUBLIK

MELALUI PELAYANAN ADMINITRASI KEPENDUDUKAN DI DESA “PESTA DANSA”

DI ERA PANDEMI COVID 19 Melalui penelitian ini, peneliti mencoba mengkaji permasalahan dalam proses pelayanan publik agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Sebagai pedoman penelitian pelayanan publik, peneliti dapat menggali efektivitas pelayanan administrasi penduduk di desa

Tabel 1.2 Definisi Operasional

Dimensi	Indikator	Parameter
Inovasi Pelayanan Publik	Keunggulan relative (relative advantage)	keunggulan pada program pelayanan inovasi “pesta dansa”
	Kompatibilitas (compatibility)	tahapan proses pelayanan inovasi “pesta dansa” berdasarkan pengalaman
	Kerumitan (complexity)	Penyederhanaan proses pelayanan inovasi “pesta dansa” agar mudah dipahami masyarakat
	Kemampuan di uji coba (trialability)	uji coba guna mengetahui keunggulan inovasi pelayanan “pesta dansa” dengan batas waktu yang disepakati

	Kemampuan untuk diamati (observability)	Hasil dari pelaksanaan Inovasi pelayanan Administrasi akte kelahiran dan kematian Desa
Kendala Inovasi Pelayanan Administrasi di Desa	Tangibles	Kualitas pelayanan dan sarana fisik perkantoran yang mendukung
	Reability	Keahlian dalam penyediaan pelayanan yang terpercaya
	Rsponsivess	Pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap
	Assurance	Ramah dalam pelayanan sopan santun pegawai meyakinkan konsumen
	Emphaty	Sikap tegas pegawai namun penuh perhatian pegawai terhadap konsumen

## 1.9 Metode Penelitian

### 1.9.1 Jenis Penelitian

Bogdan dan Taylor (1975:5), mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu secara holistik (utuh), tidak mengisolasi individu ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi memandangnya sebagai bagian dari keutuhan. Sejalan dengan pendapat itu, Kirk dan Miller (dalam Moeleong, 1990:3), mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasan sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasa dan peristilahannya. (Dr.farida Nugrahani, 2014)

Tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah untuk memahami kondisi suatu konteks dengan mengarahkan pada pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai potret kondisi dalam suatu konteks yang alami (natural setting), tentang apa yang sebenarnya terjadi menurut apa adanya di lapangan studi, fokus dalam penelitian mengetahui bagaimana proses pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di desa "Pesta dansa" serta meneliti mengenai pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan kecamatan mojotengah kab wonosobo apakah sudah cukup baik dan faktor apa saja yang menjadi keberhasilan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan (Dr.farida Nugrahani, 2014)

Studi kualitatif adalah jenis studi yang menghasilkan hasil yang tidak tersedia dengan metode statistik atau kuantitatif lainnya. Menurut Strauss dan Corbin (2007: 1), studi kualitatif ini adalah studi terhadap orang untuk mengkaji kehidupan, sejarah, perilaku, fungsi organisasi, gerakan sosial, atau hubungan keluarga dari orang, Anda dapat menggunakannya. Sedangkan menurut Bogdan dan Taylor (1992:21), penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif berupa bahasa, gaya penulisan, dan perilaku pengamat. Melalui penelitian kualitatif ini, menjadi mungkin untuk diperoleh pemahaman tentang kenyataan melalui proses berpikir induktif. (Dr.farida Nugrahani, 2014)

### 1.9.2 Jenis Data Penelitian

1. Data Primer Sumber Data primer pada penelitian ini adalah hasil wawancara dengan beberapa perangkat dinas kependudukan dan catatan sipil

Tabel 1.3 Data Primer

No	Data primer	Sumber data
1	Untuk menggali informasi mengenai inovasi program pelayanan administrasi kependudukan di desa "Pesta Dansa" dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan saat era pandemi covid 19 di desa mojotengah kecamatan mojotengah kab wonosobo dan menjelaskan kendala dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di desa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ibu Dyah Puspitosari SE,MM, Selaku Kasie kerjasama dan Inovasi Pelayanan Publik (wawancara)</li> <li>Ibu Tri, selaku Sekretaris Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (wawancara)</li> </ul>

2. Sumber data sekunder Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi pustaka seperti buku, penelitian, gambar, arsip, tabel, artikel, serta catatan-catatan dari pihak yang terkait lainnya

Tabel 1.4 Data Sekunder

No	Data sekunder	Sumber data	Teknik pengumpulan data
----	---------------	-------------	-------------------------

1	Rekap data masyarakat yang sudah melakukan pelayanan administrasi kependudukan	Tempat dinas kependudukan dan catatan sipil	Studi pustaka
---	--	---	---------------

### 1.9.3 Teknik Pengumpulan Data

#### a. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan wawancara merupakan tanya jawab secara langsung dengan pihak yang bersangkutan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok pokok permasalahan yang diteliti pada Inovasi Pelayanan Publik pada dinas Adminitrasi kependudukan di Desa dengan metode pengambilan sampel berstrata (simpler random sampling berstrata) Stratified random sampling yaitu metode pengambilan Sempel yang digunakan pada populasi yang memiliki susunan bertingkat atau berlapis, teknik ini digunakan bila populasi memiliki anggota/ unsur yang bersifat homogen dan berstarata secara proporsional sehingga setiap strata harus terwakili dalam sampel

Tabel 1.5 data wawancara

Informan	Jabatan
----------	---------



Ibu Dyah Puspitosari SE,MM NIP. 19711026199603 2 001	Kasi Kerjasama dan Inovasi Disduk Wonosobo
Fajar supri	Masyarakat
Ibu Tri	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Ariyadi	Masyarakat
Badarudin	Masyarakat
Abdul Rohman	Masyarakat
Riyanto	Masyarakat
Edy purwoto	Masyarakat
Endaryanto	Masyarakat

*b. Observasi*

Teknik pengumpulan data dengan observasi yaitu Teknik pengumpulan data secara langsung dilapangan, Teknik ini digunakan untuk mengamati dan melihat proses pelaksanaan pelayanann public yang terjadi antara pegawai pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten wonosobo , Penelitian ini dilakukan pengamatan secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik mulai dari awal hingga akhir proses pelayanan selesai. Sehingga peneliti dapat mengamati bagaimana proses berjalanya pelayanan publik dilihat dari pelayananya

- i. Observasi dilakukan pada 2 maret 2022 dikantor dinas Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil

Tanggal pelaksanaan	Tempat	Hasil
Sabtu,16 Februari	Kantor dinas	1. Pengajuan

<p>2022</p> <p>Rabu, 2 maret 2022</p>	<p>Administrasi</p> <p>Kependudukan d</p> <p>Catatan Sipil</p>	<p>ijin penel</p> <p>Data Wawanc</p> <p>dengan</p> <p>pegawai c</p> <p>capil,</p> <p>2. Foto Wa</p> <p>dengan</p> <p>narasumb</p> <p>dinas capil</p>
<p>Senin, 7 Maret 20 12</p>	<p>Di desa mojotengah</p> <p>kelurahan Mojoten ah</p>	<p>Data waw</p> <p>pada mas</p>

### c. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen penting yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, dan akurat. Data tersebut diperoleh dari hasil laporan-laporan dan keterangan-keterangan tertulis, tergambar, tercetak maupun terekam yaitu visi-misi, struktur organisasi, jumlah pegawai, kemudian dipilih sesuai dengan fokus permasalahan dalam penelitian. Cara ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

#### 1.9.4 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data merupakan data yang telah terkumpul dari hasil wawancara tersebut, dengan studi kepustakaan dan analisis dokumentasi yang ditafsirkan untuk mengetahui maksud dan makna dari penelitian tersebut. Hal ini bisa dihubungkan dengan masalah penelitian yang akan diteliti. Adapun data yang akan terkumpul itu disajikan dalam bentuk narasi dan kutipan langsung hasil wawancara tersebut.

*a. Pengumpulan Data*

Merupakan suatu proses kegiatan dalam mengumpulkan data dari semua sumber yang ada, baik dari data primer maupun dari data sekunder. Selain itu juga memindahkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti menjadi bentuk transkrip dan memindahkan dokumen dalam bentuk deskriptif ataupun table

*b. Reduksi Data*

Merupakan suatu tindakan untuk memilah kembali data yang telah berhasil dikumpulkan dan ditranskrip dengan memilih hal-hal yang penting dan merangkum gambaran yang lebih jelas dan menyesuaikan dengan apa yang diperlukan sesuai dengan yang ditemukan pada tempat penelitian yaitu di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil, kabupaten wonosobo

*c. Penyajian Data*

Data yang telah disusun dari hasil reduksi , kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif . penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matrik atau bentuk yang mudah dipahami . penyajian data mudah dipahami adalah cara yang paling penting dan utama dalam menganalisa data kualitatif yang valid

*d. Penarikan Kesimpulan*

Merupakan tahap akhir dari proses pengumpulan data. Penarikan kesimpulan dilakukan setelah peneliti menyusun pencatatan, pola-pola penyertaan, arahan sebab akibat, dan kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti