

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah suatu proses pelayanan kepada orang lain atau masyarakat dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa (Bazarah *et al.*, 2021). Pelayanan publik bisa diartikan sebagai segala tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau badan dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat merupakan bentuk dari pelayanan publik. Layanan ini disediakan sesuai dengan hukum yang berlaku mengikuti pedoman dan praktik mendasar yang telah ditetapkan oleh setiap lembaga atau organisasi. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 menandai dimulainya upaya berkelanjutan Pemerintah Daerah untuk meningkatkan taraf pelayanan publik. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 mendefinisikan administrasi kependudukan sebagai seperangkat tata cara dan pengelolaan pencatatan dan data kependudukan melalui pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pengelolaan administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk penyelenggaraan pengembangan sektor pelayanan publik dan lain-lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik pada suatu negara merupakan proses yang sangat penting dan strategis, karena berlangsung interaksi yang cukup intensif antara warga negara dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Kualitas produk dan proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat diamati,

dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh warga masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik menjadi salah satu indikator kualitas suatu pemerintahan. Kemampuan untuk menciptakan dan memutuskan sendiri pelayanan yang dibutuhkan masyarakat diberikan dalam bentuk pelayanan publik oleh pemerintah daerah dalam rangka meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan daerah, pemerintah daerah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Jenis layanan yang dimaksud di sini adalah layanan yang membina lebih banyak hubungan masyarakat-pemerintah. Hal ini dicapai dengan terlebih dahulu memahami dan menganalisis berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat, setelah itu rencana layanan yang efektif dikembangkan. Birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan umum dituntut lebih efektif dan efisien, sehingga akan tampak mementingkan kualitas pelayanan. Sasaran reformasi birokrasi salah satunya yaitu mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien. Birokrasi yang efektif merupakan birokrasi yang mampu mencapai tujuan keberadaan dan pembentukannya. Sedangkan, birokrasi yang efisien merupakan upaya yang difokuskan untuk mengurangi pemborosan penggunaan sumber daya yang terbatas melalui program-program penghematan bagi pembiayaan operasional birokrasi (Gevara, 2021).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu penyedia layanan publik. Instansi pemerintah ini menawarkan layanan administrasi kependudukan. Kabupaten Pekalongan dan Kota Yogyakarta merupakan contoh

kabupaten/kota yang telah melaksanakan upaya reformasi layanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dan Kabupaten Pekalongan telah berupaya meningkatkan taraf pelayanan publik dengan mengutamakan kebutuhan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan dan Kota Yogyakarta meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan penyelenggaraan tertib administrasi kependudukan dengan menawarkan inovasi pelayanan. Untuk meningkatkan cakupan, inovasi layanan tersebut salah satunya adalah dengan inovasi yang memudahkan pembuatan akta kelahiran. Salah satu bentuk layanannya adalah layanan *Three in One (3 in 1)*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota mempunyai tanggung jawab dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan, sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi Kependudukan. Layanan *3 in 1* merupakan program nasional guna meningkatkan mutu pelayanan sehingga riset ini dirasa penting untuk bagaimana implementasinya di kabupaten/kota. Augmentasi kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui layanan antar jemput atau terpadu. Setidaknya ada tiga paket layanan mencakup layanan terpadu yang ditawarkan: 1) Akta Nikah, KK, dan *e-KTP* dengan perubahan status perkawinan; 2) Akta Kematian, KK, dan *e-KTP* yang berstatus cerai; dan 3) Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak. Sehubungan dengan itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan dan Kota Yogyakarta terus meningkatkan kualitas pelayanan pengelolaan kependudukan melalui pemanfaatan layanan terpadu, khususnya Layanan *Three in One (3 in 1)*. Penerapan layanan *Three in One (3 in 1)* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Yogyakarta dan Kabupaten Pekalongan dengan tujuan untuk memperluas kepemilikan akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Tanda Penduduk (KIA) akan diteliti dalam penelitian ini.

Layanan *Three in One (3 in 1)* merupakan pola pelayanan administrasi terpadu satu pintu. Pengelolaan perizinan dan non perizinan yang dimulai dari tahap permohonan dan diakhiri dengan tahap penerbitan dokumen dilakukan dalam satu lokasi. Cukup dengan sekali registrasi, pengguna layanan bisa mendapatkan 3 (tiga) dokumen akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Tanda Penduduk (KIA) sebagai bagian dari layanan *Three in One (3 in 1)*. Hadirnya layanan *Three in One (3 in 1)* diharapkan dapat memudahkan pengurusan akta kelahiran bagi masyarakat Kota Yogyakarta dan Kabupaten Pekalongan untuk dapat memperoleh Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Anak (KIA) sekaligus. Layanan ini diselesaikan dengan cepat dan tanpa biaya administrasi, menjadikan tugas-tugas yang sebelumnya sulit menjadi sederhana dan cepat. Pelayanan terpadusatu pintu ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan akses kepada lebih banyak Masyarakat, sehingga memungkinkan terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, sederhana, transparan, pasti, dan ekonomis. Tujuan lainnya adalah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, khususnya terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan dan Kota Yogyakarta yang ditunjang akan terus tumbuh berkat upaya pelayanan tersebut. Namun secara fakta empiris di lapangan masih ada proses atau implementasi yang belum maksimal dari adanya inovasi layanan tersebut. Maka diperlukannya evaluasi mendalam dan lebih lanjut guna mengatasi hal tersebut agar dalam pelaksanaan nantinya dapat lebih

maksimal. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “**STUDI KOMPARASI : Efektivitas Inovasi Layanan 3 in 1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian penjelasan dari latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana efektivitas dari Inovasi Pelayanan yang diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Pekalongan dan Kota Yogyakarta?.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah : Untuk menilai seberapa efektif kebijakan yang diambil dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pekalongan dan Kota Yogyakarta terhadap pelaksanaan pelayanan *3 in 1* untuk memudahkan masyarakat memperoleh dokumen identitas melalui sistem satu pintu.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam hal-hal sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dapat memperluas pengetahuan dan pemahaman penulis berdasarkan penelitian. Untuk mencapai hal tersebut, penulis menerapkan teori-teori yang dipelajari dalam perkuliahan pada pembahasan Strategi Pelayanan, dan Pencatatan Sipil sehingga mampu memberikan kebermanfaatan terhadap ilmu pengetahuan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini mampu dijadikan masukan maupun juga tahapan rekomendasi bagi pihak-pihak yang diharapkan mampu untuk menjadi tambahan informasi lebih lanjut bagi DISDUKCAPIL Kabupaten Pekalongan dan Kota Yogyakarta supaya lebih optimal dan maksimal sebagai bentuk penerapan juga pemanfaatan layanan *3 in 1 (Three in One)*.

1.5 Tinjauan Pustaka

Penelitian terdahulu merupakan upaya dari peneliti untuk mencegah adanya duplikasi oleh penulis terhadap karya atau tulisan orang lain, maka dari itu peneliti mencari dan mencoba mencari dan merangkum berbagai sumber karya ilmiah seperti skripsi, jurnal, tesis, disertasi yang terkait dengan penelitian ini. Di bawah ini merupakan penelitian terdahulu yang masih berkaitan dengan tema yang dikaji oleh penulis.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Temuan
1.	(Atmojo <i>et al.</i> , 2021)	Analisis Studi Komparasi Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Era New Normal	“Tujuan penelitian ini untuk menganalisis suatu studi komparasi tentang penyelenggaraan inovasi pelayanan publik di era new normal. Pada era new normal perlu ada peningkatan pelayanan publik ini mengacu pada indikator pedoman umum inovasi administrasi negara diantaranya adalah dapat direplikasi, kebaruan, keberlanjutan, kemanfaatan, komparabilitas, dan memberi solusi”.
2.	(Rahcman & Burhan, 2020)	Komparasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Publik Tahun 2019 di Dinas Dukcapil Kota Mataram dan Kabupaten Lombok Barat	“Pada penelitian ini memberikan hasil survey yang telah dilakukan dan juga memberikan hasil terkait faktor penghambat yang ada pada DISDUKCAPIL di Kota Mataram dan Kabupaten Lombok Barat”.
3.	(Sofiana <i>et al.</i> , 2020)	Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat	“Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS pada kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan dilihat dari 5 dimensi, yaitu Tangible (Berwujud), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati)”.
4.	(Said & Syafei, 2021)	Analisis Komparasi Layanan Angkutan Online dan Konvensional Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Kota Makassar	“Temuan yang didapat dari penelitian ini adalah analisis komparasi aspek efektifitas, efisiensi, tarif/biaya, pelayanan dan keamanan angkutan online dengan konvensional terhadap kepuasan pengguna

			jasa/penumpang di Kota Makassar dan data dianalisis menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda dengan Aplikasi SPSS”.
5.	(Saptomo <i>et al.</i> , 2021)	Komparasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Yogyakarta di Masa Pandemi <i>Covid-19</i>	“Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi kerja, lingkungan kerja dan pengembangan karir terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara selama masa pandemi <i>Covid-19</i> di Yogyakarta. Tujuan selanjutnya adalah untuk membandingkan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang ada di ketiga instansi pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta”.
6.	(Kartika & Oktariyanda, 2022)	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik	“Temuan yang didapat adalah penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan terkait pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Gresik melalui inovasi aplikasi Poedak. Jenis penelitian yang digunakan berupa penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui teknik wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Analisis fokus penelitian mengacu pada faktor kesuksesan sebuah inovasi di sektor publik yang terdiri dari 6 (enam) indikator diantaranya adalah tata kelola dan inovasi; sumber ide untuk inovasi; budaya inovasi; kemampuan dan alat; tujuan, hasil, pendorong, hambatan; dan mengumpulkan data informasi tunggal”.
7.	(Lestari <i>et al.</i> , 2020)	Kualitas Pelayanan Administrasi	Penelitian ini difokuskan untuk mengungkap kualitas

		Kependudukan Pada UPT Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	elayanan administrasi kependudukan di kota Pekanbaru. Hal ini didasarkan masih ditemukan berbagai kendala dalam pelayanan administrasi kependudukan seperti, keterlambatan <i>output</i> pelayanan (tidak sesuai prosedur pelayanan dan keterbatasan sarana dan prasarana pelayan.
8.	(Duri <i>et al.</i> , 2022)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Gayo Lues	“Tujuan pada penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan yang ada dan faktor yang menjadi penghambatnya”.
9.	(Bazarah <i>et al.</i> , 2021)	KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)	“Temuan pada penelitian ini untuk memberikan pandangan terkait penyelenggaraan pelayanan yang baik dan pengambilan kebijakan yang baik dengan mempertimbangkan peningkatan aspek pelayanan, SDM, dan aspek lainnya guna meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik”.
10.	(Ferrer, 2022)	Pemodelan Koordinasi <i>Multistakeholder</i> Pada Layanan <i>Three In One</i> (3 in 1) Dalam Upaya Optimalisasi Pencatatan Sipil Usia Anak Di Bandar Lampung	“Penelitian ini menyoroti kebutuhan aktualisasi proses koordinasi <i>multistakeholder</i> pada sebuah layanan publik yang merupakan pelayanan pencatatan sipil usia anak. Gagasan koordinasi <i>multistakeholder</i> dalam sebuah pelayanan publik muncul dari pengambilan salah satu intisari dari konsep <i>collaborative governance</i> ”.

Berdasarkan tabel di atas terdapat beberapa perbedaan dan persamaan yang ada pada masing-masing penelitian mengenai inovasi pelayanan dalam pemerintahan. Perbedaan yang dimiliki pada penelitian adalah objek penelitiannya dimana peneliti meneliti tentang efektivitas inovasi pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Persamaan pada penelitian ini adalah pada kajian keilmuan dan penyelenggaraan inovasi pelayanan yang dikaji pada penelitian-penelitian di atas.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Teori Efektivitas

Teori Efektivitas *E-Government* Menurut Donald Norris membahas bagaimana teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dapat meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Norris mengidentifikasi beberapa variabel atau indikator penting yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas *e-government* (Norris, 2008).

Beberapa indikator tersebut meliputi:

- a) Aksesibilitas (*Accessibility*): Tingkat aksesibilitas merujuk pada sejauh mana warga negara dapat dengan mudah mengakses layanan *e-government*. Variabel ini mencakup tingkat ketersediaan situs web dan layanan online, kemudahan dalam mendapatkan situs web dan juga layanan online akan memengaruhi efektivitas pelayanan publik. Kemudahan navigasi situs web dan antarmuka pengguna juga akan ikut memberikan pengaruh dalam peningkatan efektivitas layanan. Selanjutnya, ada dukungan aksesibilitas bagi individu dengan

kebutuhan khusus untuk memberikan layanan secara inklusif agar bisa mengakomodasi layanan.

- b) Efisiensi (*Efficiency*): Efisiensi mencerminkan sejauh mana *e-government* dapat meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Variabel ini meliputi pemrosesan permintaan secara cepat dan efisien, pengurangan birokrasi dan kebijakan yang tidak perlu, penggunaan sumber daya secara efisien, seperti mengurangi penggunaan kertas dan penghematan biaya merupakan variabel yang akan menjadi penunjang dalam efisiensi *e-government* itu sendiri dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- c) Kualitas Layanan (*Service Quality*): Variabel ini mencerminkan kualitas layanan yang diberikan melalui platform *e-government*. Hal ini dapat mencakup kualitas layanan dapat dilihat dari bagaimana kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna, kualitas informasi yang disediakan oleh situs web dan layanan online, dan respon cepat terhadap permintaan pengguna. Cakupan itu adalah faktor yang dapat dinilai sebagai ditemukannya kualitas layanan.
- d) Partisipasi Masyarakat (*Citizen Participation*): Variabel ini mencakup partisipasi aktif warga negara dalam proses *e-government*, seperti kemampuan warga untuk memberikan masukan, memberikan umpan balik, atau berpartisipasi dalam konsultasi publik dan adanya Transparansi dan akses terhadap informasi yang memungkinkan

partisipasi warga dalam pengambilan keputusan adalah bentuk dari adanya partisipasi masyarakat.

- e) Keamanan (*Security*): Keamanan sangat penting dalam *e-government* untuk melindungi data pribadi dan informasi pemerintah. Variabel ini melibatkan tersedianya perlindungan data pribadi dan informasi sensitif, keamanan dalam transaksi online & komunikasi dengan pemerintah, dan tindakan perlindungan terhadap ancaman siber adalah bentuk dari keamanan dalam aktivitas *e-government*.

1.6.2 Teori Inovasi

Christopher Pollitt mengemukakan konsep "inovasi administrasi" yang melibatkan upaya restrukturisasi dan pembaruan organisasi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Christopher Pollitt adalah seorang ilmuwan administrasi publik yang telah berkontribusi dalam bidang reformasi administrasi dan inovasi dalam pelayanan publik. Salah satu teori terkait dengan pemikirannya adalah "teori inovasi administrasi." (Tria, 2012)

Konsep utama yang dikemukakan pada teori ini berfokus pada upaya untuk menciptakan inovasi dalam administrasi pemerintah dengan tujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan publik. Pollitt mendukung pemikiran bahwa administrasi publik harus terus beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan tuntutan masyarakat. Adapun indikator yang digunakan dalam teori ini meliputi:

- a) Perubahan Organisasi: Tingkat kemampuan pemerintah untuk merancang ulang dan memodernisasi struktur organisasi guna meningkatkan efisiensi dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
- b) Penggunaan Teknologi: Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses administrasi guna meningkatkan efisiensi dan transparansi.
- c) Evaluasi Kinerja: Penggunaan metode evaluasi kinerja untuk mengukur dampak inovasi terhadap pelayanan publik.
- d) Partisipasi *Stakeholder*: Keterlibatan pihak-pihak terkait, termasuk masyarakat dan sektor swasta, dalam perancangan dan implementasi inovasi administrasi.

Teori yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah teori efektivitas dan teori inovasi. Merujuk pada relevansi atau yang mendukung juga menerangkan penelitian ini, maka diterapkannya juga pada konteks efektivitas dan inovasi administrasi dan pelayanan publik. Dengan demikian, diharapkan digunakannya teori efektivitas dan inovasi ini dapat memudahkan dalam pembuatan penelitian ini serta membantu pembaca untuk turut memahami landasan teoritis penelitian serta bagaimana mengukur efektivitas dalam konteks tersebut.

1.7 Definisi Konseptual

Definisi konseptual ini merupakan sebuah batasan akan pengertian-pengertian yang dituliskan oleh peneliti terhadap variabel juga konsep yang hendak diukur, digali, dan diteliti. Konsep yang ada juga akan dijadikan sebagai pedoman yang nantinya digunakan dalam pengoperasian data lapangan. Dengan demikian harapannya akan memudahkan dalam memahami konteks terkait teori yang digunakan. Definisi konseptual dalam penelitian ini adalah :

1.7.1 Efektivitas

Efektivitas *e-government* adalah kemampuan suatu pemerintah untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mencapai tujuan dan hasil yang diinginkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pengambilan keputusan, dan pengelolaan sumber daya dengan cara yang lebih efisien, responsif, dan berorientasi pada pelayanan kepada warga negara. Hal ini melibatkan integrasi yang cermat antara teknologi, proses administrasi, kebijakan, dan partisipasi masyarakat dalam rangka menciptakan lingkungan pemerintahan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik sambil meminimalkan birokrasi dan biaya yang tidak perlu. Dengan kata lain, efektivitas *e-government* mengacu pada kemampuan pemerintah untuk menggunakan teknologi informasi dengan cara yang menghasilkan hasil yang lebih baik dan lebih efisien dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pengambilan keputusan, dan pengelolaan sumber daya. Tujuannya untuk meningkatkan layanan kepada warga negara dan mencapai tujuan pemerintahan dengan lebih baik,

sambil mengurangi birokrasi dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses administrasi publik (Norris, 2008).

1.7.2 Inovasi

Inovasi administrasi merujuk pada perubahan yang sengaja dan sadar dalam praktik administrasi publik atau sistem administrasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, atau responsifitas organisasi pemerintah. Hal ini dapat mencakup perubahan dalam proses, kebijakan, struktur organisasi, teknologi, atau budaya organisasi (Tria, 2012). Konsep ini mencakup pemahaman bahwa administrasi publik tidak boleh tetap dalam keadaan diam, melainkan harus mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, inovasi administrasi adalah tentang mencari cara baru dan lebih baik untuk melakukan tugas-tugas administratif dalam pemerintahan, dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik dan mencapai hasil yang lebih baik.

1.8 Defisini Operasional

1.2 Definisi Operasional

No	Variabel	Indikator	Parameter
1.	Efektivitas	<ol style="list-style-type: none">1. Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)2. Efisiensi (<i>Efficiency</i>)3. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)4. Partisipasi Masyarakat (<i>Citizen Participation</i>)5. Keamanan (<i>Security</i>)	<ol style="list-style-type: none">1. Jumlah pengguna layanan2. Efisiensi birokrasi dalam layanan3. Proses pelayanan yang dilakukan4. Konsultasi publik daring maupun luring5. Perlindungan data bagi para pengguna layanan (masyarakat)
2.	Inovasi	<ol style="list-style-type: none">1. Perubahan Organisasi2. Penggunaan Teknologi3. Evaluasi Kinerja4. Partisipasi <i>Stakeholder</i>	<ol style="list-style-type: none">1. Perancangan ulang struktur organisasi2. Adaptifitas dalam menggunakan teknologi untuk meningkatkan pelayanan3. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat4. Peningkatan efisiensi pada birokrasi dan administrasi

Sumber : Diolah oleh penulis

1.9 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan bagian dari penjabaran dan penguraian metode ilmiah yang di dalamnya terdapat perencanaan, proposal, hingga penulisan laporan penelitian itu sendiri. Untuk itu, akan memudahkan penulis dalam memperoleh data yang akan digunakan dalam suatu penelitian dengan menggunakan metode penelitian.

1.9.1 Jenis Penelitian

Penelitian efektivitas penerapan Inovasi Layanan *Three in One* di Kabupaten Pekalongan dan Kota Yogyakarta ini menggunakan pendekatan kualitatif komparatif. Dengan mencari data deskriptif berupa tulisan maupun hasil wawancara akan didapatkan menggunakan metode penelitian kualitatif.

Hal ini dikarenakan, peneliti ingin langsung mendapatkan data dari pihak yang terlibat dalam masalah penelitian. Kemudian dengan memanfaatkan *big data* kompleks yang tersedia di internet. Data tersebut didapatkan dari mencari, memilah, memilih, dan menyajikan untuk dipilih sebagai bahan memperoleh data untuk memperkuat keabsahan data tersebut.

1.9.2 Lokasi Penelitian

Seperti yang tertera dalam judul bahwasanya penelitian ini merupakan komparasi, maka untuk lokasi penelitian ini berada di dua tempat yaitu Kabupaten Pekalongan dan Kota Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan dan Kota Yogyakarta. Lokasi tersebut merupakan dua dari daerah yang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipilnya memiliki kebijakan yang serupa sehingga menarik penulis untuk mengkaji lebih lanjut terkait efektivitas dari kebijakan yang telah diterapkan di kedua dinas tersebut. Alasan lain mengapa dua daerah ini yang dipilih karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Yogyakarta, menghantarkan Pemerintah Kota Yogyakarta menerima penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) dalam bidang pelayanan publik terbaik kategori kota, beberapa waktu lalu. Sedangkan di Kabupaten Pekalongan sendiri dua

program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) menyabet penghargaan inovasi pelayanan publik. Yakni Junjang Adminduk dan Sapu Jagad. Keduanya masuk dalam Top 10 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Jateng 2021. Junjang Adminduk merupakan program inovasi Dindukcapil Kabupaten Pekalongan untuk meningkatkan kualitas tata kelola data kependudukan sementara Sapu Jagad merupakan inovasi untuk memberi jaminan pelayanan administrasi Kependudukan bagi warga penyandang disabilitas.

1.9.3 Jenis Data

Dalam penelitian kualitatif, kata-kata merupakan sumber data utama, karena merupakan media paling tepat untuk menggambarkan situasi di wilayah penelitian. Sisa datanya berasal dari kertas tambahan, seperti surat dan catatan lain yang juga memuat data penelitian. Dengan memperolehnya dari dua sumber data, yaitu:

a) Data Primer

Data primer adalah informasi yang peneliti kumpulkan langsung dari subjek penelitiannya. Oleh karena itu, wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data utama penelitian ini.

b) Data Sekunder

Segala data yang diperoleh secara sekunder dari objek penelitian disebut sebagai data sekunder. Dokumen-dokumen yang berkaitan dengan tujuan penelitian diperoleh sebagai data sekunder untuk penelitian ini.

1.9.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah proses yang sistematis untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan. Pengumpulan data adalah metode yang digunakan oleh peneliti untuk meraih informasi yang diperlukan dari berbagai sumber, seperti dokumen, wawancara dengan narasumber atau responden. Teknik pengumpulan data merupakan langkah kunci dalam mempersiapkan materi yang diperlukan untuk menganalisis keabsahan suatu penelitian ilmiah. Dalam kerangka penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui dua pendekatan utama, yaitu wawancara langsung dengan pihak terkait dan pengumpulan dokumen sebagai referensi yang relevan. Peneliti menggunakan metode pengumpulan data berikut dalam penelitian ini:

a) Observasi

Kegiatan yang melibatkan perhatian yang cermat terhadap suatu pokok bahasan dengan seluruh indra adalah observasi. Dalam kegiatan ini faktor-faktor yang mungkin dilihat atau dirasakan sehubungan dengan gejala pada objek penelitian yang muncul.

b) Wawancara

Wawancara adalah salah satu jenis metode pengumpulan data dimana peneliti mengajukan pertanyaan yang telah disiapkan kepada sumber atau informan untuk mendapatkan informasi langsung dari mereka. Wawancara semi terstruktur adalah metode wawancara yang digunakan oleh peneliti. Wawancara semi terstruktur termasuk dalam kategori wawancara mendalam dan lebih fleksibel dalam pelaksanaannya dibandingkan wawancara

terstruktur, menurut Sugiyono (2018). Pedoman wawancara yang merupakan kumpulan tema penelitian selalu digunakan dalam metode wawancara semi terstruktur ini. Tujuan utama dari wawancara adalah untuk mendapatkan pandangan, pengalaman, atau pengetahuan langsung dari narasumber. Wawancara dapat dilakukan dalam berbagai konteks, termasuk penelitian, jurnalistik, rekrutmen kerja, atau interaksi sehari-hari. Proses ini melibatkan pertanyaan dan jawaban antara pihak yang mewawancarai dan narasumber, dengan tujuan untuk mendapatkan insight yang lebih dalam atau mengumpulkan data yang relevan. Wawancara dapat bersifat terstruktur (dengan pertanyaan yang telah direncanakan sebelumnya) atau tidak terstruktur (lebih fleksibel dan terbuka untuk percakapan spontan), tergantung pada tujuan dan metode yang digunakan.

1.3 Daftar Narasumber

No	Bagian	Nama
1.	Bapak Mashadi	Kepala Sub Bagian Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan
2.	Ibu Danik	Ketua Tim Kerja Kelahiran dan Kematian Bidang Pelayanan Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta

Sumber : Diolah oleh penulis

Dalam pengambilan sampel penulis menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Menurut Winarni, *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan oleh penulis dengan mempertimbangkan subjek penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian dan dianggap paling tau atau yang menguasai atas apa yang diharapkan oleh penulis untuk menjelajahi objek penelitian. Kriteria informan yang peneliti pilih yaitu petugas pada bagian pencatatan sipil. Dalam penelitian ini, subjek penelitian yang penulis pilih adalah kepala sub bagian Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan dan Tim Kerja Kelahiran dan Kematian Bidang Pelayanan Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.

c) Dokumentasi

Dokumentasi adalah peristiwa berupa dokumen yang berisi gambar, karya, atau juga catatan tertulis mengenai informasi yang diperoleh dari berbagai sumber mengenai aktivitas atau kejadian yang ada dan sudah terjadi. Banyak fakta, hipotesis, pandangan, dan informasi lain mengenai suatu peristiwa dapat disimpulkan dari dokumentasi.

1.9.5 Teknik Pengolahan Data

Saat melakukan penelitian kualitatif, analisis data dilakukan baik pada saat penelitian mengumpulkan data maupun setelah penelitian selesai. Peneliti telah melakukan analisis terhadap tanggapan yang

diberikan saat wawancara. Jika tanggapan orang yang diwawancarai dirasa tidak berubah, peneliti akan terus mengajukan pertanyaan hingga menghasilkan bukti yang dianggap dapat diandalkan pada tahap tertentu. Jika hasilnya memuaskan setelah selesai pengumpulan data, dilakukan langkah-langkah analisis data sebagai berikut:

a. Analisis Data

Analisis data adalah tindakan mencari dan menggabungkan informasi dari catatan lapangan, wawancara, dan sumber lain secara metodis sehingga jelas dan temuannya dapat dikomunikasikan kepada orang lain. Mengorganisasikan informasi, mengkarakterisasinya dalam satuan-satuan, mensintesisnya, memasukkannya ke dalam formula, memilih nama-nama yang penting dan dapat dieksplorasi, dan menghasilkan kesimpulan yang dapat dikomunikasikan dengan orang lain merupakan langkah-langkah dalam analisis data.

b. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memusatkan perhatian pada informasi yang paling penting, memilih komponen-komponen kunci, dan mencari tema dan pola. Hasilnya, data yang diringkas akan menyajikan gambaran yang lebih jelas, komprehensif, dan memudahkan peneliti mengumpulkan data tambahan sesuai kebutuhan.

c. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat berupa diagram alur, deskripsi singkat, infografis, korelasi antar kategori,

dan lain-lain. Namun, teks naratif adalah yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif. Visualisasi data akan memudahkan untuk memahami apa yang sebenarnya terjadi dan mengatur pekerjaan lebih lanjut berdasarkan pemahaman tersebut.

d. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan langkah-langkah berikut dalam pemeriksaan data kualitatif. Jika tidak ditemukan bukti yang meyakinkan untuk mendukung pengumpulan data berikutnya, temuan awal yang disajikan akan berubah.

1.9.6 Teknik Analisis Data

- a. Deskriptif yaitu penggambaran adanya gejala data dan juga informasi yang berdasarkan kepada fakta yang muncul dan diperoleh dari lapangan. Berdasarkan data yang ada tersebut coba dianalisis korelasinya dengan permasalahan yang nantinya akan diteliti
- b. Komparatif, Studi komparatif mencari hubungan sebab akibat yang potensial dengan menganalisis dampak yang terjadi saat ini dan mencarinya dan mengembalikan informasi dari data tertentu yang mungkin menjadi alasannya. Penelitian ini membandingkan dengan pendekatan berdasarkan hasil di lapangan inovasi layanan *3in1* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.