

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam perkembangan suatu organisasi. Inovasi merupakan ide untuk merujuk pada sebuah perubahan maka sebuah inovasi diharapkan dapat menjadi strategi dalam meningkatkan daya ungkit kinerja organisasi. Pentingnya inovasi pada pelayanan publik untuk mencapai good governance maka akan diterapkannya prinsip pelayanan dengan berbasis indikator efektif, efisien dan produktif serta tidak lagi menerapkan prinsip-prinsip yang “asal terlayani” kepada publik (Sururi, 2017). Pemerintah harus menyediakan sistem yang mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, mengubah model pelayanan personal manual tatap muka menjadi pelayanan elektronik, mengingat pada masa pandemi Covid-19 ruang terbatas karena harus ikuti protokol kesehatan . Inovasi layanan e-government merupakan sistem yang mudah digunakan oleh pemerintah untuk komunikasi dan koordinasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui komputersasi. (Kurniasih & Nugroho, 2022).

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, dasar pemikiran pengaturan inovasi antara lain bahwa daerah harus memberikan pelayanan dan kesejahteraan kepada masyarakat sebagai wujud otonomi daerah. Selain itu, inovasi diharapkan dapat meningkatkan daya saing daerah, yang secara linier akan meningkatkan daya saing nasional di tingkat internasional. Kementerian Dalam Negeri yang diberi kewenangan oleh UU No. 23 Tahun 2014 untuk mendorong inovasi daerah telah menyusun beberapa peraturan turunan, seperti Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 tentang Pembangunan Daerah dan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 104 Tahun 2018 tentang Evaluasi. dan penghargaan. dan/atau insentif inovasi daerah. Selain itu, Kemendagri terus memberikan bantuan teknis melalui replikasi,

fasilitasi dan monitoring terkait implementasi kebijakan inovasi daerah. Saat ini kami juga bekerja sama dengan Kementerian Keuangan terkait penyiapan Dana Pembangunan Daerah (DID) bagi kotamadya yang berhasil menerapkan inovasi daerah.

Inovasi daerah dalam pelayanan publik merupakan kunci bagi lahirnya kebijakan publik yang inovatif. Tanpa adanya desain inovasi kebijakan, governance masuk ke kondisi yang labil dan tidak efektif, kehilangan kapasitas pemerintahannya, dan menjadi target kritikisme dan kegagalan (Nasriza & F. Yasmeari, 2020). Pada dasarnya pelayanan publik merupakan aspek penting yang menjadi perhatian utama pemerintah dan pemerintah pusat serta pemerintah daerah menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. UU No 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala jenis kegiatan yang berkaitan dengan pengaturan, pembinaan, penyediaan fasilitas, pelayanan dan upaya lain yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan pemenuhan yang berlaku. Hukum dan regulasi peraturan dengan berkembangnya era pelayanan publik, diharapkan dapat dilakukan terobosan-terobosan inovasi teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan, sejalan dengan kondisi perkembangan pelayanan publik saat ini. Pelayanan publik manajemen kependudukan merupakan bentuk pelayanan yang memberikan penegakan hak administratif seperti pelayanan publik dan perlindungan dokumen kependudukan tanpa perlakuan diskriminatif.

Oleh karena itu di era yang terus berkembang masyarakat terus menuntut adanya perubahan dalam segi organisasi pemerintahan agar dapat meningkatkan daya kinerja sebuah organisasi atau instansi agar lebih baik. Bupati Bantul membuat keputusan Nomor 232 Tahun 2020 Tentang Pembentukan Tim Koordinasi Penguatan Sistem Inovasi Daerah. Inovasi Kebijakan pemerintahan daerah Bantul dilandasi semangat mengejar ketertinggalan Bantul dari daerah lain, Pemerintah Kabupaten Bantul senantiasa memotivasi dan mendorong masyarakat untuk bersama-sama mengembangkan inovasi.

Melihat permasalahan masyarakat Kabupaten Bantul belum memiliki akta kematian diprediksi jumlahnya hingga ratusan padahal mereka sudah meninggal lama (Aji, 2019). Didukung pada data conference <https://youtu.be/BMIS2-uepK0> Kabupaten Bantul masih memiliki permasalahan dalam pengelolaan Administrasi kependudukan yaitu masalah peningkatan kepemilikan akta kematian (Disdukcapil Bantul, 2022). Keterlambatan penerbitan akta kematian di Kabupaten Bantul disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat Bantul akan pentingnya akta kematian sehingga menyebabkan keterlambatan penerbitan akta kematian. Padahal kepemilikan akta kematian sangat penting baik bagi individu maupun negara. Pentingnya Akta Kematian Selain untuk layanan pemakaman, tunjangan, asuransi, dan tujuan administrasi pemerintah lainnya, akta kematian juga penting sebagai informasi statistik dan untuk memantau penyebab kematian, harapan hidup, dan keputusan perkembangan lainnya. Hal ini diatur dalam UU Pengendalian Penduduk No. 24 Tahun 2013, Pasal 44 Ayat 1, yang berbunyi: “Kepala rumah penduduk atau nama lain wajib melaporkan setiap kematian kepada kepolisian setempat dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari setelah kematian” Berdasarkan pemberitahuan tersebut di atas. pada ayat 1, panitera memasukkan akta kematian ke dalam register dan mengeluarkan kutipan dari akta kematian tersebut.

Sektor publik diuntut untuk terus berinovasi dengan tuntutan inovasi yang Akuntabilitas, transparansi dan berbagai prinsip tata kelola yang baik mengarah pada organisasi publik yang lebih efisien. Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Kabupaten Bantul melakukan inovasi berupa program-program untuk memudahkan pengurusan dokumen Kependudukan serta mendukung Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA). Sesuai dasar hukum Bantul menerapkan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2015 tentang Tertib Administrasi Kependudukan, Peraturan Bupati Bantul Nomor 51 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Pemerintahan di

lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bantul dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 35 Tahun 2016 tentang Petuniuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2015 tentang Tertib Administrasi Kependudukan.

Guna merespon permasalahan tersebut melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2015 tentang Inovasi Pelayanan Publik maka berbagai instansi pemerintah baik di tingkat pusat ataupun daerah gencar menciptakan terobosan-terobosan baru melalui inovasi dalam pelayanan. Salah satu instansi yang menciptakan inovasi tersebut adalah instansi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul melakukan Inovasi dalam rangka meningkatkan pelayanan penerbitan Akta Kematian kepada masyarakat, maka perlu dibuat inovasi yang dapat memudahkan pelayanan agar lebih efisien dan efektif; untuk dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi. Salah satu Inovasi yang dilakukan dalam merespon keluhan dari masyarakat adalah dengan meluncurkan Program Inovasi AKSI SIMPATI (Akta Kematian Sehari Jadi) yang ditetapkan sesuai SK Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul NOMOR: 6a Tahun 2018, AKSI SIMPATI menjadi salah satu inovasi Pemerintah Kabupaten Bantul dalam hal pelayanan publik, fungsi utama yang dimiliki oleh program AKSI SIMPATI pengurusan dalam pembuatan akta kematian agar lebih cepat.

Hal ini dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang belum sadar administrasi kependudukan misalnya dalam saat terjadi kematian. Dilansir dari <https://bantulkab.go.id/berita/detail/4609/bupati-bantul-canangkan-gerakan-indonesia-sadar-administrasi-kependudukan.html> inovasi ini muncul sebagai sebuah bentuk gebrakan kreatif inisiatif dalam pelayanan publik guna mendukung surat intruksi dari Pemerintah Pusat melalui Kementerian Dalam Negeri tanggal 7 Februari 2018 tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi atau sering disebut GISA. Intruksi ini ditujukan kepada Pemerintah Daerah baik Provinsi ataupun Kabupaten/Kota di Indonesia agar tercipta iklim administrasi yang tertib,

tertata, dan teratur. Menghadapi persoalan tersebut maka dibentuklah suatu layanan publik yang lebih inovatif dan kreatif yakni melalui inovasi pelayanan publik Aksi Simpati “Akta Kematian Sehari Jadi” yang dalam realisasinya mengoptimalkan data kematian dengan mengintegrasikan data secara berjenjang (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dengan Desa).

Atas permasalahan tersebut maka pemerintah daerah dirasa perlu untuk melakukan inovasi pelayanan dengan merapkannya lima dimensi kualitas pelayanan seperti Responsivess (ketanggapan), Reability (kehandalan), Assurance (Jaminan), Empathy (Perhatian) dan Tangible (Bukti Fisik), untuk melihat tujuan dan outcomenya. Penerapan inovasi kebijakan daerah pada pelayanan publik merupakan sebuah tantangan berat bagi Kabupaten Bantul untuk mencapai sebuah good governance. Maka untuk membahas isu tentang Inovasi Akta kematian lebih dalam lagi penulis tertarik untuk dalam menggali dan meneiliti lebih dalam lagi untuk membahas mengenai faktor apa saja yang membuat pemerintah usahakan dalam pencapaian sebuah inovasi daerah dengan mengambil judul penelitian tentang **“Inovasi Pelayanan Publik Aksi Simpati pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Pelaksanaan inovasi pelayanan AKSI SIMPATI pada Dinas Kependudukan dan Catat Sipil Kabupaten Bantul?”
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi munculnya inisiasi inovasi pelayanan Aksi Simpati tersebut?

### **1.3 Tujuan**

1. Mengetahui bagaimana proses inovasi AKSI SIMPATI ( Akta Kematian Sehari Jadi) dilakukan untuk meningkatkan kinerja Akta kematian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Membahas faktor yang berpengaruh terhadap dibentuknya inovasi kebijakan daerah dengan Program AKSI SIMPATI (Akta Kematian Sehari Jadi) dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya referensi khususnya sesuai dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya. pemerintah membuat kebijakan inovasi daerah untuk meningkatkan pelayanan publik dalam program AKSI SIMPATI (Akta Kematian Sehari Jadi)

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Kajian ini bertujuan untuk memberikan bahan evaluasi, masukan dan pertimbangan bagi pemangku kepentingan dalam peningkatan pelayanan publik berbasis aplikasi untuk mendukung pengembangan e-governance di Kabupaten Bantul.

##### a) Pemerintah

Melalui program AKSI SIMPATI diharapkan penelitian ini dapat lebih mudah dan cepat memberikan bahan evaluasi, masukan dan pertimbangan pemerintah daerah dalam pengembangan inovasi daerah khususnya pelayanan publik.

##### b) Masyarakat

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran kepada masyarakat tentang program AKSI SIMPATI (Akta Kematian Satu Hari) sehingga

masyarakat dapat memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya dari program ini.

### 1.5 Tinjauan Pustaka

Sejumlah penelitian – penelitian terdahulu yang mengkaji terkait inovasi kebijakan daerah tentang program AKSI SIMPATI (Akta Kematian Sehari Jadi) dapat ditemui dalam sejumlah literature. Adapun penelitian – penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan dengan topik penelitian yang akan diangkat, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. 1 Literature Review**

No.	Nama	Judul	Metode	Hasil
1.	(Jenanu & Nanang, 2019) <i>JISIP: Jurnal ilmu sosial dan ilmu politik</i> , Vol 8, No 2 (2019) <a href="https://publikasi.unit.ri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1714">https://publikasi.unit.ri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1714</a>	Program Inovasi GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kematian (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan	Kualitatif	Program Inovasi GAMPIL belum berjalan optimal dari segi prosedur pelayanan dan waktu penyelesaian. faktor pendukung inovasi berupa sarana dan prasarana yang cukup memadai sesuai kebutuhan. Sedangkan faktor penghambat inovasi: kurangnya petugas

		Sipil Kota Malang)		elayanan yang ditempatkan di kelurahan, kurangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang prosedur pelayanan.
2.	( <i>Ratna Sari</i> , 2019) <i>Jurnal Transformative</i> Vol. 5 No. 1 (2019) <a href="http://175.45.184.22/transformative/index.php/jtr/article/view/38">http://175.45.184.22/ transformative/index .php/jtr/article/view/ 38</a>	Atribut Inovasi Program Besuk Kiamat Kota Surakarta	Kualitatif	Inovasi program Besuk Kiamat mempermudah masyarakat untuk memperoleh akta kematian dan adanya inovasi Besuk Kiamat yang dilaksanakan di Kota Surakarta dapat mengefisienkan waktu, tenaga dan biaya dalam pemberian pelayanan bidang administrasi kependudukan
3.	( <i>Imelda &amp; Arkum</i> , 2019) <i>jurnal Studia</i>	Inovasi Pelayanan Akta	Kualitatif	Inovasi yang dilakukan belum bisa

	<p><i>Administrasi</i>, Vol.1 No. 2 (2019) <a href="http://www.ojs.stisip-olp12.ac.id/index.php/jian/article/view/24">http://www.ojs.stisip-olp12.ac.id/index.php/jian/article/view/24</a></p>	<p>Kelahiran dan Akta Kematian Sebagai Pelaksana “BANG MUDA”</p>		<p>maksimal, hal ini disebabkan belum terpenuhinya beberapa komponen penunjang</p>
4.	<p>(Setiawan, 2021) <i>Journal of Governance and Local Politics (JGLP)</i>, Vol 3 No 1 (2021) <a href="http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JGLP/article/view/180">http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JGLP/article/view/180</a></p>	<p>Inovasi Pelayanan Publik LUKADESI (Keluarga Berduka Desa Siaga) Di Slemana D.I.Y Yogyakarta</p>	Kualitatif	<p>Inovasi Lukadesi menjadi layanan unggul desa yang dibentuk pada pertengahan 2019 dan sampai saat ini sudah 83 desa dari 86 dsa yang ada di Kabupaten Sleman menjadi peserta Lukadesi. Inovasi ini mampu menemubuhkan kesadaran administrasi kematian dikabupaten Sleman. Inovasi ini mampu menumbuhkan</p>

				kesadaran administrasi kematian masyarakat di Kabupaten Sleman yang mencapai 80% lebih.
5.	(W. S. Dewi, 2021) <i>Jurnal Administrasi Publik</i> , Vol 11, No 2 (2020) <a href="https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jap/article/view/9502">https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jap/article/view/9502</a>	Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan ( Studi Kasus Pada Pelayanan Lempeng Gapit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun)	Kualitatif	inovasi Lempeng Gapit mempermudah masyarakat untuk memperoleh akta kematian dan adanya inovasi Lempeng Gapit yang dilaksanakan di Kota Madiun dapat mengefisienkan waktu, tenaga dan biaya dalam pemberian pelayanan bidang administrasi kependudukan.
6.	(Wulandari & Parwiyanto, 2021)	Inovasi Pelayanan Akta	Kualitatif	Aplikasi AKOne MAK'e memiliki

	<p><i>Jurnal Inovasi Penelitian.</i></p> <p>Vol.2 No.4</p> <p>September 2021</p> <p><a href="https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/93729/">https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/93729/</a></p>	<p>Kematan Online melalui Aplikasi Adminduk Online Makin Oke (AKOne MAK'e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo</p>		<p>keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati. Faktor penunjang inovasi. Inovasi pelayanan tersebut memiliki faktor penghambat yaitu pemahaman masyarakat mengenai tata cara atau mekanisme yang masih rendah.</p>
7.	<p>(Tsabita, 2021)</p> <p><i>Jurnal (Repository)</i></p> <p>Aldila Nisa</p> <p><a href="http://eprints.ipdn.ac.id/6093/">http://eprints.ipdn.ac.id/6093/</a></p>	<p>Pelaksanaan Program SI SAKTI Dalam Kepemilikan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang</p>	Kualitatif	<p>Program SI SAKTI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang mampu merubah paradigma pelayanan administrasi kependudukan di Kota Magelang yang</p>

		Provinsi Jawa Tengah		semula bersifat konvensional menjadi pelayanan yang berbasis daring.
8.	( <i>Bagus et al., 2022</i> ) <i>Jurnal Kewarganegaraan</i> , Vol. 6 No. 3 (2022) <a href="https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/91983/">https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/91983/</a>	Optimalisasi Pelaksanaan Inovasi Si N'duk dalam Peningkatan Capaian Kepemilikan Akta Kematian di Bojonegoro	Kualitatif	Pelaksanaan inovasi Si N'duk dalam peningkatan capaian kepemilikan Akta Kematian dari sudut pandang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih belum optimal.
9.	( <i>Rampadio, 2022</i> ) <i>thesis, Institut Pemerintahan Dalam Negeri</i> . <a href="http://eprints.ipdn.ac.id/8826/">http://eprints.ipdn.ac.id/8826/</a>	Efektivitas Program Si Maleo Bergerak Dalam Penerbitan Akta Kematian Di	Kualitatif	Pelayanan telah berjalan efektif meski belum maksimal karena terdapat 1 indikator yang belum dipenuhi

		Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah		oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu
<b>10.</b>	( <i>GINTING, 2022</i> ) <i>thesis, institut</i> <i>pemerintahan dalam</i> <i>negeri.</i> <a href="http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/11581">http://eprints.ipdn.ac .id/id/eprint/11581</a>	Inovasi Pelayanan Akta Kematian Melalui Website Di Disdukcapil Kota Binjai Provinsi Sumatera Utara	Kualitatif	inovasi pemerintahan yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai sudah terlaksana dengan baik yang ditandai dengan sebagian besar wawancara yang dilakukan terkait dengan dimensi pengukuran inovasi program website tersebut menunjukkan hal yang positif, tetapi masih terdapat kekurangan

				yang perlu ditingkatkan yaitu kurangnya jumlah sumber daya manusia di Disdukcapil dan pengetahuan masyarakat terkait pemahaman penggunaan internet termasuk website mengenai inovasi pelayanan di Disdukcapil Kota Binjai. Kesimpulan.
--	--	--	--	---

Berdasarkan hasil analisis dari 10 penelitian terdahulu diatas, maka di tentukan persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang ingin penulis teliti. Persamaan antara peneliti terdahulu dengan penelitian yang ingin penulis lakukan terletak pada metode penelitian yang di gunakan, yang di mana sebagian besar penelitian. terdalulu menggunakan metode penelitian kualitatif seperti yang penulis gunakan dalam penelitian ini. Adapun beberapa perbedaan yang di temukan yakni terkait dengan studi kasus ataupun fokus penelitian yang dipilih oleh penulis. Teori yang digunakan dan hasil yang diperoleh dalam penelitian tersebut. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukakn oleh penulis terhadap penelitian sebelumnya ditemukan perbedaan pada studi kasus dan kota yang dipilih peneliti terdahulu (Jenanu & Nanang, 2019) membahas Program Inovasi GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya

Disdukcapil), (Ratna Sari, 2019) membahas Atribut Inovasi Program Besuk Kiamat Kota Surakarta, (Imelda & Arkum, 2019) membahas Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Sebagai Pelaksana “BANG MUDA”, (Setiawan, 2021) membahas Inovasi Pelayanan Publik LUKADESI (Keluarga Berduka Desa Siaga) Di Slemana D.I.Y Yogyakarta, (W. S. Dewi, 2021) membahas Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan ( Studi Kasus Pada Pelayanan Lempeng Gapit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun), (Wulandari & Parwiyanto, 2021) membahas Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online melalui Aplikasi Adminduk Online Makin Oke (AKOne MAK'e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo, (Tsabita, 2021) membahas Pelaksanaan Program SI SAKTI Dalam Kepemilikan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang Provinsi Jawa Tengah, (Bagus et al., 2022) membahas Optimalisasi Pelaksanaan Inovasi Si N’duk dalam Peningkatan Capaian Kepemilikan Akta Kematian di Bojonegoro, (Rampadio, 2022) membahas Efektivitas Program Si Maleo Bergerak Dalam Penerbitan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah, (GINTING, 2022) membahas bagaimana pemerintah menerapkan sebuah Inovasi Pelayanan publik Akta Kematian dengan menggunakan media Website Di Disdukcapil kota Binjai dan Peneliti membahas studi kasus tentang Faktor Pendorong Dibentuknya Inovasi Pelayanan Publik Aksi Simpati (Akta Kematian Sehari Jadi) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis memfokuskan penelitiannya membahas faktor pendorong sehingga inovasi aksi simpatik ini diciptakan.

## **1.6 Kerangka Teori**

### **1.6.1 Inovasi Pelayanan Publik**

#### **a. Pengertian Inovasi dan Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi menurut Schumpeter memiliki arti, usaha mengkreasikan dan mengimplementasikan sesuatu menjadi satu kombinasi sehingga, dengan inovasi

seseorang dapat menambahkan nilai dari produk, pelayanan, proses kerja, dan kebijakan tidak hanya bagi lembaga pendidikan tapi juga Stakeholder dan masyarakat.

Tipologi Inovasi Sektor Publik Menurut Muluk (2008) dalam (Basuki et al., 2018) Ada lima jenis inovasi di sektor publik, yaitu: inovasi produk layanan B. inovasi proses layanan C. inovasi moda layanan D. Inovasi kebijakan e. Inovasi sistem Sesuai dengan definisi dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang sistem penelitian, pengembangan dan penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi nasional, inovasi diartikan sebagai kegiatan penelitian, pengembangan dan/atau perekayasaan dan Adanya cara-cara baru penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi terhadap produk atau proses produksi. Dari beberapa penjelasan mengenai definisi inovasi dapat dilihat bahwa inovasi tidak terbatas pada penggunaan teknologi baru, tetapi juga meliputi inovasi produk baru, inovasi proses baru, dan inovasi bentuk layanan baru. Inovasi organisasi.

Inovasi adalah hal yang sangat mendesak dalam manajemen organisasi swasta dan pemerintah. Mengingat luasnya kebutuhan masyarakat saat ini untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah, maka inovasi di tingkat pemerintahan merupakan suatu keharusan. Masyarakat menuntut pemerintah untuk meningkatkan kinerjanya di berbagai bidang, terutama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik dianggap sebagai praktik pemerintahan yang paling mendesak karena keterlibatannya langsung dengan masyarakat. Inovasi merupakan solusi untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik yang masih belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, bahwa urusan pemerintah adalah kekuasaan pemerintah yang menjadi wewenang presiden

yang pelaksanaannya dilakukan oleh negara dan penyelenggara pemerintah daerah yang bertujuan melayani, memberdayakan, melindungi dan mensejahterakan masyarakat. Dalam mewujudkan peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam pelayanan dan pemberdayaan pemerintah daerah diberikan sebagian kewenangan yang menjadi dari urusan wajib tersebut yaitu administrasi kependudukan. Penerbitan akta kematian yang berkaitan dengan pelaporan dari kejadian kematian seorang warga negara merupakan salah satu wewenang pemerintah daerah dalam mengurus administrasi kependudukan, karena pada dasarnya setiap warga negara yang telah meninggal dunia wajib dilaporkan. Seperti yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang disebutkan bahwa pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk memiliki tujuan sebagai pemberi legalitas identitas dan kepastian hukum terhadap dokumen kependudukan, serta diberikannya perlindungan hak sipil kepada masyarakat.

#### **b. Indikator inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi dalam penerapannya memiliki atribut-atribut didalamnya yang dapat dijadikan indikator-indikator pengukuran keberhasilan dari sebuah inovasi. (Rogers, 2003) (Pangestu, 2016) dalam (Maysara & Asari, 2021) menguraikan atribut inovasi antara lain:

1. Keunggulan Relatif (Relative Advantage). Sebuah inovasi mempunyai keunggulan dan nilai lebih jika dibandingkan dengan sebelumnya. Nilai kebaruan selalu ada dan melekat dalam inovasi yang menjadi ciri khas yang menjadi pembeda dengan yang lain.
2. Kesesuaian (Compability). Inovasi memiliki sifat kesesuaian atau kompatibel dengan inovasi yang diganti. Hal ini bermaksud agar inovasi sebelumnya tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena faktor

biaya yang sedikit, inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi serta pembelajaran terhadap inovasi dengan lebih tepat.

3. Kerumitan (Complexity). Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tentunya memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Meskipun demikian karena inovasi menawarkan cara yang baru serta lebih baik maka tingkat kerumitan ini umumnya tidak menjadi masalah yang sangat penting.
4. Kemungkinan Coba (Triability). Inovasi dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keunggulan atau nilai lebih jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Sehingga produk inovasi harus melalui fase uji publik yang mana setiap orang atau semua pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas inovasi tersebut.
5. Kemudahan diamati (Observability). Sebuah inovasi dapat diamati dari sisi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sebuah hal yang lebih baik. Dengan atribut ini maka inovasi merupakan cara baru untuk menggantikan cara lama dalam memproduksi atau mengerjakan sesuatu. Meskipun demikian, inovasi memiliki dimensi geografis yang dapat menempatkannya baru pada suatu tempat namun bisa menjadi sesuatu yang lama dan biasa terjadi di tempat lainnya

## **1.6.2 Pelayanan Publik**

### **a. Pengertian Pelayanan Publik**

Moenir (2002:26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang sesuai dengan haknya sendiri untuk mewujudkan kepentingan orang lain melalui sistem, prosedur, dan

metode tertentu yang didasarkan pada faktor material. Kurniawan (2009:4) mendefinisikan pelayanan publik sebagai melayani kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi menurut aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan. Menurut Boediono (2003:59), pelayanan publik adalah pelayanan non profit yang disediakan oleh birokrasi atau badan usaha non swasta lainnya. Pelayanan publik juga dapat dijelaskan sebagai penyelenggara negara yang memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Terdapat lima indikator yang perlu diperhatikan dalam pelayanan publik, yaitu: 1. Reliability, ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar. 2. Tangibles yang ditandai dengan tersedianya sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang memadai. 3. Responsiveness, ditandai dengan keinginan untuk melayani pelanggan dengan cepat. 4. Assurance yang ditandai dengan derajat kepedulian etika dan moral dalam memberikan pelayanan. 5. Empathy, ditandai dengan kemauan untuk memahami kebutuhan konsumen.

#### **b. Jenis jenis Pelayanan Publik**

Pelayanan publik atau publik timbul karena adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut terwujud dalam berbagai bentuk, sehingga terdapat banyak jenis pelayanan publik. Menurut Hardiyansyah (2011:23) dalam (Nanna, 2019), jenis pelayanan publik atau publik yang diberikan oleh pemerintah dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

##### a) Layanan administrasi

Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk dokumen dalam berbagai bentuk yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Tanah, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan

Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dll.

b) Barang dan jasa

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan masyarakat, misalnya: jaringan telepon, penyediaan listrik, penyediaan air bersih.

c) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan

**c. Unsur unsur Pelayanan Publik**

Pelayanan publik bisa diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan supaya dapat mendukung pelayanan yg diinginkan. Atep Adya Bharata (2003:11) pada (Nanna, 2019) mengemukakan pendapatnya ada empat unsur penting pada proses pelayanan publik, yaitu :

- a) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan eksklusif kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan serta penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
- b) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut menjadi konsumen (customer) atau customer yang mendapatkan berbagai layanan asal penyedia layanan.
- c) Jenis layanan, yaitu layanan yang bisa diberikan oleh penyedia layanan pada pihak yang membutuhkan layanan.
- d) Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan primer pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini

sangat penting dilakukan sebab taraf kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat menggunakan baku kualitas barang atau jasa yg mereka rasakan.

Selanjutnya, Kasmir (2006:34) dalam (Nanna, 2019) mengemukakan Ciri ciri pelayanan publik yang baik ialah mempunyai unsur-unsur menjadi berikut:

- 1) Tersedianya karyawan yang baik.
- 2) Tersedianya wahana dan prasarana yang baik.
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) semenjak awal hingga akhir.
- 4) mampu melayani secara cepat serta tepat.
- 5) bisa berkomunikasi.
- 6) memberikan agunan kerahasiaan setiap transaksi.
- 7) mempunyai pengetahuan dan kemampuan baik.
- 8) Berusaha tahu kebutuhan nasabah (pelanggan).
- 9) bisa menyampaikan kepercayaan pada nasabah (pelanggan). konklusi asal unsur-unsur pelayanan publik berdasarkan para pakar unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), buat menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

#### **d. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam pelayanan ada beberapa yang harus dicapai dalam suatu pelayanan, pelayanan dari instansi pemerintah maupun swasta. Menurut Manufandu (2009) dalam (Suranto, Atik Septi Winarsih 2016), ada empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik :

1. Adat/Kearifan Lokal Menurut (Suranto, Atik Septi Winarsih 2016) dalam risetnya mengatakan bahwa adanya kearifan local menjadi satu penghambat adapun pendorong keberhasilan pelayanan publik yang ada dalam daerah tersebut. Karena adanya adat atau kearifan lokal akan susah menerima hal yang baru dana akan menghambat proses jalanya pelayanan publik.
2. Letak Geografis Menurut Manufandu (2009), dalam (Suranto, Atik Septi Winarsih 2016) menyatakan bahwa letak geografis memiliki tebing yang curam, memiliki pegunungan sehingga menyulitkan untuk menyalurkan pelayanan publik.
3. Infrastruktur  
Menurut Akatsuka dan Yoshida (1999), dalam (Suranto, Atik Septi Winarsih 2016) menyebutkan bahwa infrastruktur sangat mempengaruhi jalanya pelayanan publik. Pelayanan publik tidak akan berjalan jika infrastruktur tidak memadai.
4. Sumber daya manusia  
Sumber daya manusia sudah memenuhi kapasitas yang dibutuhkan untuk memenuhi pekerjaan yang dibebankan. Yang dimaksud sumber daya manusia disini adalah aparatur pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bantul

### **1.6.3 Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan yang baik ialah upaya penyedia pelayanan buat membentuk kepuasan bagi para penerima pelayanan. Bila layanan yang diterima atau yg dirasakan sinkron dengan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah

asal di yang diperlukan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk. Kualitas berdasarkan Fandy Tjiptono (2007:4) pada (Nanna, 2019) adalah suatu syarat bergerak maju yg berpengaruh menggunakan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi asa, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan menjadi upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya pada mengimbangi asa konsumen

Untuk bisa menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) dalam (Kuswati, 2017) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: a. Tangible (Berwujud) b. Reliability (Kehandalan) c. Responsiviness (Ketanggapan) d. Assurance (Jaminan) e. Empathy (Empati)

#### **1.6.4 Kebijakan Daerah**

Kebijakan bisa dikatakan sebagai suatu arah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah yang memiliki kewenangan dalam mencapai tujuan tertentu dan mengatasi suatu permasalahan yang dilaksanakan pada ruang lingkup tertentu yang dimana didalamnya terdapat hambatan hambatan dan kesempatan-kesempatan (Simatupang, 2017). Jadi dalam hal ini pemerintah selaku yang memiliki kewenangan dituntut bisa memberikan kebijakan-kebijakan dengan tujuan yang pasti dalam menyelesaikan permasalahan yang ada sehingga nantinya memberikan dampak yang baik pada masyarakat.

#### **1.6.5 Administrasi Kependudukan**

Admnistrasi berdasarkan Mariati Rahman (2017:7) dalam arti sempit yaitu menjadi kegiatan tata usaha kantor (Catat-mencatat, mengetik, menggandakan,surat-menysurat,dan sebagainya).dari Sondang P.Siagian administrasi secara luas adalah

proses kerja sama antara 2 orang atau lebih sesuai rasiobalitas eksklusif buat mencapai tujuan beserta yang telah dipengaruhi.

Pengertian Administrasi Kependudukan sesuai Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan serta penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui registrasi penduduk, pencatatan sipil, 14 pengelolaan isu administrasi kependudukan setra eksploitasi hasilnya buat pelayanan publik serta pembangunan sektor lain.

#### **1.6.6 Aksi Simpati**

Aksi Simpati merupakan inovasi baru di Kabupaten Bantul dalam bidang pelayanan publik untuk pengurusan akta kematian sehari jadi yang ditetapkan sesuai SK Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul NOMOR: 6a Tahun 2018.[Ibu Diana, Hasil wawancara, 8 Oktober 2022] dalam Pelayanannya Aksi Simpati ini mengurus warga yang meninggal di hari yang sama akan dibantu untuk pengurusan akta kematian oleh petugas register desa. Diharapkan pada waktu upacara pemakaman jenazah, akta kematian sudah jadi dan dapat diserahkan kepada ahli waris. Aksi simpati ini merupakan acara asal Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Bantul yang bekerja sama dengan pihak Kalurahan di Kabupaten Bantul Sesuai dengan Surat dari Ditjen Dukcapil Kemendagri Nomor 472.12/1242/Dukcapil tanggal 17 Januari 2022 tentang Percepatan Penerapan Buku Pokok Pemakaman , tujuan diterapkannya buku pokok pemakaman dan pelaporan kematian dari kalurahan adalah memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan, meningkatkan kesadaran masyarakat, membangun database yang up to date dan meningkatkan kepemilikan Akta Kematian.(ririe, 2022) Pihak kalurahan sudah mempersiapkan petugas khusus yang disebut petugas register dalam pengurusan data kependudukan termasuk pembuatan akta

kematian. Program aksi simpati ini, keluarga yang berduka akan mendapatkan satu paket layanan yaitu akta kematian jenazah, KK baru untuk keluarga dalam satu KK, KTP suami/istri (Bila jenazah masih memiliki pasangan), Aksi Simpati ini dapat di urus dengan batas waktu 1 hari setelah kematian.

Syarat buat menerima layanan aksi simpati diantaranya, KTP asli jenazah, KK asli jenazah, surat keterangan kematian berasal dari rumah sakit (Jika meninggal pada rumah Sakit), Pawartos lelayu, Fotokopi KTP 2 orang saksi dan KTP asli suami/istri jenazah (Bila masih punya pasangan). Setelah syarat terpenuhi petugas kalurahan akan menginput data ke SIAK dan berkas diantar ke DISDUKCAPIL. Proses terakhir petugas register desa akan menyerahkan Akta kematian/dokumen lainnya pada ahli waris.

## **1.7 Definisi Konseptual**

### **1.7.1 Inovasi**

Inovasi merupakan suatu pembaharuan terhadap banyak sekali sumber daya sehingga sumber daya tersebut memiliki manfaat yang lebih bagi insan. Proses inovasi sangat ditentukan sang kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan karena ke 2 hal tersebut bisa memudahkan pada memproduksi sesuatu yang baru dan tidak sama. intinya manfaat inovasi adalah buat menyempurnakan atau menaikkan fungsi asal pemanfaatan suatu produk atau asal daya sehingga manusia mendapatkan manfaat yang lebih. penemuan terjadi pada aneka macam bidang kehidupan, mulai asal global bisnis, pendidikan.

### **1.7.2 Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, dan berkas penting.

### 1.7.3 Kebijakan Daerah

Kebijakan daerah adalah program yang dibuat oleh pemerintah untuk mencapai tujuan masyarakat, sedangkan tujuan masyarakat adalah terwujudnya kebaikan bersama

### 1.8 Definisi Operasional

**Tabel 1. 2 Definisi Operasional**

VARIABEL	INDIKATOR
<b>Inovasi Pelayanan Publik</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>Relative Advantage</i> atau Keuntungan Relatif.</li><li>2. <i>Compatibility</i> atau Kesesuaian.</li><li>3. <i>Complexity</i> atau Kerumitan.</li><li>4. <i>Triability</i> atau Kemungkinan dicoba.</li><li>5. <i>Observability</i> atau Kemudahan diamati</li></ol>
<b>Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Adat/Kearifan Lokal</li><li>2. Letak Geografis</li><li>3. Infrastruktur</li><li>4. Sumberdaya manusia</li></ol>

### 1.9 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono dalam (R. P. Dewi & Hidayah, 2019) Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Metode penelitian juga disebut sebagai langkah dalam suatu penelitian. Dalam metode penelitian terdapat beberapa tahapan yang harus ditempuh untuk melakukan penelitian yang baik.

### **1.9.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam metode ini yaitu penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting) dengan pendekatan studi kasus atau lapangan. Pendekatan ini dipilih dengan tujuan untuk mengamati, mempelajari dan mencari tau mengenai latar belakang keadaan saat ini serta interaksi antar objek satu dengan yang lainnya. Dengan pendekatan ini, diharapkan peneliti mampu mendapatkan informasi secara lebih deskriptif dan mendalam terkait program inovasi kebijakan daerah dalam memberikan pelayanan publik di Kabupaten Bantul yaitu Aksi Simpati.

### **1.9.2 Lokasi Penelitian**

Menurut Sugiyono (2012:224) lokasi penelitian ialah kawasan peneliti melakukan penelitian. Lokasi penelitian ini dipilih sesuai kriteria eksklusif. Menurut Moleong (2011:128) mendefinisikan lokasi penelitian adalah kawasan dimana peneliti melakukan penelitian terutama pada menangkap fenomena atau insiden yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti pada rangka menerima data-data peneliti yang akurat.

Tempat lokasi penelitian terkait dengan Inovasi Pelayanan Publik AKSI SIMPATI (Akta Kematian Sehari Jadi) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul akan dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul di Komplek II Perkantoran Pemkab Bantul, Jl. Lingkar Timur, Manding, Area Sawah, Trirenggo, Kec. Bantul, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55714.

Alasan pemilihan lokasi tersebut adalah sebagai berikut;

- a) Pemilihan lokasi dilakukan dengan pertimbangan karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul selalu mendapatkan penghargaan dari beberapa produk layanan yang telah diberikan.
- b) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul merupakan implementor dari Inovasi Pelayanan Publik AKSI SIMPATI (Akta Kematian Sehari Jadi). Lembaga tersebut merupakan pengelola kebijakan sejak diformulasikannya kebijakan tersebut.

### 1.9.3 Sumber Data

#### 1. Data Primer

Menurut Danang Sunyoto (2013:21), *Data primer* adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya untuk mendapatkan data peneliti mendapatkan langsung dengan informan dengan cara wawancara secara mendalam dan hasil observasi terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul

No.	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1.	Ibu Diana Nurchotimah Aprianingsih, S.Sos. Analis Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Wawancara
2.	Ibu Evi Petugas Aksi Simpati	Wawancara
3.	Masyarakat Bantul - Bapak Pramudya	Wawancara

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mas Daru Kaur Tata usaha Kalurahan Gilangharjo</li> <li>- Mas Galih selaku pemohon/pengguna Aksi Simpati</li> </ul>	
--	--	--

## 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data ini diperoleh melalui beberapa sumber arsip dokumen langsung, data online, dokumen resmi buku serta jurnal yang berkaitan menggunakan penemuan Pelayanan di Pembuatan Akte Kelahiran dan Akte Kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul.

### 1.9.4 Teknik Pengumpulan data

#### 1. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2015:72) peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur dimana peneliti sudah menyusun daftar pertanyaan terlebih dahulu namun pertanyaan tersebut dapat memungkinkan berkembang saat terjadi wawancara dilapangan.

#### 2. Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

#### 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015:82) dokumentasi merupakan catatan peristiwa pada waktu yang lalu, dan dapat berbentuk tulisan, gambar, maupun karya – karya monumental dari seseorang. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari data sekunder yang terdiri dari surat kabar, jurnal, pedoman pelaksanaan, dan Standar Pelayanan Publik Penerbitan Akta Kematian.

### **1.9.5 Teknik Analisis Data**

Menurut Miles & Huberman (1992: 16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

#### **1. Reduksi Data**

Reduksi data adalah sebuah proses pemilihan, pemusatan perhatian dalam penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang di dapat pada saat penelitian di Disdukcapil Kabupaten Bantul tentang Pelayanan AKSI SIMPATI. Reduksi data ini berlanjut terus menerus sesudah penelitian sampai laporan akhir lengkap tersusun. Oleh sebab itu, reduksi data merupakan suatu bentuk data analisis yang menajam, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisir data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data maka penelitian kualitatif Inovasi Pelayanan Publik AKSI SIMPATI di Disdukcapil Bantul ini dapat disederhanakan dan ditransformasi dalam beragam cara. (Miles & Huberman 1992)

#### **2. Penyajian Data**

Penyajian menjadi sekumpulan info tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa

penyajian-penyajian yang lebih baik ialah suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang mencakup: aneka macam jenis matrik, grafik, jaringan serta bagan. Semuanya dibuat guna menggabungkan berita yang tersusun pada suatu bentuk yang padu serta mudah diraih. dengan demikian seseorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna. (Miles & Huberman 1992)

### 3. Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian berasal satu kegiatan asal konfigurasi yang utuh. kesimpulan-kesimpulan pula diverifikasi selama penelitian berlangsung. pembuktian itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas pada pikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu akurat dan menghabiskan energi menggunakan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat buat menyebarkan kesepakatan intersubjektif atau jua upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang timbul berasal data yang lain wajib diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggungjawabkan. (Miles & Huberman 1992)