

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik oleh pemerintah merupakan hal yang bisa dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Dengan adanya pelayanan publik maka masyarakat bisa menilai seberapa besar dan baik kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh lembaga-lembaga atau dinas-dinas serta seberapa puasny masyarakat dengan pelayanan yang ada. Pelayanan publik adalah layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah, baik pemerintah pusat, provinsi maupun daerah menurut level dan jenis pelayanan yang diberikan. Sebagai konsekuensi penerapan asas desentralisasi maka dalam upaya memberikan pelayanan untuk masyarakat, pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengelola sendiri urusan di daerahnya dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pelayanan umum.

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 ayat 6 yang menyatakan bahwa Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dari pernyataan Undang-Undang di atas dapat disimpulkan bahwa sesungguhnya daerah memiliki kekuatan dalam legitimasi seperti wewenang, kewajiban dan hak untuk mengurus dan mengatur daerahnya

sendiri atau masing-masing dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum, dan daya saing daerah.

Dari segi untuk mengimplementasikan asas otonomi daerah di Pemerintahan Indonesia, dalam Pasal 18 ayat (2) dan ayat (5) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa Pemerintahan Daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan menurut Asas Otonomi dan Tugas Pembantuan dan diberikan otonomi yang seluas-luasnya. Dalam pasal 1 ayat 7 dan 11 disebutkan “asas otonomi dan tugas pembantuan” artinya Asas Otonomi adalah prinsip dasar penyelenggaraan Pemerintahan Daerah berdasarkan Otonomi Daerah, sedangkan Tugas Pembantuan adalah penugasan dari Pemerintah Pusat kepada daerah otonom untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat atau dari Pemerintah Daerah provinsi kepada Daerah kabupaten/kota untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah provinsi.

Peranan pemerintah daerah sebagai konsekuensi dari penerapan asas otonomi daerah dalam perencanaan pembangunan daerah adalah mempunyai wewenang dan kemampuan untuk mengelola, melaksanakan program-program pembangunan daerah, karena pemerintah daerah memegang peranan untuk menentukan keberhasilan proses pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan pembangunan di daerah. Pemerintah daerah dalam perencanaan pembangunan daerah merupakan pemerintah yang mempunyai kewenangan yang sangat strategis dan kedudukan

yang strategis hal ini berkaitan dengan fungsinya selaku “pelayanan publik” guna meningkatkan kesejahteraan, kemakmuran, keamanan, keadilan dan ketenteraman bagi masyarakat.

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dijelaskan juga pada pasal 1 ayat 1 pengertian dari Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, berprosedur jelas, dan dengan biaya wajar, selalu menjadi keinginan seluruh masyarakat dari waktu ke waktu. Tuntutan ini berkembang seiring dengan peningkatan kesadaran bahwa warga negara dalam kehidupan berbangsa yang demokratis memiliki hak untuk dilayani. Sebab dalam penyediaan pelayanan publik masyarakat tidak hanya diposisikan sebagai konsumen, namun lebih tepatnya, masyarakat juga harus selalu dilibatkan dalam setiap atau segala proses pengambilan keputusan. Keikutsertaan masyarakat dalam setiap pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pemerintah, memungkinkan bagi penyedia layanan

publik untuk dapat lebih responsif. Indikator layanan publik telah direspon adalah adanya inovasi pelayanan yang lebih baik. Inovasi merupakan hal yang sangat penting dan diperlukan sebagai upaya untuk mengembangkan suatu pelayanan publik. Inovasi hadir untuk menggantikan cara yang lama.

Kabupaten Bantul merupakan salah satu kabupaten besar di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang memiliki penduduk yang telah mencapai 971.511 Jiwa (BPS Kabupaten Bantul Tahun 2015) dengan kondisi dan karakteristik masyarakat yang berbeda, mengakibatkan timbulnya berbagai permasalahan perkotaan. Salah satunya adalah masalah pelayanan dibidang administrasi kependudukan, adanya keluhan dari masyarakat terhadap kurangnya kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang menunjukkan belum memadainya pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah.

Sehingga aparat pemerintahan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan masyarakat, dilansir dari *Sorot Bantul*, dimana beredar kabar terkait keluhan masyarakat Kabupaten Bantul terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bantul dalam bentuk surat terbuka yang tersebar di media sosial, masyarakat Kabupaten Bantul mengeluhkan mengenai pelayanan petugas yang dinilai kurang ramah terhadap masyarakat. Dalam surat terbuka tersebut, berisi kekecewaan berupa aspirasi dari masyarakat Bantul yang mengutarakan agar dinas terkait membenahi pelayanan yang ada. Selain itu, masyarakat juga menginginkan

keramahan dan penjelasan dari petugas setiap kali masyarakat membutuhkan untuk melayaninya (*Sorot Bantul*, Rabu 29 Agustus 2018).

Hal ini membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul melakukan Inovasi untuk dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi. Upaya melakukan Inovasi semakin terlihat ketika prestasi-prestasi yang dimiliki Pemerintahan Kabupaten Bantul juga turut hadir, prestasi-prestasi tersebut antara lain adalah penghargaan dari LAN (Lembaga Administrasi Negara) yaitu Inovasi Administrasi Negara (INAGARA) AWARD yang diberikan kepada beberapa Organisasi Perangkat Daerah di Bantul, seperti Dinas Duckcapil, Dinas Pertanian, Dinas Kesehatan, serta Dinas Pertanahan dan Tata Ruang, Penghargaan Parasamya Purnakarya Nugraha, dan juga Disdukcapil Kabupaten Bantul raih juara I keterbukaan informasi publik se-Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2016.

Salah satu Inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam merespon keluhan dari masyarakat adalah dengan meluncurkan Program SITUPAT (Siji Entuk Papat) yang artinya dalam sekali pengajuan atau proses akan mendapatkan 4 (empat) layanan sekaligus, program ini adalah pengurusan Akta Kelahiran untuk anak usia 0 tahun dengan 4 (empat) produk layanan, yaitu NIK, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan KIA. Berdasarkan paparan tersebut, maka dalam penelitian ini akan mendeskripsikan dan menguraikan secara terperinci inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam meningkatkan

kualitas pelayanan dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik SITUPAT (Siji Entuk Papat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang diambil peneliti adalah:

1. Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik SITUPAT (Siji Entuk Papat) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam meningkatkan kualitas pelayanan ?
2. Berapa indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik SITUPAT (Siji Entuk Papat) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bentuk inovasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan yaitu Inovasi Pelayanan Publik SITUPAT (Siji Entuk Papat) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul serta mengukur peningkatan kualitas pelayanan yang terjadi.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah dapat menjadi bahan rujukan untuk para *stakeholders* (Pemerintah Daerah, Organisasi Pemerintah Daerah, Universitas,

Akademisi, dan Masyarakat Umum) serta dapat mengetahui inovasi yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, seterusnya juga bermanfaat untuk kalangan akademis dalam pengembangan kajian mengenai inovasi dalam pelayanan publik.

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat teoritis**

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dalam pengembangan inovasi pelayanan publik secara lebih lanjut dan menjadi rujukan sumber referensi dalam menambah pengetahuan serta bahan acuan bagi penelitian sejenis dimasa yang akan datang.
- b) Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi, terutama mengenai kajian pelayanan publik.

#### **1.4.2 Manfaat praktis**

- a) Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kabupaten Bantul dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik.
- b) Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat pada umumnya agar lebih peka terhadap masalah-masalah yang timbul dalam hal pelayanan publik terutama dalam bidang administrasi kependudukan, sehingga

masyarakat juga berperan aktif dalam pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bantul.

### 1.5 Studi Terdahulu

Dalam studi terdahulu atau penelitian terdahulu dapat ditemukan suatu kesimpulan atau temuan yang didapat dari dari penelitian tersebut. Setelah dilakukan reviu atas semua penelitian terdahulu sejenis yang mengambil tema tentang Inovasi Pelayanan Publik maka, dapat pula ditemukan persamaan dan perbedaan serta hasil dari penelitian itu. Persamaan dan perbedaan penelitian tersebut dapat memberikan gambaran-gambaran terkait Inovasi Pelayanan Publik dan mendorong dalam penelitian ini agar memiliki perbedaan dari penelitian sebelumnya. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**

**Penelitian Terdahulu**

No	Judul Penelitian	Peneliti	Hasil
1	Collaborative Innovation In The Public Sector	Ben Bommert (2010)	Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi kolaboratif adalah bentuk baru dari inovasi sektor publik yang cocok, karena menawarkan kemungkinan untuk memecahkan tantangan yang belum terpenuhi, yang tidak dapat ditawarkan oleh birokrasi (tertutup) dari inovasi sektor publik. Alasan utama adalah karena inovasi kolaboratif memiliki potensi untuk meningkatkan pembentukan ide, seleksi, implementasi, dan difusi.
2	Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenagakerja Dan	Aufarul Marom (2015)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Publik di Dinsosnakertrans Kabupaten Kudus sudah dilakukan dengan memberikan

	Transmigrasi Di Kabupaten Kudus		kesempatan pelayanan Kartu Kuning melalui <i>online</i> , dan warga sangat terbantu dengan adanya layanan ini. Pada Pelayanan Bantuan Sosial Bedah Rumah mengalami kendala dikarenakan belum lengkapnya persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan untuk pengurusan bantuan tersebut serta pada Bantuan Sosial Santunan Kematian masih terkendala waktu yang cukup lama untuk menurunkan bantuan tersebut karena prosedur pencairannya yang cukup panjang.
3	Inovasi Layanan Samsat Walk Thru Sebagai Wujud Pelayanan Prima Dikantor Bersama Samsat Mojokerto	Ellis Fedya Ulfa dan Dra. Meirinawati, M.PA. (2016)	Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi layanan SAMSAT Walk Thru dapat dikatakan berjalan dengan baik dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat, khususnya wajib pajak. Inovasi layanan SAMSAT Walk Thru ini merupakan inovasi internal yang dibentuk oleh pihak Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto.
4	Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi <i>Boarding Pass System</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)	Diah Nur Fitriana (2014)	Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi <i>boarding pass system</i> telah berhasil memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan pengguna layanan di Stasiun Gubeng Surabaya dilihat dari aspek <i>tangible, reliable, responsive dan assurance</i> .
5	Managing Crowd Innovation In Public Administration	Alexandra Collman and Kuno Schedler (2012)	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pendekatan yang semakin dicoba adalah membuka proses inovasi di pemerintahan. Namun, pembukaan proses inovasi ini membutuhkan strategi yang benar-benar dipikirkan dengan matang dalam sistem pemerintah yang penuh dengan tantangan yang luas, jika tidak mengalami nasib yang tidak berhasil seperti pada upaya reformasi di masa lalu.

6	Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati (Studi Pelayanan Publik SAMSAT Kota Yogyakarta)	Wasisto Raharjo Jati (2011)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan yang dilakukan belum begitu baik karena sarat dengan praktik-praktik yang tidak sesuai dengan prinsip <i>new public management</i> serta kurangnya SDM aparatur dan infrastruktur pendukung menjadikan pelayanan publik menjadi lambat dan tidak efektif, efisien
7	Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda	Dayang Erawati Djamrut (2015)	Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan di Kecamatan Sungai Kunjang, mengalami peningkatan. Dari segi tata ruang, penerapan buku panduan SOP pelayanan. Adanya area permainan anak. Jejaring sosial sebagai jalur menyampaikan pelayanan, akses informasi untuk memperlancar proses pelayanan Kecamatan.
8	Public Sector Innovation For The Managerial And The Post-Managerial Era: Promises And Realities In A Globalizing Public Administration	Eran Vigoda-Gadot, Aviv Shoham, Nitza Schwabsky, And Ayalla Ruvio (2005)	Hasil penelitian menyatakan bahwa inovasi publik untuk masa kini dan masa depan harus mencakup beberapa hal: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kreativitas yang lebih tinggi</li> <li>2. Kebijakan politik</li> <li>3. Strategi pengambilan risiko</li> <li>4. Toleransi untuk perbedaan sosial</li> <li>5. Daya tanggap dan adaptabilitas organisasi.</li> </ol>
9	Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya	Cindy Anggraeny (2013)	Hasil yang terdapat pada penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi Puskesmas Jagir terbagi dalam dua jenis inovasi yaitu inovasi produk baru dan inovasi proses dan pelayanan. Implementasinya sudah sesuai dengan atribut inovasi dari Rogers dan inovasi di Puskesmas Jagir berjalan dengan baik serta sesuai dengan tujuannya untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada.
10	Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi	M. Rizki Pratama (2013)	Hasil dan temuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat penambahan nilai ( <i>value added</i> ) dari program <i>mobile public service</i> (MPS) Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) memberikan kemudahan

	Pelayanan Perizinan Bagi Masyarakat Di Kota Kediri)		pelayanan bagi pelaku usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) di Kota Kediri
--	---	--	---

Berdasarkan tabel penelitian terdahulu tersebut, terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaan tersebut terdapat pada pengkajian topik yang sama tentang pelayanan publik, seperti pada penelitian Aufarul Marom dengan judul Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Di Kabupaten Kudus (2015), terdapat persamaan yaitu menjelaskan bentuk inovasi yang dilakukan atau dilaksanakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Dinas tersebut. Pada Penelitian Ellis Fedya Ulfa dan Dra. Meirinawati, M.PA. (2016), persamaan terdapat dari tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan secara mendalam Inovasi Layanan, dalam jurnal ini adalah *SAMSAT Walk Thru* Sebagai Wujud Pelayanan Prima di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dan perbedaannya adalah jurnal ini lebih fokus untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang menjadi kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan inovasi tersebut. Dilihat secara keseluruhan persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terdapat pada pengkajian topik mengenai pelayanan publik yang lebih fokus kepada penjelasan mengenai bentuk inovasi yang dilakukan pada masing-masing penelitian.

Penelitian ini juga memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Perbedaannya terletak pada metode pengumpulan datanya, dalam teknik analisis datanya menggunakan metode penelitian *mixed methods* dengan mengkombinasikan

atau menggabungkan penelitian kualitatif dengan penelitian kuantitatif, penelitiannya tidak hanya mendeskripsikan bentuk inovasi dalam pelayanan publik, tetapi juga menilai peningkatan kualitas pelayanan terhadap implementasi inovasi pelayanan publik SITUPAT, selain itu lokasi penelitian, bidang studi, subyek serta hasil penelitian yang disesuaikan dengan judul yang dibahas.

## **1.6 Kerangka Teoritik**

### **1.6.1 Inovasi**

Inovasi atau pembaharuan secara umum dapat dikatakan sebagai penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya, inovasi juga dapat dikatakan sebuah tindakan yang memberikan sumberdaya kekuatan dan kemampuan baru untuk menciptakan kesejahteraan. Unsur pokok dalam inovasi yang sistematis adalah pencarian secara terarah dan terorganisir atas perubahan yang sedang terjadi, inovasi juga dapat hadir sejalan dengan kebutuhan yang ada di masyarakat.

Inovasi adalah sebuah karya, dalam inovasi terdapat bakat, kelihaihan dan kepekaan, tetapi jika semua dikerjakan, maka inovasi berubah menjadi kerja keras yang terarah dan mempunyai tujuan, yang banyak menuntut ketekunan, keuletan dan keikatan (*commitment*). Hal ini didukung oleh pendapat Drucker, bahwa Inovatif dan kreatif adalah suatu kekuatan dan kemampuan untuk memanfaatkan sumber daya yang ada dan memanfaatkan peluang sehingga mampu memberikan suatu perubahan yang lebih baik, secara

langsung maupun tidak langsung seorang yang inovatif dan kreatif adalah orang yang mampu membawa perubahan pada lingkungannya (Drucker, 1994). Disisi lain seorang yang inovatif adalah orang yang sanggup menerima perubahan yang terjadi dan menyikapi perubahan tersebut dengan positif, seseorang yang inovatif juga harus berani mengambil risiko berhasil ataupun gagal di setiap jalan yang di ambil.

Inovasi menurut West dan far (Ancok, 2012) dalam (Rasyid & Ulung, 2014) adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat luas. Sedangkan menurut Bartos (Baidu, Ahmad, 2015) dalam (Andayani, 2016) mengungkapkan bahwa inovasi yang tepat bagi pelayanan publik adalah suatu perubahan dalam kebijakan atau praktik manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan atau kuantitas atau kualitas *output* oleh suatu organisasi.

Menurut M.R. Khairul Muluk (Muluk, 2008) Inovasi merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif. Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan strategi dan tindakan dalam pelayanan publik. Selanjutnya Rogers (Rogers, 2003) mendefinisikan Inovasi adalah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau lainnya unit adopsi.

Jika suatu gagasan tampaknya baru untuk individu, ini adalah inovasi tanpa memperhatikan yang sebenarnya kebaruan. Tingkat adopsi inovasi tergantung pada karakteristiknya

Berdasarkan pengertian tersebut, Robbins (1994) dalam (Erawati Djamrut, 2015) lebih memfokuskan pada tiga hal utama yaitu :

1. Gagasan baru yaitu suatu olah pikir dalam mengamati suatu fenomena yang sedang terjadi, termasuk dalam bidang pendidikan, gagasan baru ini dapat berupa penemuan dari suatu gagasan pemikiran, ide, sistem sampai pada kemungkinan gagasan yang mengkristal.
2. Produk dan jasa yaitu hasil langkah lanjutan dari adanya gagasan baru yang ditindak lanjuti dengan berbagai aktivitas, kajian, penelitian dan percobaan sehingga melahirkan konsep yang lebih konkret dalam bentuk produk dan jasa yang siap dikembangkan dan diimplementasikan termasuk hasil inovasi dibidang pendidikan.
3. Upaya perbaikan yaitu usaha sistematis untuk melakukan penyempurnaan dan melakukan perbaikan yang terus menerus sehingga buah inovasi itu dapat dirasakan manfaatnya.

Dari definisi para tokoh di atas, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi dalam bidang pelayanan publik atau lembaga pelayanan masyarakat adalah sebuah pembaharuan dalam pelayanan yang menggunakan teknologi maupun tidak atau pembaharuan terhadap pelayanan yang sudah ada atau menciptakan

sebuah terobosan baru dalam hal penyederhanaan di bidang aturan, prosedur, metode, pendekatan, maupun struktur organisasi pelayanan yang memanfaatkan teknologi dan hasilnya mempunyai nilai tambah yang lebih baik dari segi kualitas maupun kuantitas pelayanan.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka inovasi pelayanan publik tidak harus terhadap sesuatu yang baru, tetapi dapat berupa suatu pendekatan yang baru dan bersifat kontekstual, artinya inovasi tidak terbatas pada suatu yang benar-benar baru atau dari tidak ada kemudian muncul sebuah gagasan atau inovasi, tetapi dapat berupa sebuah inovasi yang muncul dari keinginan untuk mengembangkan maupun meningkatkan kualitas pada inovasi yang ada.

### **1.6.2 Ciri – ciri Inovasi**

Dalam sub bagian ini akan dijelaskan ciri-ciri dari inovasi, (Rogers, 2003) menyebutkan ada lima ciri dalam inovasi, yaitu keuntungan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, percobaan dan pengamatan, penjelasan kelima ciri tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

#### **1. Keuntungan relatif**

Keuntungan relatif adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik dari ide yang digantikannya. Tingkat relatif keuntungan dapat diukur dalam istilah ekonomi, prestise faktor sosial, kenyamanan, dan kepuasan yang merupakan komponen penting. Tidak terlalu penting apakah suatu inovasi

memiliki dampak perubahan besar, yang penting adalah apakah seseorang menganggap inovasi itu menguntungkan.

## 2. Kompatibilitas

Kompatibilitas adalah sejauh mana inovasi dirasakan konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi potensial. Suatu gagasan yang tidak kompatibel dengan nilai-nilai dan norma-norma umum dari sistem sosial tidak akan diadopsi dengan cepat sebagai inovasi yang kompatibel.

## 3. Kompleksitas

Kompleksitas adalah sejauh mana inovasi dirasakan sulit dimengerti dan digunakan. Beberapa inovasi mudah dipahami oleh sebagian besar anggota sistem sosial; yang lain lebih rumit dan akan diadopsi lebih lambat. Misalnya, penduduk desa di Los Molinos tidak memahami teori kuman, yang merupakan pekerja kesehatan mencoba menjelaskan kepada mereka sebagai alasan untuk merebus air minum mereka.

## 4. Uji coba

Uji coba adalah sejauh mana inovasi dapat bereksperimen dengan basis terbatas. Ide-ide baru yang bisa dicoba di rencana umumnya akan diadopsi lebih cepat daripada inovasi yang tidak terlihat. Inovasi yang dapat di uji coba menunjukkan ketidakpastian yang lebih sedikit kepada individu yang

mempertimbangkannya untuk diadopsi, karena hal itu mungkin individu untuk belajar dari apa yang dilakukan.

#### 5. Pengamatan

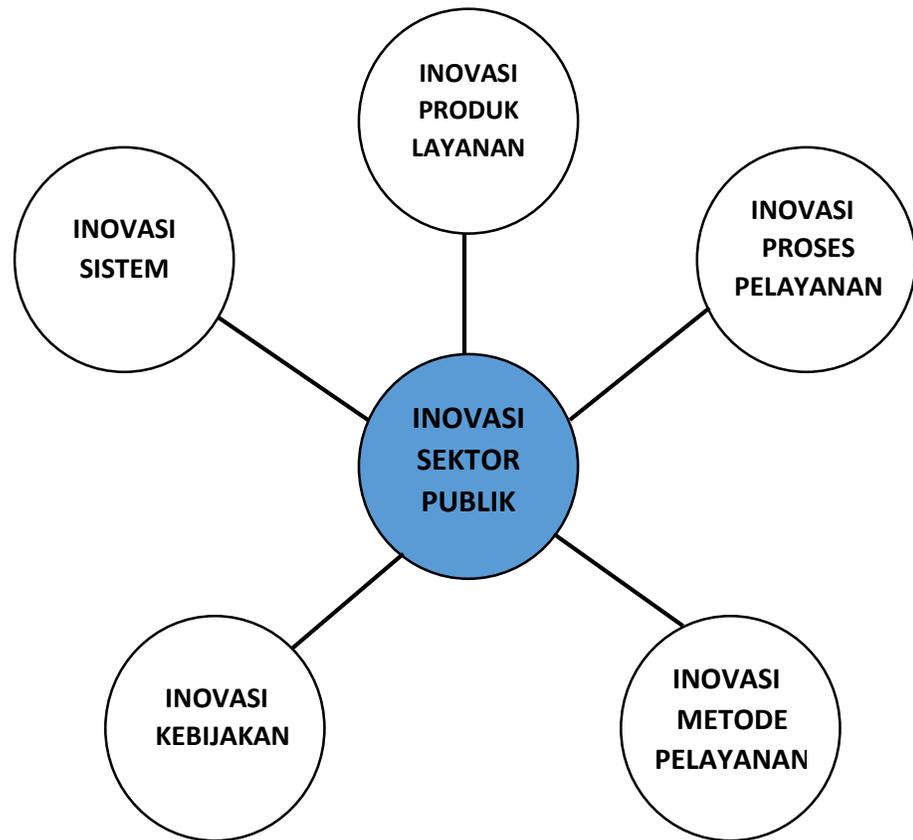
Pengamatan adalah sejauh mana hasil dari suatu inovasi terlihat oleh orang lain. Semakin mudah bagi seseorang untuk melihat hasil sebuah inovasi, semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsi. Visibilitas seperti itu merangsang diskusi teman sebaya tentang ide baru, sebagai teman dan tetangga seorang adopter memintanya untuk informasi evaluasi-inovasi tentang itu.

Secara umum , inovasi yang dirasakan oleh penerima atau konsumen memiliki keuntungan yang relatif lebih besar, selain itu tingkat kerumitan yang lebih sedikit akan diadopsi lebih cepat daripada inovasi lainnya.

### **1.6.3 Tipologi Inovasi**

Inovasi dalam metode pelayanan adalah suatu cara baru atau pembaharuan dalam hal memberikan pelayanan atau interaksi dengan pelanggan . Inovasi dalam sebuah kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada. Jenis lain yang kini juga berkembang adalah inovasi dalam interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola

pemerintahan (*changes in governance*). (Muluk, 2008), gambar tipologi inovasi sektor publik dapat dilihat pada gambar berikut.



**Gambar 1.1**

**Tipologi Inovasi Sektor Publik**

Sumber: (Muluk, 2008)

#### **1.6.4 Syarat Inovasi**

Menurut Peter F. Drucker (Drucker, 1994) terdapat lima keharusan atau syarat dalam berinovasi, kelima syarat tersebut, yaitu:

1. Inovasi harus memiliki tujuan yang sistematis, dimulai dengan menganalisis peluang, hal ini dapat disebut juga peluang inovatif.
2. Inovasi bersifat konseptual dan perseptual.
3. Inovasi harus sederhana dan difokuskan. Inovasi yang tidak sederhana, maka tidak dapat berjalan. Segala sesuatu yang baru, akan menyebabkan kesulitan; jika terlalu rumit maka tidak akan dapat diperbaiki atau diatur.
4. Inovasi yang efektif dimulai dari yang kecil
5. Inovasi yang berhasil harus mengarah pada kepemimpinan, jika sebuah inovasi dari permulaan tidak mengarah pada kepemimpinan, maka ia tidak akan menjadi cukup inovatif.

#### **1.6.5 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik berupa dalam bentuk barang publik ataupun jasa publik yang pada prinsipnya merupakan tanggung jawab oleh instansi pemerintahan baik di tingkat pusat ataupun di tingkat daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaannya berdasarkan ketentuan perundang-undangan, hal ini didukung oleh pendapat Kurniawan (Kurniawan, 2005) dalam (Mirnasari, 2013) yang menyatakan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai

pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Artinya pelayanan yang diberikan oleh organisasi pelayanan publik atau pemerintah harus berorientasi atas dasar kepentingan masyarakat dan mendahulukan masyarakat dengan prosedur yang jelas, waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan tersebut.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan dalam Pasal 1 butir 1 : Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara itu menurut Sianipar (1998:4) dalam (Moningka, 2014), mengatakan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni/membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya.

Merujuk pada Undang – undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan

penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Bentuk pelayanan dibedakan ke dalam beberapa jenis, yaitu:

1. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya termasuk di dalamnya dokumen – dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu keluarga.
2. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan dan lain sebagainya.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan implementasi dari hak dan kewajiban atas pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh negara atau pemerintah yang diwujudkan dalam upaya penyelenggaraan pemberian pelayanan publik dari aparatur atau pegawai pemerintahan kepada masyarakat umum dengan tujuan agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat serta dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

### **1.6.6 Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi. Sehingga definisi dari kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2004) dalam (Ardhana, 2010). Sedangkan Zeithaml menyatakan bahwa kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang sesungguhnya konsumen harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan (Parasuraman et. al, 1988) dalam (Anggraeny, 2013).

Tingkat kepuasan seseorang pengguna layanan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan pengguna layanan terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pengguna layanan merupakan tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik. Beberapa perumusan karakteristik pelayanan tersebut dapat dilihat dari yang dibuat oleh para ahli. Zeithaml, Berry dan Parasuraman

(Tjiptono & Diana, 2003) dalam (Nugraheni, 2015) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangible*)

*Tangible* adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek *tangible* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*reliability*),

*Reliability* yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. *Reliability* berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah, dan harga. Reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal, menyampaikan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.

3. Daya tanggap (*responsiveness*),

Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pelayanan, komplain dari masalah yang terjadi.

4. Jaminan (*assurance*),

Jaminan yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan ini juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan ini mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

5. Empati (*Empathy*),

Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Empati dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

1. Kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan),
2. Kejelasan (kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan),
3. Kepastian waktu (pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan),
4. Akurasi (produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah),
5. Keamanan (proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum),
6. Tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan),

7. Kelengkapan sarana prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika),
8. Kemudahan akses (tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat),
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas),
10. Kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain).

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh organisasi pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Dalam kualitas pelayan terdapat banyak ukuran atau dimensi dalam menilai atau mengukur tingkat kualitas pelayanan yang didapat dari segi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan selama proses pelayanan. Dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dapat dijadikan acuan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul

dari beberapa aspek yang ada didalamnya. Salah satunya dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima serta bagaimana cara melakukan koreksi terhadap layanan tersebut.

#### **1.6.7 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan**

Pada dasarnya jika pemberian pelayanan kepada masyarakat dilakukan secara baik maka pengguna layanan akan merasa puas. Pelayanan yang diberikan secara optimal oleh organisasi tersebut akan mampu meningkatkan *image* di mata masyarakat terhadap organisasi tersebut, sehingga citra organisasi tersebut akan semakin meningkat. Dengan adanya citra organisasi yang baik, maka segala sesuatu yang dilakukan oleh organisasi tersebut akan dianggap baik oleh masyarakat.

Menurut Atep Adya Barata (2003) dalam (Nugraheni, 2015) , “Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal”. Pada setiap bagian-bagian tersebut akan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang penting, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.

2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011: 41) dalam (Nugraheni, 2015), terdapat empat faktor yang mempengaruhi anggapan atau persepsi pelanggan atau konsumen terhadap pelayanan yang akan diberikan, yaitu:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
2. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
3. Pengalaman dari teman-teman, di mana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan penjelasan di atas maka, dapat disimpulkan bahwa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terdapat banyak faktor yang mempengaruhinya antara lain kesadaran, organisasi, aturan, sumber daya manusia, sarana pelayanan, ketrampilan dan kemampuan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan

berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

### **1.7 Definisi Konseptual**

Definisi konseptual dimaksudkan untuk menghindari kesalahan pemahaman dan perbedaan penafsiran yang berkaitan dengan istilah-istilah dalam judul skripsi. Sesuai judul penelitian “Inovasi Pelayanan Publik SITUPAT (Siji Entuk Papat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul”. Adapun definisi konseptual yang berkaitan dengan judul penulis yaitu:

a. Inovasi

Inovasi dalam bidang pelayanan publik atau lembaga pelayanan masyarakat adalah sebuah pembaharuan dalam pelayanan yang menggunakan teknologi maupun tidak atau pembaharuan terhadap pelayanan yang sudah ada atau menciptakan sebuah terobosan baru dalam hal penyederhanaan di bidang aturan, prosedur, metode, pendekatan, maupun struktur organisasi pelayanan yang memanfaatkan teknologi dan hasilnya mempunyai nilai tambah yang lebih baik dari segi kualitas maupun kuantitas pelayanan.

b. Kualitas Pelayanan publik

Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh organisasi pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen agar pengguna layanan merasa puas

dengan pelayanan yang telah diberikan. Kepuasan pengguna layanan adalah perasaan seseorang setelah memanfaatkan produk atau jasa terhadap keinginan, kebutuhan, dan sesuai dengan harapan yang diinginkannya. Kepuasan tersebut sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan.

### **1.8 Definisi Operasional**

Dengan merujuk pada pengertian-pengertian pada definisi konseptual di atas, maka secara umum dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Publik SITUPAT (Siji Entuk Papat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul mempunyai lima atribut yang akan di ukur (Rogers, 2003), yaitu:

1. Keuntungan Relatif
  - a. Keunggulan dibandingkan dengan produk layanan sebelumnya
  - b. Kebaruan dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain
2. Kesesuaian
  - a. Kesesuaian dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat
  - b. Kompatibel atau kesesuaian dengan produk layanan yang digantinya
3. Kerumitan
  - a. Kesederhanaan Prosedur Layanan
  - b. Kemudahan akses dibandingkan sebelumnya
4. Kemungkinan dicoba
  - a. Produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, agar seseorang mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi

- b. Pada fase uji publik harus di ukur kekurangan dari produk tersebut sebelum di implementasikan
5. Kemudahan diamati
- a. Hasil dari inovasi harus dapat diamati prosesnya
  - b. Hasil dari inovasi harus dapat diamati keberhasilannya

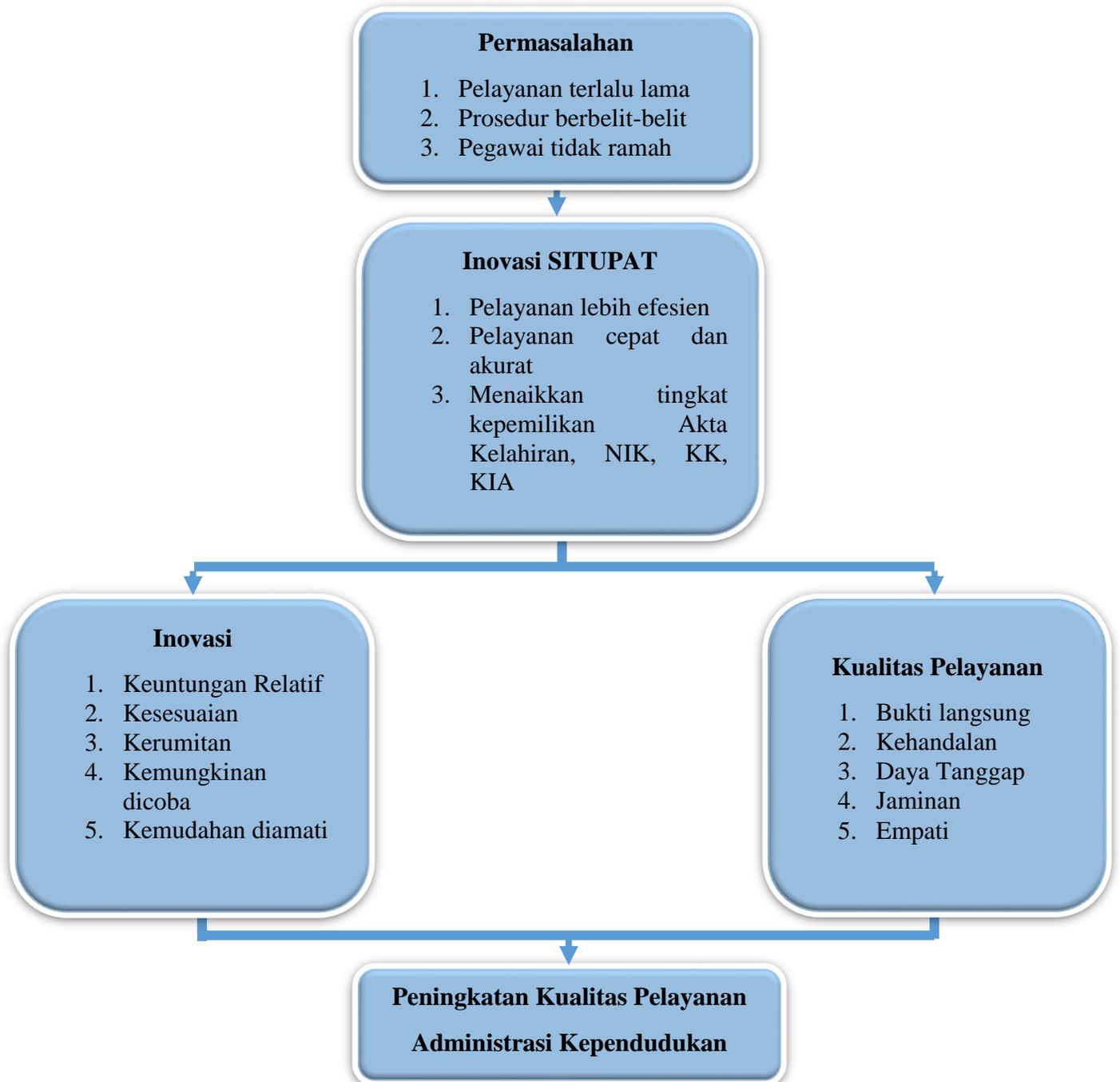
Dengan lima atribut tersebut, maka sebuah inovasi merupakan pembaharuan atau cara baru untuk menggantikan cara lama yang memiliki nilai tambah yang lebih baik dari cara yang digantikan.

Kemudian dilihat dari sisi kualitas pelayanan, dalam penelitian ini memakai indikator yang dibuat para ahli. Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Tjiptono & Diana, 2003) dalam (Nugraheni, 2015), yaitu:

1. Bukti langsung (*tangible*)
  - a. Kerapian penampilan petugas dalam melakukan pelayanan
  - b. Fasilitas yang mendukung kenyamanan pengguna layanan
  - c. Kebersihan ruang tunggu
2. Keandalan (*reliability*),
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani dan menyampaikan informasi
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Daya tanggap (*responsiveness*),
  - a. Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - b. Ketepatan waktu pelayanan
  - c. Kecepatan pelayanan

4. Jaminan (*assurance*),
  - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya
  - c. Petugas memberikan rasa aman dan dapat dipercaya
5. Empati (*Empathy*)
  - a. Mendahulukan kepentingan pengguna/pemohon layanan
  - b. Petugas memberikan pelayanan secara sopan dan santun
  - c. Petugas melayani dengan sikap ramah

## 1.9 Kerangka Pemikiran



**Bagan 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**

## **1.10 Metode Penelitian**

### **1.10.1 Jenis Penelitian**

Metode yang digunakan untuk meneliti Inovasi Pelayanan Publik SITUPAT (Siji Entuk Papat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul adalah *mixed methods*. Penelitian ini adalah penelitian dengan cara menggabungkan dua jenis penelitian yaitu penelitian kualitatif dengan penelitian kuantitatif. Menurut Creswell (2009) dalam (Sugiyono, 2014) menyatakan bahwa menggunakan metode kualitatif dan metode kuantitatif secara kombinasi bisa mendapatkan pemahaman yang lebih baik dibandingkan menggunakan satu metode. Metode kuantitatif digunakan untuk menguji secara luas penemuan yang dihasilkan dari metode kualitatif. Metode kombinasi ini menggunakan model *sequential exploratory*, dimana pada tahap awal penelitian menggunakan metode kualitatif dengan bobot yang lebih tinggi dibandingkan metode kuantitatif dan pada tahap kedua menggunakan metode kuantitatif.

Tujuan menggunakan metode *mixed methods* atau kombinasi adalah untuk dapat mengeksplorasi tentang penerapan pelayanan administrasi SITUPAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dengan melakukan wawancara langsung kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Kemudian, di lain pihak juga dilakukan survei dengan menyebar

kuesioner untuk mengetahui sejauh mana penerapan program SITUPAT yang diimplementasikan di Kabupaten Bantul berdampak pada masyarakat sebagai objek kebijakan. Serta penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Inovasi pelayanan publik SITUPAT mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang dilihat dari indeks kepuasan masyarakat. Dengan demikian, akan diperoleh hasil yang lebih mendalam terkait pelaksanaan pelayanan SITUPAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

### **1.10.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian terkait dengan Inovasi Pelayanan Publik SITUPAT (Siji Entuk Papat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul adalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, dan juga masyarakat umum di Kabupaten Bantul yang sedang atau telah melakukan proses pelayanan yang nantinya akan menjadi sampel untuk penelitian.

Alasan pemilihan lokasi tersebut adalah sebagai berikut;

- a. Pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja (*purposive*), dengan pertimbangan bahwa 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 SITUPAT (Siji Entuk Papat).

Lembaga tersebut merupakan pengelola kebijakan sejak diformulasikannya kebijakan tersebut.

### **1.10.3 Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2014) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam meneliti Inovasi Pelayanan Publik SITUPAT (Siji Entuk Papat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul ini adalah pengguna jasa pelayanan tersebut yang berjumlah 12.381 orang.

Sementara itu, pengertian sampel menurut Sugiyono (Sugiyono, 2014) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur peningkatan kualitas pelayanan SITUPAT dari segi tingkat kepuasan pengguna layanan SITUPAT, teknik pengambilan sampel dalam Inovasi Pelayanan Publik SITUPAT (Siji Entuk Papat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul menggunakan metode *accident sampling*, yaitu dengan memilih responden yang ditemui atau sedang melakukan pelayanan SITUPAT. Sehingga jumlah sampel yang akan diteliti ditentukan dengan rumus Slovin, batas toleransi kesalahan 10% yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n: jumlah sampel

N: jumlah populasi

e: batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Perhitungan sampel:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad n = \frac{12.381}{1 + (12.381 \times 0,1^2)} = \frac{12.381}{124,81} = 99,1987$$

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 99 Orang, dengan rincian 49 sampel berjenis kelamin laki-laki dan 50 sampel berjenis kelamin perempuan.

#### 1.10.4 Unit Analisis Data

Unit analisis dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dan masyarakat pengguna layanan SITUPAT. Penetapan unit analisis ini didasarkan pada tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang merupakan implementor dari Inovasi Pelayanan Publik SITUPAT (Siji Entuk Papat) dan bertanggung jawab terhadap proses pelayanan SITUPAT. Sedangkan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan SITUPAT diukur dari tingkat kepuasan masyarakat penerima layanan SITUPAT tersebut.

### 1.10.5 Jenis Data

Data yang paling utama dalam penelitian *mixed methods* dengan model *sequential exploratory* adalah kata-kata, tindakan dan jawaban dari responden selebihnya adalah data tambahan dokumen dan lain-lain. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data adalah informasi yang di tentukan secara sengaja yang dapat memberikan informasi data yang berhubungan dengan penelitian ini. Data yang diperlukan dibedakan menjadi dua jenis yaitu data primer dan data sekunder.

#### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya atau nara sumber sebagai informan yang langsung berhubungan dengan fokus penelitian. Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai. Informan dalam penelitian ini dipilih secara *purposive* sampling. Informan dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian dari data primer diperoleh dari pengisian kuesioner oleh pengguna layanan SITUPAT di Disdukcapil Kabupaten Bantul dan wawancara dengan Kepala Dinas Disdukcapil Kabupaten Bantul dan Kepala Seksi Kelahiran sebagai informan kunci (*key informan*) yang secara langsung melakukan kegiatan

di pelayanan SITUPAT dan mempunyai pengetahuan tentang bidang pelayanan tersebut.

**Tabel 1.2**  
**Data Primer Penelitian**

<b>Nama Data</b>	<b>Sumber Data</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data</b>
Inovasi Pelayanan Publik SITUPAT	Kepala Dinas Disdukcapil Kabupaten Bantul	Wawancara
Proses Pelayanan Publik SITUPAT	Kepala seksi Pelayanan Umum	Wawancara
Pelayanan Publik SITUPAT	Masyarakat penerima pelayanan SITUPAT	Wawancara
Kualitas Pelayanan Publik SITUPAT	Masyarakat penerima pelayanan SITUPAT	Kuesioner

b. Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui laporan-laporan, buku-buku/catatan-catatan yang berkaitan erat dengan permasalahan yang diteliti, diantaranya data dari segala kegiatan yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik. Dokumen sebagai sumber data lain yang menunjang data utama yang relevan dengan masalah dan fokus penelitian antara lain meliputi ketentuan landasan hukum atau peraturan-peraturan yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik. Serta dokumen-dokumen yang meliputi dalam inovasi pelayanan publik.

**Tabel 1.3**  
**Data Sekunder Penelitian**

<b>Nama Data</b>	<b>Sumber Data</b>
Peraturan-peraturan terkait pelayanan di Disdukcapil Bantul	Disdukcapil Kabupaten Bantul dan Instansi yang berkaitan langsung dengan Pelayanan SITUPAT
Proposal penyusunan program SITUPAT	Disdukcapil Kabupaten Bantul
Indikator Kinerja Utama (IKU) Disdukcapil Bantul	Disdukcapil Kabupaten Bantul
Laporan Kinerja (LKj) 2017	Disdukcapil Kabupaten Bantul
Survei Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Bantul Tahun 2017-2018	Disdukcapil Kabupaten Bantul
Artikel, jurnal, berita media massa	Pihak ketiga

#### **1.10.6 Teknik Pengumpulan Data**

Data merupakan bagian penting dalam penelitian, karena hasil penelitian kemudian dianalisa dengan kajian-kajian yang berhubungan dengan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data diperlukan untuk memudahkan teknik prosedur pengumpulan data di lapangan. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Observasi (Djaman Satori, 2011:128) dalam (Mazidah, 2013) diartikan sebagai kegiatan pengumpulan data yang diperlukan untuk menghimpun data penelitian melalui pengumpulan dan pengindraan. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung proses pelayanan publik bidang administrasi kependudukan pada pelayanan SITUPAT di Sub bagian Pelayanan umum Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Dalam observasi langsung, pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati. Dalam observasi disini data yang di gunakan adalah data primer yakni kata-kata dan tindakan yang telah diamati.

**Tabel 1.4**  
**Panduan Observasi**

Komponen	Indikator
Keuntungan Relatif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keunggulan produk layanan SITUPAT</li> <li>2. Ciri kebaruan yang membedakannya dengan yang lain</li> </ol>
Kesesuaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat</li> <li>2. Kesesuaian dengan produk layanan yang digantikan</li> </ol>
Kerumitan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesederhanaan prosedur layanan</li> <li>2. Kemudahan akses pelayanan</li> </ol>
Bukti langsung	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerapian pegawai</li> <li>2. Fasilitas fisik</li> <li>3. Kebersihan ruang tunggu</li> </ol>
Kehandalan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kecermatan petugas dalam melayani dan menyampaikan informasi</li> <li>2. Memiliki standar pelayanan yang jelas</li> <li>3. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan</li> </ol>
Daya Tanggap	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan</li> <li>2. Ketepatan waktu pelayanan</li> <li>3. Kecepatan pelayanan</li> </ol>
Jaminan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan tepat waktu dalam pelayanan</li> <li>2. Jaminan kepastian biaya</li> <li>3. Petugas memberikan rasa aman dan dapat dipercaya</li> </ol>

Empati	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendahulukan kepentingan pengguna atau pemohon layanan</li> <li>2. Petugas memberikan pelayanan secara sopan dan santun</li> <li>3. Petugas melayani dengan sikap ramah</li> </ol>
--------	--

b. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Tujuan diadakannya wawancara dalam penelitian ini adalah untuk melengkapi dan mengecek ulang data dari hasil observasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik SITUPAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

**Tabel 1.5**

**Narasumber Wawancara**

<b>Nomor</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>
<b>1</b>	Bambang Purwadi Nugroho, S.H., M.H	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul
<b>2</b>	Anjarwati, SH	Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul
<b>3</b>	Faturrahman	Masyarakat Pengguna layanan SITUPAT

c. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pada tahap ini kuesioner tentang penerapan pelayanan inovasi pelayanan publik SITUPAT dibagikan dan mendampingi responden satu per satu, hal ini dilakukan agar memudahkan responden dalam menjawab tiap pertanyaan pada kuesioner. Kuesioner yang dibagikan di tujukan kepada penerima layanan SITUPAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Tahun 2018.

**Tabel 1.6**

**Responden Kuesioner**

<b>Nomor</b>	<b>Responden</b>	<b>Jumlah</b>
<b>1</b>	Masyarakat yang menerima pelayanan SITUPAT	99
<b>Total</b>		<b>99</b>

d. Dokumentasi

Model ini dilakukan dengan cara mengamati, mencatat atau menyalin dokumen-dokumen, bahan panduan/arsip-arsip maupun data lain yang terkait dengan pelayanan publik SITUPAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Cara ini digunakan dengan maksud untuk memperoleh data sekunder yang berhubungan dengan fokus penelitian dan untuk menambah kelengkapan dalam menganalisis data peneliti. Dokumen merupakan data sekunder yang berdasarkan data yang terkumpul meliputi: dokumen perda atau peraturan daerah di Kabupaten Bantul terkait pelayanan publik, berkas tentang pelayanan publik dalam bidang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bantul.

**Tabel 1.7**  
**Data Dokumen**

<b>Nama Dokumen</b>	<b>Sumber Dokumen</b>
Peraturan-peraturan terkait pelayanan di Disdukcapil Bantul	Disdukcapil Kabupaten Bantul dan Instansi yang berkaitan langsung dengan Pelayanan SITUPAT
Proposal penyusunan program SITUPAT	Disdukcapil Kabupaten Bantul
Indikator Kinerja Utama (IKU) Disdukcapil Bantul	Disdukcapil Kabupaten Bantul
Laporan Kinerja (LKj) 2017	Disdukcapil Kabupaten Bantul
Survei Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Bantul Tahun 2017-2018	Disdukcapil Kabupaten Bantul

### **1.10.7 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan untuk membahas hasil penelitian ini digunakan teknik analisis kualitatif dan analisis kuantitatif. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan mulai sejak awal sampai sepanjang proses penelitian berlangsung, hal ini dimaksudkan muncul implikasi teoritik berupa proposisi-proposisi sebagai hasil analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. (Miles dan Huberman, 1992:248) dalam (Mazidah, 2013) mengatakan model ini menganjurkan agar penelitian dalam melakukan kegiatan pengumpulan data, baik selama proses pengumpulan data berlangsung, maupun saat pengumpulan data selesai, tetap mempertimbangkan tiga komponen analisis. Adapun siklus teknik analisis data dalam Inovasi Pelayanan Publik SITUPAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul adalah sebagai berikut;

**Gambar 1.2**  
**Siklus Teknik Analisis Data**



*Sumber: diolah dari berbagai sumber*

1. Menyiapkan permasalahan secara sistematis, permasalahan yang ditemukan akan dikumpulkan dan disusun secara urut dan sistematis agar memberikan kemudahan dalam pembahasan inovasi pelayanan SITUPAT di Disdukcapil Kabupaten Bantul.
2. Tahapan selanjutnya adalah menyusun kerangka teori, dalam kerangka teori akan membahas terkait teori yang berkaitan dengan judul penelitian, yaitu Inovasi dan Pelayanan Publik.

3. Selanjutnya penyusunan instrumen penelitian, dalam tahapan ini sangat penting diperhatikan karena penulis mengumpulkan data sebagai bahan pengolahan. Pengolahan data memberikan penjelasan lebih fokus terhadap permasalahan serta mempermudah arah terhadap penulis dalam penelitiannya.
4. Tahapan selanjutnya adalah mengumpulkan data primer dengan cara *interview* dan kuesioner serta mengumpulkan data sekunder. Penulis selanjutnya melaksanakan interviu untuk mendapatkan data mengenai Inovasi Pelayanan Publik SITUPAT dan kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SITUPAT, selanjutnya data sekunder digunakan sebagai bahan acuan penelitian.
5. 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 SITUPAT. 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 SITUPAT di Disdukcapil Bantul ini dapat disederhanakan dan ditransformasi dalam beragam cara.

#### 6. Mengolah Data

Pada tahap selanjutnya adalah mengolah data, data yang diperoleh menggunakan metode penelitian kuantitatif akan di olah menggunakan program SPSS 23 yang dijalankan dengan media komputer.

#### 7. Penyajian Data

Penyajian data diartikan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan dengan menyerdahkan informasi kedalam suatu kesatuan bentuk konfigurasi yang mudah dipahami, sehingga peneliti tidak terjebak dan tidak tergelincir kedalam pengambilan keputusan yang ceroboh dan gegabah. Pada penelitian ini penyajian data diwujudkan dalam bentuk tabel atau grafik, dengan demikian dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang Inovasi Pelayanan Publik SITUPAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

#### 8. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan konfigurasi utuh selama penelitian Inovasi Pelayanan Publik SITUPAT di Disdukcapil Bantul berlangsung sedangkan verifikasi merupakan kegiatan pemikiran kembali yang melintas dalam pemikiran peneliti selama pencatatan berlangsung atau

peninjauan kembali catatan yang diperoleh selama dilapangan untuk menganalisis dan mencari makna dari yang telah dikumpulkan melalui pencarian pola, tema hubungan persamaan, hal-hal sering timbul dan lain sebagainya, yang dituangkan dalam kesimpulan yang bersifat tentatif.

Sedangkan dalam analisis data kuantitatif dilakukan sesuai dengan jenis pengolahan data yang dilakukan dan disusun untuk keperluan penelitian. Penelitian ini menggunakan skala pengukuran Likert. Sugiyono menyatakan (Sugiyono, 2014) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian Inovasi Pelayanan Publik SITUPAT di Disdukcapil Kabupaten Bantul telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert, skala ini adalah teknik mengukur sikap dimana responden diminta agar mengindikasikan tingkat kesetujuan dan ketidaksetujuan mereka terhadap pertanyaan yang terdapat di kuesioner. Jawaban setiap item instrumen diberi nilai sebagai berikut:

- |                |                   |   |
|----------------|-------------------|---|
| a. Sangat Puas | (SP) Diberi nilai | 5 |
| b. Puas        | (P) Diberi nilai  | 4 |
| c. Kurang Puas | (KP) Diberi nilai | 3 |
| d. Tidak Puas  | (TP) Diberi nilai | 2 |

e. Sangat Tidak Puas (STP) Diberi nilai 1

Dalam meneliti inovasi pelayanan publik SITUPAT ini, salah satu analisis data yang digunakan adalah analisis data kuantitatif dengan bantuan aplikasi SPSS versi 23. Adapun data kuantitatif ini akan di analisis menggunakan analisis statistik. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis statistik deskriptif adalah mendeskripsikan atau memberikan gambaran data dalam bentuk tabel, grafik, dan diagram nilai rata-rata agar mempermudah dalam memperoleh gambaran mengenai sifat atau karakter dari data tersebut.

Pemilihan SPSS pada penelitian ini didasarkan pada karakteristik data yang diperoleh oleh peneliti serta sesuai dengan ukuran sampel yang telah ditentukan, sehingga mampu mempermudah dalam pengolahan data. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi ke 23 yang dijalankan dengan media komputer.