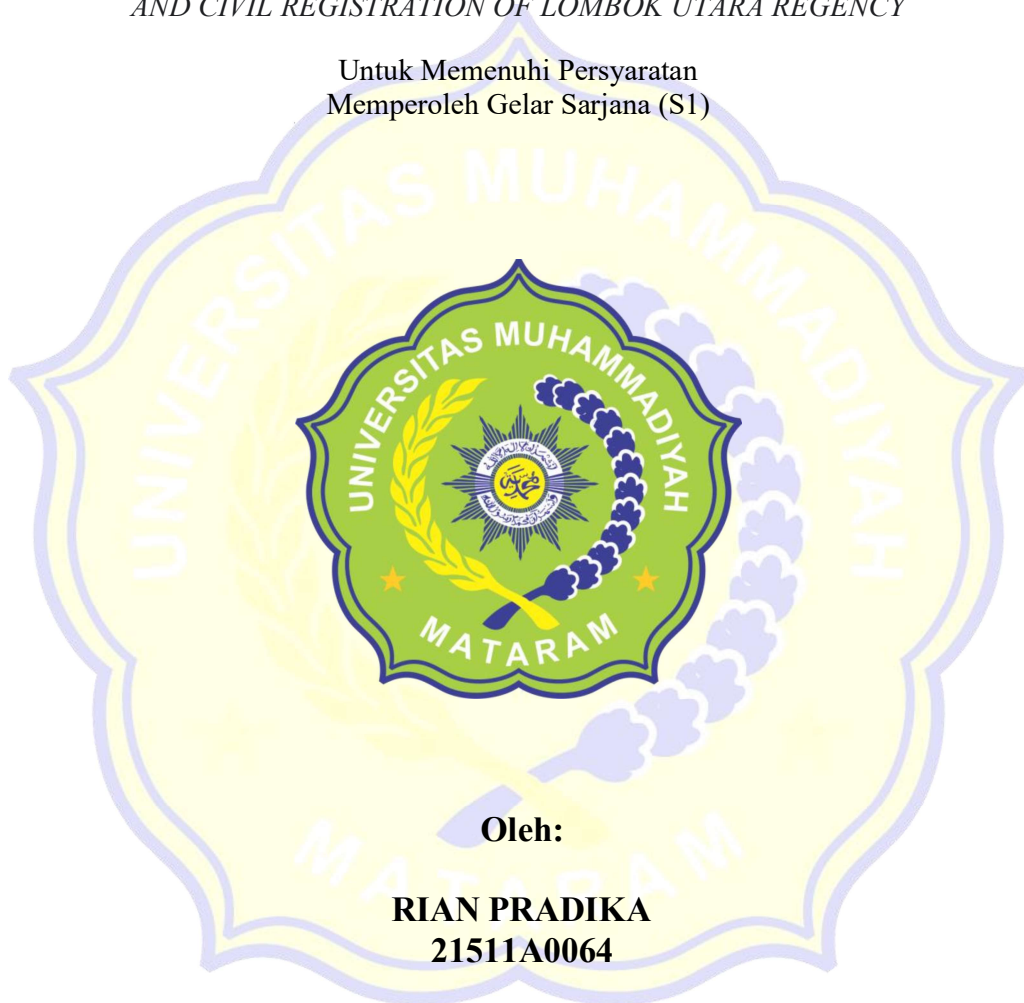


**SKRIPSI**

**INOVASI PELAYANAN KEPENDUDUKAN PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN  
LOMBOK UTARA**

*INNOVATION OF POPULATION SERVICES AT THE DEPARTMENT OF POPULATION  
AND CIVIL REGISTRATION OF LOMBOK UTARA REGENCY*

Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



**Oleh:**

**RIAN PRADIKA  
21511A0064**

**KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**INOVASI PELAYANAN KEPENDUDUKAN PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN  
LOMBOK UTARA**

Oleh:  
**RIAN PRADIKA**

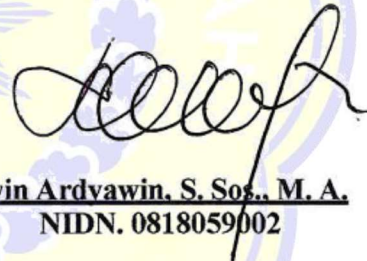
Telah memenuhi syarat dan disetujui  
pada tanggal 09 Februari 2022

**Dosen Pembimbing I**



Dr. Siti Atika Rahmi, S. Sos., M. Si.  
NIDN. 0815118302

**Dosen Pembimbing II**



Iwin Ardvawin, S. Sos., M. A.  
NIDN. 0818059002

**Menyetujui:**  
**Program Studi Administrasi Publik**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Muhammadiyah Mataram**  
**Ketua Program Studi,**



Rahmad Hidayat, S. AP., M. AP.  
NIDN. 0822048901

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**INOVASI PELAYANAN KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
CATATAN SIPIL KABUPATEN LOMBOK UTARA**


Oleh :

**RIAN PRADIKA**  
**Nim. 21511A0064**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Memperoleh Sarjana Pada  
Jurusan Urusan Publik Telah Disetujui Oleh Tim Penguji  
Pada Tanggal Seperti Yang Tertera Di Bawah Ini.  
Mataram, 04 Februari 2022

**Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos. M.Si.**  
**NIDN.0815118302**

(  )

**Ketua**

**Rahmad Hidayat, S. AP., M.AP**  
**NIDN.0822048901**

(  )

**Anggota**

**Iwin Ardyawin, S.Sos., M.A**  
**NIDN.0818059002**

(  )

**Anggota**

**Mengetahui:**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

**Dekan**


**Dr. H. Muhammad Ali Ihsan. M.Si**  
**NIDN.0806066801**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah di ajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH maupun di perguruan tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di kutip dalam naskah ini dan di sebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka. Apa bila ternyata di dalam skripsi ini dapat di buktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini di gugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) di batalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Mataram, Febuari 2022  
Mahasiswa,

Rian Pradika  
21511A0064





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rian Pradika  
 NIM : 21511A0064  
 Tempat/Tgl Lahir : Batu Ampar, 26 - Juni - 1996  
 Program Studi : Administrasi Publik  
 Fakultas : FISIPOL  
 No. Hp : 082 339 873 091  
 Email : rianlemg6@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis\* saya yang berjudul :

INOVASI PELAYANAN KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN LOMBOK UTARA

*Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 50%*

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis\* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 08 - 08 - .....2022  
 Penulis

RIAN PRADIKA  
 NIM. 21511A0064

Mengetahui,  
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.  
 NIDN. 0802048904

\*pilih salah satu yang sesuai



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RIAN PRADIKA  
 NIM : 21511A0064  
 Tempat/Tgl Lahir : BATU AMPAR 26 Juni - 1996  
 Program Studi : Administrasi Publik  
 Fakultas : FiSIPOL  
 No. Hp/Email : 082 339 873 091 / rianlem@gmail.com  
 Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI  Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

INOVASI PELAYANAN KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN LOMBOK UTARA

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 08-08-.....2022  
 Penulis

  
RIAN PRADIKA  
 NIM. 21511A0064

Mengetahui,  
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

  
Iskandar, S.Sos., M.A.  
 NIDN. 0802048904

HALAMAN PERSEMBAHAN

**Karya ilmiah ini kupersembahkan kepada:  
Ayahanda dan Ibunda tercinta, Anak dan  
Istriku tersayang**



## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini, izinkan saya mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Bapak Dr. H. Muhammad Ali Ihsan, M. Si.
3. Bapak Rahmad hidayat, S.Ap, M.Ap. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fisipol Universitas Muhammadiyah Mataram
4. Ibu Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Bapak Iwin Ardyawin, S.Sos., M.A Selaku Dosen pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
6. Yang penulis cintai dan hormati, yakni kepada kedua orang tua (Bapak dan Ibu) yang sudah bersusah payah mendukung saya dan selalu memberikan motivasi tiada hentinya.
7. Semua pihak yang telah membantu dan penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.



## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah*, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufiq, hidayah, inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal ini yang berjudul “Inovasi Layanan kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara”. Proposal ini disusun dalam rangka memenuhi penulisan skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Peneliti menyadari sepenuhnya penyusunan proposal ini dapat terwujud berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penelitian mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd. Gani, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M, Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmat Hidayat S, AP., M. AP, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Ibu Dr.Siti Atika Rahmi, M Si, selaku Dosen Pembimbing I.
5. Bapak Iwin Ardyawin, S. Sos., M.A. selaku Dosen Pembimbing II

6. Bapak dan ibu dosen pengampu mata kuliah pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, atas bimbingan selama penulisan menuntut ilmu.
7. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segalanya.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi penyempurnaan lebih lanjut. Akhirnya, Kepada Allah SWT lah peneliti kembalikan semua urusan ini, dan semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

**Mataram,  
Penulis**

**Febuari 2022**

**Rian Pradika  
NIM.21511A0064**

**INOVASI PELAYANAN KEPENDUDUKAN PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KABUPATEN LOMBOKUTARA**

Rian Pradika<sup>1</sup>, Iwin Ardyawin<sup>2</sup>, Siti Atika Rahmi<sup>3</sup>Mahasiswa<sup>1</sup>, Pembimbing<sup>2</sup>,  
Pembimbing Utama<sup>3</sup>  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram

**ABSTRAK**

Perubahan zaman berbanding lurus dengan perubahan yang terjadi di tengah masyarakat, salah satunya ditandai dengan perkembangan teknologi. Segala aspek kehidupan mengalami pergesehan yang signifikan. Pandemi *Corona Virus Disease* (Covid-19) yang tengah terjadi saat ini salah satunya dapat dicegah penularan serta penyebarannya melalui pembatasan interaksi antar individu (*social distancing*). Sehingga, aktivitas pelayanan publik perlu menerapkan praktek inovasi guna memastikan kegiatan pelayanan tetap terlaksana meski di tengah keadaan pandemi. Inovasi ini salah satunya diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Lombok Utara yang menerapkan Layanan Administrasi Kependudukan *Online Ready* (Lapak Kelor).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan dan faktor pendukung serta penghambat praktek Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan *Online Ready* (Lapak Kelor). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitis. Sehingga data yang diperoleh dalam penelitian akan dilakukan analisis mendalam dan kemudian dituangkan dalam narasi deskriptif guna menggambarkan objek penelitian secara jelas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya praktek Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan *Online Ready* (Lapak Kelor) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara tergolong efektif. Hal ini dikarenakan sejak pertama kali diterapkan hingga saat ini praktek inovasi dapat diterima dan dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mempermudah proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Sehingga akses terhadap layanan dapat dijangkau oleh masyarakat tanpa dibatasi oleh jarak dan waktu sesuai dengan hajat penerapannya. Faktor yang mendukung penerapan inovasi ini antara lain: a) Pengembangan Kepemimpinan; b) Pengembangan Tim Kerja; dan c) Pengembangan Jaringan. Sedangkan faktor penghambat diantaranya: a) Keterbatasan Sarana dan Prasarana; dan b) Kesiapan Masyarakat.

**Kata Kunci:** *Inovasi, Layanan Publik, Administrasi Kependudukan.*



## DAFTAR ISI

COVER .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
PERSETUJUAN PLAGIARISME.....	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PUBLIKASI .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK .....	xi
ABSTRACT .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2. Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Kerangka Teori .....	15
2.2.1. Pelayanan Publik.....	15
2.2.2. Administrasi Kependudukan.....	24
2.2.3. Inovasi Pelayanan Publik .....	28
2.3. Kerangka Berpikir.....	34

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Jenis Penelitian.....	38
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	38
3.2.1. Lokasi Penelitian.....	38
3.2.2. Waktu Penelitian .....	39
3.3. Sumber Data.....	39
3.4. Pengumpulan Data .....	40
3.5. Instrumen Penelitian .....	42
3.6. Metode Analisis .....	48
3.7. Keabsahan Data.....	53

### **BAB IV ANALISA *SOCIAL SETTING***

4.1. Sejarah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.....	56
4.2. Kelembagaan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara .....	61
4.3. Susunan Organisasi, Tugas Pokok, dan Fungsi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara .....	63
4.4. Layanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara .....	72

### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

<b>5.1. Hasil Penelitian.....</b>	<b>75</b>
5.1.1. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara .	75
5.1.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara .....	89
<b>5.2. Pembahasan Penelitian.....</b>	<b>93</b>

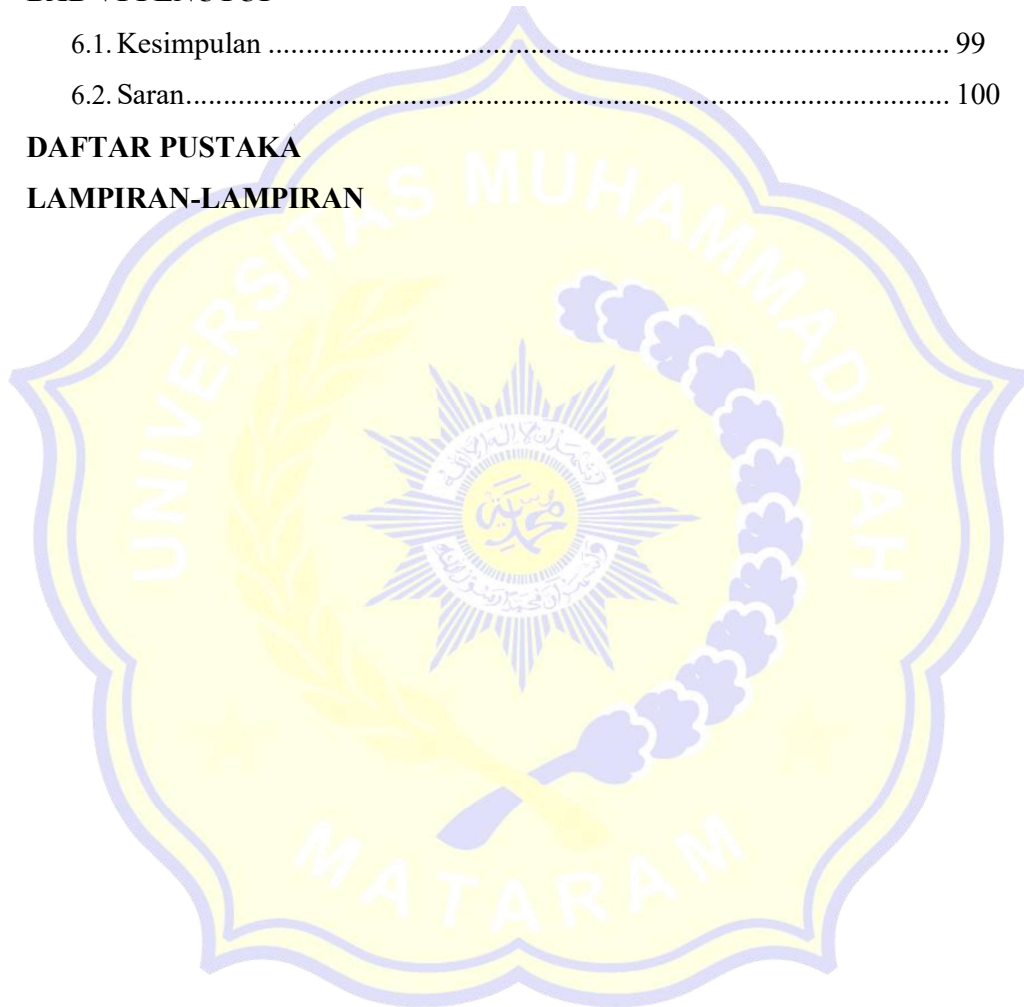
- 5.2.1. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Kependudukan pada Dinas  
Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara . 93
- 5.2.2. Implementasi Inovasi Pelayanan Kependudukan pada Dinas  
Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara . 97

## **BAB VI PENUTUP**

- 6.1. Kesimpulan ..... 99
- 6.2. Saran..... 100

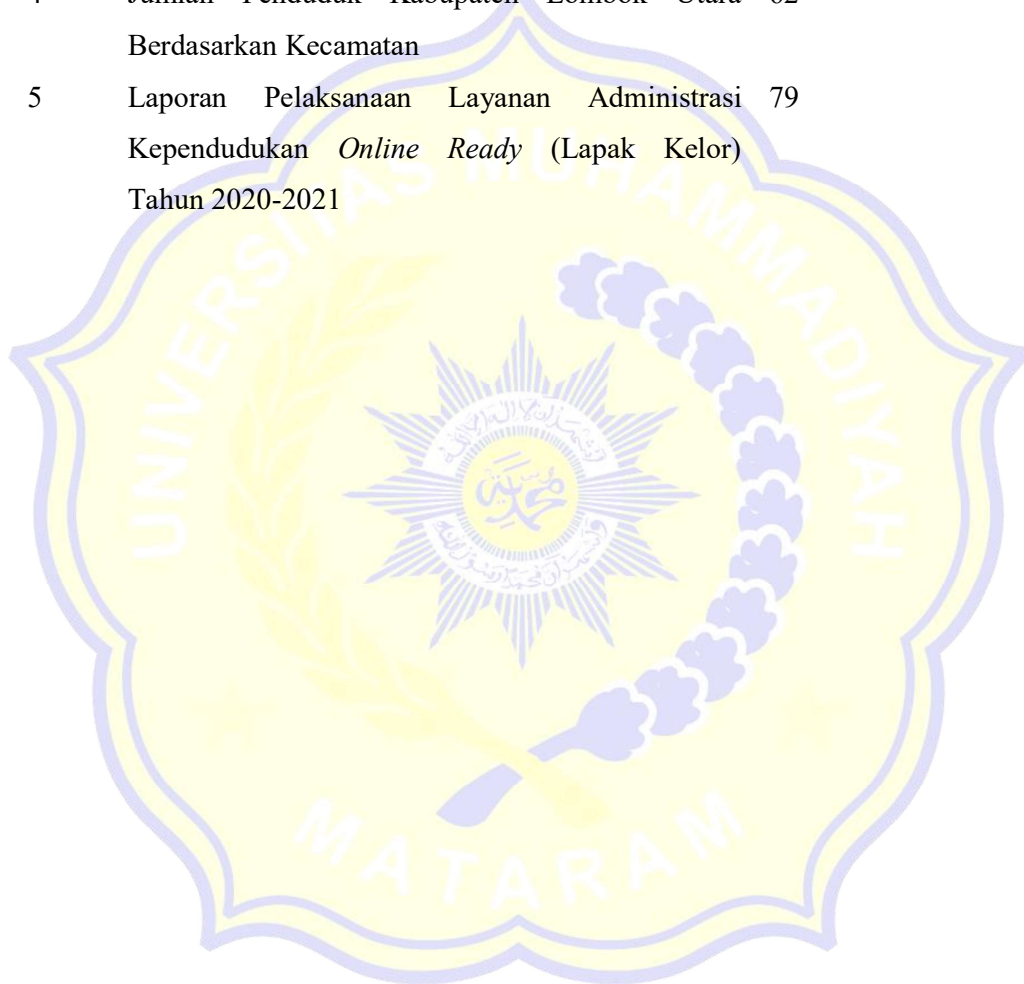
## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

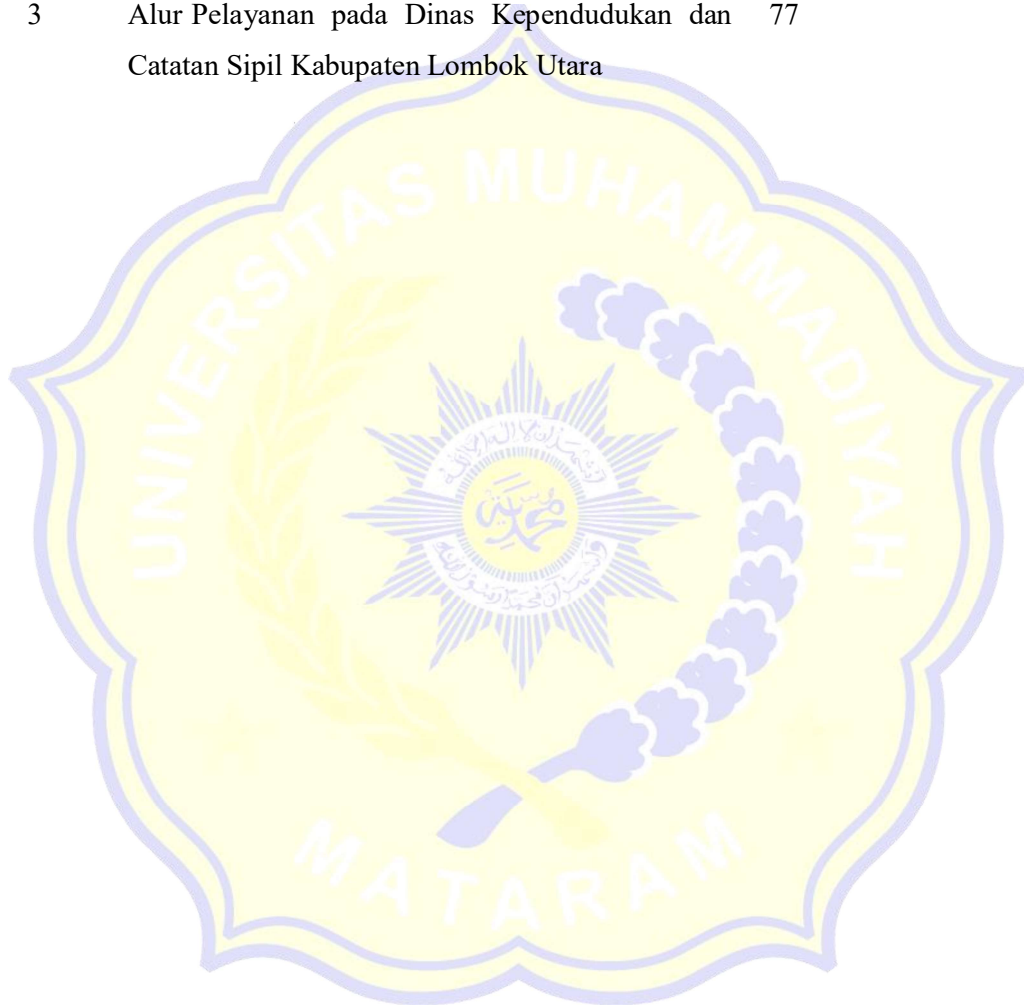
No	Judul	Halaman
1	Penelitian Terdahulu	9
2	Pedoman Observasi Penelitian	44
3	Pedoman Wawancara Penelitian	46
4	Jumlah Penduduk Kabupaten Lombok Utara Berdasarkan Kecamatan	62
5	Laporan Pelaksanaan Layanan Administrasi Kependudukan <i>Online Ready</i> (Lapak Kelor) Tahun 2020-2021	79





## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1	Diagram Kerangka Berpikir	37
2	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara	65
3	Alur Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara	77



## DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul
1	Dokumentasi Kegiatan Penelitian
2	Surat Pengantar Penelitian
3	Surat Keterangan Melakukan Penelitian
4	Data Administrasi Kependudukan Kabupaten Lombok Utara Tahun 2021



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Aktualisasi pelaksanaan otonomi daerah dilakukan dengan dilimpahkannya kewenangan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, baik pemerintah kabupaten/kota maupun pemerintah provinsi untuk mengatur dan mengurus kebijakan daerahnya secara mandiri. Sebagaimana diamanhkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Penyelenggaraan urusan pemerintahan terbagi ke dalam tiga bagian yakni: 1) urusan pemerintahan absolut; 2) urusan pemerintahan konkruen; dan 3) urusan pemerintahan umum. Urusan pemerintahan absolut adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat. Urusan pemerintahan konkruen adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota. Sedangkan urusan pemerintahan umum yaitu urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan presiden sebagai Kepala Pemerintahan.

Sehingga urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi maupun Kabupaten/Kota yakni urusan Pemerintahan Konkruen. Dalam pelaksanaannya, urusan pemerintahan konkruen terbagi menjadi Urusan Pemerintahan Wajib dan Urusan Pemerintahan Pilihan. Urusan

pemerintahan wajib ada yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan tidak berkaitan dengan pelayanan dasar.

Sehubungan dengan uraian di atas, pelayanan pencatatan administrasi kependudukan merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar. Sebagaimana dirincikan dalam Pasal 12 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Dengan demikian, urusan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil merupakan Urusan Pemerintahan Konkruen yang didelegasikan oleh Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah.

Administrasi kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Data kependudukan memiliki nilai strategi bagi penyelenggara pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa kegiatan administrasi kependudukan menjadi objek penting, yang pelaksanaannya harus dilakukan dengan baik dan serius oleh pemerintah. Mulai dari penunjukkan instansi khusus yang akan mengelola informasi kependudukan, hingga pengkoordinasian data yang jelas dan berkesinambungan.

Perolehan data dari proses tersebut akan menjamin stabilitas pelayanan kepada masyarakat dibidang kependudukan karena kemudian penetapan kebijakan oleh pemerintah salah satunya akan didasarkan pada informasi data kependudukan tersebut. Pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil merupakan hak serta kewajiban bagi setiap warga negara. Hak dalam memperoleh perlindungan dan pengakuan secara hukum serta memperoleh pelayanan dari negara, selanjutnya juga merupakan suatu kewajiban dimana setiap warga negara berkewajiban untuk melakukan pendaftaran penduduk maupun melaporkan setiap peristiwa penting yang dialami.

Pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil tersebut kemudian akan diabadikan dalam sebuah dokumen yakni dokumen kependudukan. Sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 ayat 15 yang berbunyi *“Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana”*.

Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Sebagai alat bukti autentik, dokumen kependudukan merupakan sesuatu yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara. Diantaranya adalah Kartu Keluarga (KK), Kartu tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), dan Akta Pencatatan Sipil (Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perceraian, Akta

Pengakuan Anak dll). Sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Seiring dengan perkembangan zaman yang salah satunya ditandai dengan perkembangan teknologi dan informasi, maka penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah harus terus dilakukan perbaikan dan inovasi menuju arah yang lebih baik. Salah satu contohnya yakni digitalisasi Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dilakukan dengan konversi KTP Konvensional menjadi KTP Elektronik. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah akses dan mempercepat proses pelayanan serta mencapai kepaduan data kependudukan oleh pemerintah.

Mewabahnya pandemi *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) menjadi sebuah *trigger* (pemicu) baru disamping perkembangan teknologi bagi pelaksana pelayanan publik untuk melakukan inovasi. Antisipasi penyebaran Covid-19 yang dilakukan pemerintah dengan melakukan pembatasan interaksi (*Social Distance*) antar individu menuntut pelaksana pelayanan teknis pada organisasi pemerintahan untuk dapat segera menyesuaikan diri. Apabila pelayanan dasar seperti layanan administrasi kependudukan tidak berjalan maka akan memberikan dampak yang signifikan.

Untuk dapat menyesuaikan pelayanan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan perbaikan layanan, maka dalam pelaksanaan pelayanan publik menjadi sangat perlu untuk dilakukan inovasi. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi Pelayanan Publik mendefinisikan Inovasi

Pelayanan Publik sebagai terobosan jenis pelayanan yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan rumusan tersebut dapat dipahami bahwasanya Inovasi Pelayanan Publik memiliki dua unsur utama yakni terobosan ide dan memberikan manfaat. Sehingga pelaksanaan sebuah inovasi yang merupakan gagasan baru dalam proses pelayanan selain harus merupakan suatu hal yang baru, tetapi juga memberikan manfaat berupa kemudahan akses dan percepatan layanan yang diterima masyarakat. Salah satu bentuk pelaksanaan inovasi dalam pelayanan public adalah dengan melakukan pemanfaatan teknologi, sehingga layanan-layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak lagi mengharuskan bertatap muka langsung, melainkan dapat diakses mandiri secara *online*.

Dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh Cathas Tegus Prakoso pada tahun 2020 dengan judul penelitian "*Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dalam Perspektif Digital Government*". Penelitian ini menunjukkan bahwasanya pelaksanaan inovasi layanan kependudukan *online* yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara saat ini sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat terlihat dari kemudahan akses, mobilitas, serta tersedianya kanal/saluran aduan guna melakukan evaluasi layanan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang dalam pelaksanaan

pelayanannya tengah berupaya melakukan terobosan dan inovasi dalam rangka mempermudah serta mempercepat proses pelayanan melalui Inovasi Pelayanan Kependudukan. Maka hal ini menjadi menarik untuk dilakukan penelitian terhadapnya, sebab seringkali suatu rancangan (*design*) layanan yang telah direnakan tidak dapat maksimal dalam penerapannya. Maka, hal ini yang menjadi ketertarikan peneliti untuk melakukan kajian dan analisis mendalam terkait dengan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.2.1. Bagaimana pelaksanaan Inovasi Pelayanan Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara?
- 1.2.2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.3.1. Mengetahui dan menganalisis pelaksanaan Inovasi Pelayanan Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.



- 1.3.2. Mengetahui dan memahami faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan Inovasi pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Mafaat yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini tebagi dalam manfaat secara teoritis dan praktis.

##### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan khazanah keilmuan khususnya ilmu Administrasi Publik. Terlebih lagi, objek dalam penelitian merupakan salah satu terobosan layanan yang baru, sehingga hasil penelitian terhadapnya dapat menjadi satu warna baru di bidang keilmuan ini.

##### **1.4.2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan masukan kepada Pemerintah Daerah Lombok Utara khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tentang pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan terus dilakukan perbaikan terhadapnya.

###### **b. Bagi Pemerintah Daerah Lain**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai gambaran dari implementasi pelaksanaan inovasi pelayanan khususnya pada bidang

pencatatan administrasi kependudukan. Sehingga daerah lain dapat melakukan replikasi atau bahkan duplikasi serupa di daerahnya.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya,

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan dan referensi ilmiah dalam bidang Ilmu Administrasi Publik pada penelitian dan kajian yang akan dilakukan di kemudian hari.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

Guna menjamin orisinalitas penelitian, maka peneliti melakukan studi literatur terhadap penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti lain sebelumnya. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kemiripan antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian yang telah dilakukan, baik dari substansi objek penelitian maupun lokasi penelitian. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu sebagai pembandingan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Cathas Teguh Prakoso (2020)	Inovasi Layanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dalam Perspektif <i>Digital Government</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwasanya pelaksanaan inovasi layanan kependudukan <i>online</i> yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara saat ini sudah berjalan dengan baik. Hal

			ini dapat terlihat dari kemudahan akses, mobilitas, serta tersedianya kanal/saluran aduan guna melakukan evaluasi layanan
2	Mona Melinda (2020)	Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Paduko) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang	Penelitian ini menunjukkan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang melakukan inovasi pelayanan administrasi kependudukan <i>online</i> (Paduko) , inovasi ini mencakup sembilan belas jenis layanan kependudukan dan berhasil mendapat skor tertinggi dalam lomba inovasi organisasi pemerintah daerah Kota Padang Panjang Tahun 2019.
3	A Adheana	Inovasi Sistem	Penelitian ini menunjukkan

	<p>Nilai (2020)</p>	<p>Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (Sakdino) Dilihat Dari Perspektif <i>Public Value</i> Di Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang</p>	<p>bahwa penggunaan Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (Sakdino) hadir sebagai inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kelurahan Dinoyo untuk memberikan kemudahan akses dan memberikan percepatan pelayanan kepada masyarakat Kelurahan Dinoyo.</p>
3	<p>Irma Suryani (2016)</p>	<p>Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa</p>	<p>Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa dilihat dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta</p>

			<p>keseimbangan hak dan kewajiban menunjukkan pelayanan berjalan cukup baik.</p>
--	--	--	--

Berdasarkan tabel penelitian terdahulu di atas, berikut kami uraian hasil dan perbandingannya dengan penelitian yang akan peneliti lakukan:

*Pertama*, penelitian yang dilakukan Cathas Teguh Prakoso pada Tahun 2020 dengan judul penelitian “Inovasi Layanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dalam Perspektif *Digital Government*”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya pelaksanaan inovasi layanan kependudukan *online* yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara saat ini sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat terlihat dari kemudahan akses, moblitas, serta tersedianya kanal/saluran aduan guna melakukan evaluasi layanan.

Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak pada objek kajian yang berupa praktek pelaksanaan inovasi dalam hal pelayanan publik. Sedangkan letak perbedaannya yakni, bila dalam penelitian sebelumnya menganalisis praktek inovasi dengan basis argumentasi *Digital Government* sebagai standar. Sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan lebih kepada operasional pelaksanaan inovasi layanan beserta analisis

terhadap peluang dan hambatan yang dialami dalam penerapan inovasi layanan khususnya pada pelayanan pencatatan administrasi kependudukan.

*Kedua*, penelitian yang dilakukan oleh Mona Melinda pada Tahun 2020 dengan judul penelitian Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Paduko) oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang Panjang menunjukkan bahwasanya pelaksanaan inovasi (terobosan baru) ini berhasil bahkan memperoleh skor tertinggi pada lomba inovasi organisasi daerah di Kota Pajang Padang.

Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah terletak pada objek kajian, penelitian yang akan peneliti lakukan juga nantinya melakukan kajian dan analisis mendalam terhadap penerapan suatu inovasi pelayanan yang diterapkan pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) teknis yang berkaitan dengan Administrasi Kependudukan yakni Dinas Pencatatan Sipil. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah terletak pada lokasi penelitian. Meskipun perbedaan kedua penelitian ini nantinya pada lokasi penelitian, tetap saja perbedaan kultur dan keberhasilan penerapan suatu inovasi antara satu daerah dengan daerah yang lain akan memiliki tingkat keberhasilan yang berbeda.

*Ketiga*, penelitian yang dilakukan oleh A. Adhena Nila pada tahun 2020 dengan judul penelitian Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (Sakdino) dilihat dari Perspektif *Public Value* di Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang menunjukkan bahwasanya inovasi ini berhasil memberikan kemudahan akses

dan percepatan layanan kepada masyarakat terkait dengan layanan administrasi kependudukan.

Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak pada objek penelitian yang sama-sama berupa terobosan baru (inovasi) yang dilakukan untuk mempermudah dan lebih efektif serta efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan letak perbedaan pada kedua penelitian ini nantinya terletak pada lokasi penelitian dilaksanakan, Penerapan inovasi pelayanan yang hamper merata dilakukan di berbagai daerah di Indonesia selain merupakan sebuah langkah maju, tetapi juga merupakan hal baru yang sudah barang tentu masih membutuhkan penelitian dan kajian serta analisis mendalam terhadapnya untuk mengukur tingkat keberhasilan dari inovasi yang dilakukan.

*Keempat*, penelitian yang dilakukan oleh Ima Suryani pada tahun 2016 dengan judul penelitian Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattalassang Kabupaten Gowa menunjukkan bahwasanya pelayanan administrasi kependudukan yang diterapkan atau dilakukan adalah cukup baik. Objek penelitian ini sendiri adalah pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang berlokasi di kantor kecamatan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah terletak dari sisi objek dan lokasi penelitian. Dari segi objek penelitian, penelitian yang akan peneliti lakukan adalah penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan dengan sistem *online*. Demikian pula halnya pada



sisi lokasi, penelitian yang akan peneliti lakukan berlokasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

Terhadap beberapa hasil penelitian terdahulu di atas, dapat disimpulkan bahwasanya penelitian yang akan peneliti lakukan yakni Inovasi Layanan Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara merupakan satu objek dan lokasi kajian penelitian yang berbeda. Sehingga orisinalitas dari penelitian yang akan dilakukan nantinya dapat dipertanggungjawabkan.

## **2.2. Kerangka Teori**

### **2.2.1. Pelayanan Publik**

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

Ensiklopedi Administrasi mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perseorangan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat (Westra, 2007: 81). Berdasarkan definisi ini dapat dipahami bahwasanya substansi dari pelayanan adalah pengabdian diri kepada masyarakat. Sehingga biasa dikenal penyelenggara layanan (pemerintah) sebagai abdi masyarakat. Karena, pada prinsipnya pemerintah wajib menyediakan layanan sebagai aktualisasi pengabdianannya kepada masyarakat.

Sedangkan hakikat pelayanan sebagaimana disebutkan oleh (Moenir, 1998: 26) adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan

berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. definisi ini memberikan pemahaman bahwsanya proses pelayanan yang dilakukan bersifat rutin dan berkesinambungan, artinya proses pelayanan tidak boleh terputus dengan alasan apapun. Sebab hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan dominan selalu berhubungan dengan hajat hidup dan kebutuhan sekunder masyarakat yang apabila tidak terpenuhi akan dapat mengancam kehidupan.

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia menyebutkan bahwa pelayanan adalah usaha melayani, sedangkan melayanai adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang (Kemendikbud, 2016, 571). Dafinisi ini menitikberatkan layanan pada sifat adanya usaha dan/atau upaya yang dilakukan dalam rangka pelaksanaan layanan. Oleh karena itu, dalam implementasinya kegiatan pelayanan harus terus dilakukan transformasi dan perbaikan ke arah yang lebih baik yakni efektif dan efisien.

Pada prinsipnya, pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang berlangsung berurutan, yang dilaksanakan oleh seseorang, kelompok orang, atau suatu organisasi melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat luas. Pelayanan publik dengan demikian dapat 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 (Erna, 2019: 3).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan pada Pasal 1 bahwa “*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*”. Dari definisi ini dapat dipahami bahwasanya pelayanan publik merupakan urusan wajib yang sudah semestinya dijamin pelaksanaannya oleh pemerintah sebagai bentuk pemenuhan hak warga negara.

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik (Dwiyanto, 2015: 65).

Selain itu, dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan “*what government does is public service*”. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya

pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta) (Fadhilla, 2012: 71).

Sedangkan menurut Mahmudi, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Mahmudi, 2010: 22).

Merujuk pada berbagai pengertian pelayanan di atas, dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan adalah upaya yang dilakukan oleh seseorang baik secara individu maupun melekat padanya kewajiban sebagai abdi negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal pelaksanaan layanan yang dilakukan oleh pemerintah, sudah semestinya kegiatan pelayanan dilakukan dengan prinsip efektif dan efisien.

#### b. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik, perlu dipahami Batasan atau ruang lingkup pelayanan publik. Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

merincikan ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang pulik, pelayanan jasa publik, dan administratif.

Pelayanan barang publik yang dimaksud dalam ketentuan dimaksud meliputi pengadaan dan atau penyaluran barang publik yang dilakukan baik oleh pemerintah maupun swasta dengan modal baik seluruhnya atau sebagian bersumber dari negara atau bahkan seluruhnya merupakan kepemilikan swasta tetapi pada sumber daya yang merupakan hajat publik yang dikuasai negara. Contoh barang publik ini midalnya produk berupa listrik yang disediakan oleh Perusahaan Listrik Negara atau produk berupa air bersih yang disediakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). (Pasal 5 ayat 3 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Sedangkan pelayanan jasa publik adalah pelayanan pada bidang jasa yang dilakukan baik oleh pemerintah maupun swasta dengan sumber modal sepenuhnya atau sebagian dari anggaran negara maupun sepenuhnya modal swasta tetapi pada bidang yang menjadi misi negara. Contoh pelayanan jasa publik seperti layanan Kesehatan, pendidikan, dan perbankan. (Pasal 3 ayat 4 UU Nomot 25 Tahun 2009).

Terakhir, pelayanan administratif yakni tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta

benda warga negara. Contoh pelayanan administratif ini diantaranya pencatatan administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Buku Nikah, dan Akta Kematian.

c. Asas Pelayanan Publik

Untuk dapat mengukur tingkat capaian keberhasilan suatu kegiatan pelayanan publik, perlu dipahami beberapa asas pelayanan publik yang merupakan standar bagi pelaksanaan layanan. Asas Pelayanan Publik sebagaimana diatur pada Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terdiri dari: a) Kepentingan Umum; b) Kepastian Hukum; c) Kesamaan Hak; d) Keseimbangan Hak dan Kewajiban; e) Keprofesionalan; f) Partisipatif; g) Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif; h) Keterbukaan; i) Akuntabilitas; j) Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan; k) Ketepatan Waktu; dan l) Kecapatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan.

Berdasarkan rincian asas pelayanan publik di atas, dapat dipahami bahwasanya antara pelaksana layanan dan penerima layanan akan terjadi hubungan timbal balik berupa hak dan kewajiban antara kedua belah pihak. Dalam rangka melindungi kepentingan kedua belah pihak antara penerima layanan dan penyelenggara layanan maka perlu ditetapkan standar pelayanan yang merupakan ukuran dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi (Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003) sebagai berikut:

1) Prosedur Pelayanan

Penetapan prosedur layanan sebagai standar pelaksanaan layanan menjadi penting untuk mengatur baik persyaratan maupun mekanisme yang harus ditempuh oleh penerima layanan untuk menerima haknya. Demikian pula bagi pelaksana layanan, prosedur layanan berfungsi sebagai acuan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Sehingga, keseimbangan antara hak dan kewajiban antara penerima dan pelaksana layanan akan terlaksana.

2) Waktu Pelayanan

Sebagai salah satu standar pelaksanaan layanan publik, waktu pelayanan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan. Hal ini menjadi penting untuk memberikan kepastian jangka waktu yang diperlukan oleh masyarakat untuk menerima layanan yang dibutuhkan. Disisi lain, prinsip pelaksanaan pelayanan semestinya dilakukan dalam waktu yang efektif dan efisien. Sehingga masyarakat sebagai penerima layanan dapat memperoleh haknya tepat pada waktunya.

### 3) Produk Pelayanan

Keberagaman jenis pelayanan publik berimplikasi pada produk atau jenis layanan yang disediakan oleh pelaksana pelayanan publik. Sehingga masyarakat sebagai penerima layanan untuk dapat memperoleh produk layanan yang diperlukan harus datang pada pelaksana layanan yang semestinya.

### 4) Biaya Pelayanan

Selain efisien dari segi waktu pelayanan, pelaksanaan layanan publik juga harus menganut prinsip efisien dari segi biaya. Sehingga pada penyediaan beberapa jenis layanan publik masyarakat tidak dibebankan biaya padanya atau gratis. Kecuali pada jenis-jenis pelayanan tertentu yang memang dibebankan pembiayaannya baik Sebagian atau seluruhnya kepada penerima layanan (masyarakat).

### 5) Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan publik menjadi penting guna menunjang keberhasilan pelaksanaan dan memberikan kualitas layanan yang baik bagi masyarakat. Hal ini yang kemudian menjadi dasar filosofis tercantumnya prinsip fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Sehingga pelayanan publik yang baik tidak hanya dapat diakses bagi masyarakat umum, tetapi juga kelompok rentan seperti



kelompok marjinal dan disabilitas juga dapat memperoleh pelayanan yang baik oleh penyelenggara layanan.

#### 6) Kompetensi Petugas Pelayanan

Guna memberikan kualitas layanan yang prima bagi masyarakat, maka selain ketersediaan sarana dan prasarana yang harus terpenuhi juga petugas penyelenggara layanan (sumber daya manusia) harus memiliki dan/atau memenuhi kualifikasi dan kompetensi tertentu agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

#### d. Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya keberadaan kualitas pelayanan publik digunakan sebagai ukuran untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian terhadap persyaratan. Apabila persyaratan tersebut dikatakan baik maka akan dapat dikatakan kualitas pelayanan yang telah disediakan sudah baik, dan begitupun sebaliknya. Menurut Montogomerry dalam Pasolong (2007:132) dikatakan bahwa suatu produk atau barang dan jasa dikatakan bermutu jika produk tersebut memenuhi kebutuhannya. Sementara itu Gerson dalam Pasolong (2007: 134) mengungkapkan bahwa pengukuran kualitas internal memang penting, tetapi tersebut menjadi tidak penting ketika pelanggan merasa tidak puas.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sebuah pelayanan tidak hanya dikatakan berkualitas /bermutu apabila

secara aspek fisik dapat memenuhi kebutuhan. Aspek persepsi pelanggan sebagai pengguna layanan juga dirasa sangat penting. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, terdapat 5 indikator ukuran kepuasan dalam dimensi servqual Menurut Zeitami, Pasuraman, dan Berry dalam Pasolong (2007:135) yaitu:

- 1) Berwujud (*Tangibles*): Berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, menjadi aspek penting untuk menentukan kualitas pelayanan.
- 2) Keandalan (*Reability*): Kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya
- 3) Responsif (*Responsive*): Kemampuan untuk membantu pelanggan dalam memberikan jasa dengan tepat, cepat dan tanggap terhadap keinginan pelanggan.
- 4) Keyakinan (*Assurance*): Pengetahuan dan kesopanan pegawai dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- 5) Empati (*Emphaty*): Syarat untuk peduli, memberi perhatian lebih bagi pelanggan.

### **2.2.2. Administrasi Kependudukan**

#### **a. Pengertian Administrasi Kependudukan**

Administrasi dalam arti luas menurut The Liang Gie dikutip Syafei (2003:4) mengatakan:“Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang

dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.” Administrasi secara luas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya semua mengandung unsur pokok yang sama yaitu adanya kegiatan tertentu, adanya manusia yang melakukan kerja sama serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

b. Jenis Administrasi Kependudukan

Pencatatan administarsi kependudukan sebagai suatu rangkaian kegiatan penataan dan penertiban melalui pendaftaran, pencatatan, maupun penerbitan dokumen kependudukan (UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan). Secara umum, berikut beberapa layanan yang tersedia pada bidang layanan administrasi kependudukan:

- 1) Layanan Kartu Identitas Anak (KIA)
- 2) Layanan Akta Kematian
- 3) Layanan Akta Kelahiran WNI
- 4) Layanan Pencatatan Perkawinan WNI

- 5) Layanan Akta Perceraian
  - 6) Layanan Kartu Keluarga
  - 7) Layanan Surat Keterangan Tempat Tinggal WNA
  - 8) Layanan Surat Keterangan Pindah antar Kabupaten/Kota maupun Provinsi
  - 9) Layanan Penerbitan Kutipan Kedua
  - 10) Layanan Pengangkatan, Pengakuan, dan Pengesahan Anak, dan lainnya (Permendagri Nomor 2 Tahun 2016).
- c. Tujuan Pelaksanaan Administrasi Kependudukan

Tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan yang tercantum pada Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagai berikut :

- 1) Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen kependudukan untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk;
- 2) Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk
- 3) Menyediakan data dan Informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat lengkap, mutakhir dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya
- 4) Mewujudkan tertib kependudukan secara nasional dan terpadu

5) Menyediakan data kependudukan yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Prinsip-prinsip diatas menjadi dasar terjaminnya penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana dikehendaki oleh Undang-undang

Administrasi Kependudukan memuat tentang Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa penting. Yang dimaksud dengan Peristiwa Kependudukan menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau Surat Keterangan Kependudukan lainnya meliputi perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas , serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.

Sedangkan Peristiwa Penting Menurut Undang-Undang No 24 Tahun 2013 adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan perceraian, ermasuk pengangkatan anak , pengakuan , dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya Peristiwa penting yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan

kependudukan . Dengan demikian, setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan undang-undang.

### **2.2.3. Inovasi Pelayanan Publik**

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

Agar dapat memahami istilah inovasi pelayanan publik secara komperhensip dan memiliki kerangka konseptual yang jelas, berikut beberapa definisi yang diberikan oleh ahli terkait pengertian inovasi pelayanan public. Schumpeter mendefinisikan “inovasi” sebagai kombinasi baru dari faktor-faktor produksi yang dibuat oleh pengusaha dan pemikiran inovasi adalah kekuatan pendorong yang penting (critical driving force) dalam pertumbuhan ekonomi (Dhewanto, 2014: 3).

Secara lebih sederhana definisi inovasi diartikan sebagai *new ideas that work*. Ini berarti bahwa inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru dari inovasi tidak akan berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatan dari kehadirannya (Yogi, 2008: 10).

Definisi berbeda dipaparkan oleh Muluk Inovasi merupakan sebuah 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 (Muluk, 2008: 43).

Inovasi disektor publik di era ini menjadi penting karena adanya peluang kompetisi antar daerah dan antar lembaga publik, dan kemungkinan ancaman kelangsungan hidup organisasi. Inovasi pada sektor publik pernah dan sedang dijalankan oleh beberapa daerah untuk menyelesaikan berbagai persoalan pelayanan dan pembangunan (Muluk, 2008:42).

Inovasi adalah instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif.. Inovasi juga dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dampaknya bagi masyarakat khususnya untuk mengatasi kebijakan sebelumnya yang rang menampakkan hasil yang memuaskan. Inovasi dapat diartikan sebagai mengubah suatu hal, sehingga menjadi sesuatu yang baru. Pada intinya inovasi bersifat kebaruan atau perubahan menuju hal-hal baru.

Secara sederhana, Inoovasi dapat diartikan sebagai sebuah kristalisasi ide yang teraktualisasi kedalam sebuah terobosan baru dalam hal pelayanan yang dilakukan dengan melakukan pengembangan maupun perubahan agar pelaksanaannya lebih efektif dan efisien. Hubungannya dengan pelayanan publik, maka

inovasi dalam pelayanan publik khususnya pada bidang administrasi kependudukan merupakan sebuah terobosan baru yang merupakan pengembangan atau modifikasi Sebagian atau bahkan seluruhnya guna mempermudah akses dan mempercepat layanan administrasi kependudukan.

b. Level pada Inovasi Pelayanan Publik

Aspek penting lain dari kajian inovasi adalah yang mencerminkan variasi dari besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Kategory level inovasi ini dijelaskan oleh Mulgan dan Albury yang dikutip oleh Muluk (2008: 46) berentang mulai dari incremental,radikal,sampai transformatif.

1) Inovasi Incremental

Inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Pada umumnya sebagian besar inovasi yang berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walaupun demikian inovasi incremental memainkan peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dianggap dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan secara terus menerus.



## 2) Inovasi Radikal

Perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan. Inovasi jenis ini, jarang sekali dilakukan sebab membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena umumnya memiliki resiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.

## 3) Inovasi Transformatif

Perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasi semua sektor secara dramatis mengubah keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya dan organisasi.

### c. Kategori Inovasi Pelayanan Publik

Kategori inovasi menurut Christensen dan Laergreid yang dikutip oleh Muluk (2008: 48), jika inovasi dilihat dari segi proses, inovasi juga dapat dibedakan dalam dua kategori yaitu:

- 1) *Sustaining Innovation* (inovasi terusan) adalah proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap

mendasarkan pada diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.

2) *Discontinues Innovation* (inovasi terputus) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru sehingga tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

d. Tahapan Pelaksanaan Inovasi

Tahapan dalam implementasi inovasi pada sektor pelayanan publik ada sebagai berikut (Suwarno, 2008: 98-99):

1) Perintisan (*Initiation*)

Tahapan perintisan terdiri atas fase agenda setting dan matching. Ini merupakan tahapan awal pengenalan situasi dan pemahaman permasalahan yang terjadi dalam organisasi. Pada tahapan agenda setting ini didalamnya dilakukan proses identifikasi dan penetapan prioritas kebutuhan dan masalah. Selanjutnya dilakukan pencarian dalam lingkungan organisasi untuk menentukan tempat di mana inovasi tersebut akan diaplikasikan.

Tahapan ini tidak jarang memakan waktu yang sangat lama. Pada tahapan ini juga biasanya dikenali adanya performance gap atau kesenjangan kinerja. Kesenjangan inilah yang memicu proses pencarian inovasi dalam organisasi. Fase selanjutnya adalah matching atau penyesuaian. Pada tahapan

ini permasalahan sudah teridentifikasi dan dilakukan penyesuaian atau penyetaraan dengan inovasi yang hendak diadopsi. Tahapan ini memastikan feasibilities atau kelayakan inovasi untuk diaplikasikan pada organisasi tersebut.

## 2) Pelaksanaan (*Implementation*)

Pada tahapan ini, perintisan sudah menghasilkan keputusan untuk mencari dan menerima inovasi yang dianggap dapat menyelesaikan permasalahan organisasi. Tahapan implemenasi ini terdiri atas fase redefinisi, klarifikasi dan rutinisasi. Pada fase redefinisi, seluruh inovasi yang diadopsi mulai kehilangan karakter asingnya. Inovasi sudah melewati proses re-invention, sehingga lebih dekat dalam mengakomodasi kebutuhan organisasi.

Pada fase ini, baik inovasi maupun organisasi meredefinisikan masing-masing dan mengalami proses perubahan untuk dapat saling menyesuaikan. Pada umumnya terjadi paling tidak perubahan struktur organisasi dan kepemimpinan dalam organisasi tersebut.

## 3) Klarifikasi (*Clarification*)

Fase ini terjadi saat inovasi telah digunakan secara meluas dalam organisasi dan mempengaruhi seluruh elemen organisasi dalam keseharian kerjanya. Fase klarifikasi ini membutuhkan waktu lama, karena mempengaruhi budaya

organisasi secara keseluruhan, sehingga tidak sedikit yang kemudian justru gagal dalam pelaksanaannya. Proses adopsi yang terlalu cepat justru menjadi kontra produktif akibat resistensi yang berlebihan.

#### 4) Fase Rutinisasi

Fase ini berupa inovasi telah dianggap sebagai bagian dari organisasi. Inovasi tidak lagi mencirikan sebuah produk baru atau cara baru, karena sudah menjadi bagian rutin penyelenggaraan organisasi.

### 2.4. Kerangka Berpikir

Pelayanan publik secara operasional memiliki berbagai definisi yang sangat luas. Khusus pada hubungan interaksional antara negara dan warga negara, maka pelayanan publik diidentikkan dengan kegiatan yang disediakan oleh lembaga penyelenggara negara guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal kebutuhan administrasi kependudukan warga negara, maka pelayanan publik yang berkaitan dengannya berupa pencatatan dan penerbitan dokumen administrasi kependudukan. Pada tingkat daerah kabupaten/kota, pelayanan ini lazimnya dilakukan oleh organisasi perangkat daerah (OPD) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Pelayanan pencatatan dan penerbitan administrasi kependudukan yang dilakukan di Kabupaten Lombok Utara, dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. Idelanya,

elayanan pencatatan dan penerbitan dokumen administrasi kependudukan harus tetap terlaksana dalam kondisi maupun keadaan apapun. Bahkan di tengah bencana gempa bumi yang melanda Lombok Utara pada tahun 2018 silam, pelayanan pencatatan administrasi kependudukan menjadi hal yang sangat vital. Sebab, hal ini akan sangat berkaitan dengan hajat kehidupan dan kepentingan masyarakat sebagai warga negara.

Demikian pula halnya di tengah masa pandemi Covid-19 seperti saat ini, kegiatan pencatatan dan penerbitan dokumen administrasi kependudukan harus tetap dilakukan meskipun terdapat himbauan bagi seluruh masyarakat untuk membatasi interaksi langsung antara sesama. Hal ini lah yang menjadi dasar bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara untuk segera melakukan perubahan signifikan pada prosedur pelaksanaan layanan. Jika sebelumnya kegiatan pelayanan dilakukan dengan bertatap muka langsung antara petugas dan masyarakat, maka dengan perubahan yang dilakukan diupayakan agar meminimalisir tatap muka atau interaksi langsung antara petugas pelayanan dengan masyarakat menggunakan pemanfaatan teknologi yakni dengan melakukan inovasi pelayanan menggunakan sistem online.

Merujuk pada teori seputar pelaksanaan inovasi di bidang pelayanan publik, yang mengklasifikasikan jenis pelaksanaan inovasi ke dalam tiga bentuk yakni inovasi incremental, radikal, dan transformatif.

Maka menjadi menarik untuk dilakukan analisis dan kajian bahwa

pelaksanaan inovasi pada bidang pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara terkategori ke dalam jenis yang mana diantara tiga jenis tersebut.

Selanjutnya, kategori pelaksanaan inovasi sendiri pun terbagi ke dalam dua kelompok besar yakni inovasi yang dapat berlanjut (*sustain*) atau inovasi yang terhenti (*discontinue*). Hal ini menjadi penting untuk melihat apakah inovasi yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara masih berlanjut ataukah terhenti pada saat ini.

Selain itu, tahapan pelaksanaan inovasi pada bidang pelayanan publik terbagi ke dalam beberapa kelompok tahapan. Merunut pada klasifikasi tahapan pelaksanaan atau penerapan sebuah inovasi, pada kelompok manakah inovasi yang dilakukan pada objek penelitian ini termasuk. Maka hal ini perlu untuk dilakukan observasi dan kajian mendalam.

Sebagai suatu praktek yang baru, maka menjadi menarik untuk melakukan kajian dan analisis mendalam pada pelaksanaannya. Hal ini menjadi penting guna memperoleh gambaran aktual tentang pelaksanaan inovasi pelayanan ini mulai dari tantangan dan hambatan, target pelaksanaan, hingga upaya yang dilakukan untuk memperbaiki serta melakukan pengembangan untuk dilakukan perbaikan dikemudian hari.

Secara sederhana, penelitian ini nantinya akan mencoba untuk mengumpulkan data dan menganalisis serta menyimpulkan pelaksanaan

inovasi pelayanan yang dilakukan serta melakukan identifikasi terhadap faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan inovasi pencatatan administrasi kependudukan yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. Guna mempermudah memahami fokus objek kajian dalam penelitian ini, berikut kami sajikan diagram kerangka berpikir:



Gambar 1. Diagram Kerangka Berpikir

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dengan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat (Meleong, 2018: 84).

Sehingga penelitian ini nantinya akan menguraikan pelaksanaan sebuah praktek inovasi pelayanan yang diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara berupa Layanan Kependudukan *Online Ready* (Lapak Kelor).

#### **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **3.2.1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat (*locus*) dilaksanakannya sebuah aktivitas meneliti. Dalam menentukan lokasi penelitian, dilakukan dengan mempertimbangkan teori substantif dan menjajahi lapangan untuk mencari kesesuaian, sebagai pertimbangan dalam bentuk lokasi penelitian. Meleong, 2018: 86). Hal ini menjadi penting untuk diperhatikan agar penelitian dapat terlaksana dengan baik.

Lokasi pada penelitian ini yakni Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara, yang merupakan salah satu



Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pada Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara yang terfokus pada soal pelayanan administrasi kependudukan.

### 3.2.2. Waktu Penelitian

Untuk memperoleh hasil yang valid dalam sebuah penelitian, peneliti perlu menentukan rentang waktu pelaksanaan penelitian. Agar penelitian ini tidak menjadi bias waktu, sebab bisa saja terjadi perubahan pada objek penelitian dalam rentang waktu yang berbeda.

Adapun waktu pelaksanaan penelitian Inovasi Pelayanan Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dilakukan pada rentang waktu mulai bulan Januari sampai dengan Februari 2022.

### 3.3. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan Sumbernya, data dibedakan menjadi 2 yaitu data primer dan data sekunder.

#### 3.3.1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari masyarakat. Data ini berasal dari sumber utama yakni individu atau perseorangan. Berupa hasil wawancara atau hasil pengisian kuisioner (Umar, 2005: 42).

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi tentang Inovasi

Layanan Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

### 3.3.2. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian, berupa profil, surat kabar, laporan pelaksanaan kegiatan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. Jadi narasumber dalam penelitian ini adalah kepala dinas, kepala bagian, dan kepala seksi, serta pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. Selain itu, terdapat dua puluh orang masyarakat sebagai sampel pengguna layanan yang dapat memberikan informasi terkait dengan Inovasi Layanan Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

### 3.4. Pengumpulan Data

Dalam memecahkan suatu permasalahan secara tuntas dan baik diperlukan sejumlah data yang valid. Sedangkan untuk mendapatkan data tersebut perlu digunakan teknik pengumpulan data. Dalam rencana penelitian ini digunakan beberapa metode atau teknik pengumpulan data. Untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan. Sesuai pendekatan penelitian kualitatif dan jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini maka teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

#### 3.4.1. Observasi

Observasi adalah metode yang bersifat alami, sehingga pemahamannya disesuaikan dengan kebutuhan khusus dari peneliti berdasarkan pentingnya permasalahan dan sasaran umum dari penelitian (Black, 2009: 288). Observasi adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti (Purnomo, 2014: 52).

Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi partisipatif untuk mengumpulkan data dengan cara mengamati secara langsung aktivitas atau kegiatan Inovasi Layanan Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara

#### 3.4.2. Wawancara

Wawancara ialah tanya jawab langsung secara lisan antara satu orang atau lebih (Husaini, 2014: 55). Wawancara merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh informasi langsung dengan menanyakan beberapa pertanyaan kepada informan, wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi dan data-data mengenai obyek yang diteliti (Nasution, 2003: 69).

Dalam hal ini peneliti akan menggunakan metode wawancara langsung dengan subjek informan. Disamping itu untuk memperlancar proses wawancara dalam hal ini peneliti akan menggunakan metode wawancara langsung dengan subjek informan. Peneliti menggunakan

Wawancara/ interview tak terstruktur yaitu wawancara yang bentuk pertanyaannya bebas (pertanyaan langsung tanpa daftar yang telah disusun sebelumnya).

Wawancara mendalam merupakan caramengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan, dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap tentang topik yang diteliti. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data dan informasi mengenai Inovasi Layanan Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

#### 3.4.3. Teknik dokumentasi

Metode dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen (Husaini, 2014: 69). Metode dokumentasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan memilih berkas-berkas tertulis, buku-buku yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti, serta arsip-arsip lainnya.

Dokumen yang akan dikumpulkan adalah berupa dokumen-dokumen terkait Inovasi Layanan Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

### **3.5. Instrumen Penelitian**

Salah satu ciri penelitian kualitatif adalah peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus pengumpul data. Instrumen selain manusia (seperti; angket, pedoman wawancara, pedoman observasi dan sebagainya) dapat pula

digunakan, tetapi fungsinya terbatas sebagai pendukung tugas peneliti sebagai instrumen kunci.

Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif kehadiran peneliti adalah mutlak, karena peneliti harus berinteraksi dengan lingkungan baik manusia dan non manusia yang ada dalam kancah penelitian. Kehadirannya di lapangan eneliti harus dijelaskan, apakah kehadirannya diketahui atau tidak diketahui oleh subyek penelitian. Ini berkaitan dengan keterlibatan peneliti dalam kancah penelitian, apakah terlibat aktif atau pasif (Muri, 2017).

Instrumen adalah alat atau fasilitas yang digunakan penelitian dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, sehingga mudah diolah (Arikunto, 2010). Instrumen pengumpul data menurut sumadi suryabrata adalah alat yang digunakan untuk merekam pada umumnya secara kuantitatif keadaan dan aktivitas atribut-atribut psikolog. Atribut-atribut psikologis itu secara teknis biasanya digolongkan menjadi atribut kognitif dan atribut non kognitif (Suryabrata, 2008).

Bila metode pengumpulan datanya observasi/pengamatan, instrumennya adalah pedoman observasi atau pedoman pengamatan terbuka/tidak terstruktur. Begitupun bila metode pengumpulan datanya adalah dokumentasi, instrumennya adalah format pustaka atau format dokumen (Ardianto, 2010).

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mengumpulkan data. Ini berarti, dengan menggunakan alat-alat tersebut data dikumpulkan. Ada perbedaan antara alat-alat penelitian

dalam metode kualitatif dengan yang dalam metode penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kualitatif, atau instrumen utama dalam pengumpulan data adalah manusia yaitu, peneliti sendiri atau orang lain yang membantu peneliti.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri yang mengumpulkan data dengan cara bertanya, meminta, mendengar, dan mengambil. Peneliti dapat meminta bantuan dari orang lain untuk mengumpulkan data, disebut pewawancara. Dalam hal ini, seorang pewawancara yang langsung mengumpulkan data dengan cara bertanya, meminta, mendengar, dan mengambil.

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi dan wawancara, sehingga berikut pedoman yang akan peneliti gunakan dalam Menyusun instrumen penelitian:

### 3.5.1. Pedoman Observasi

Tabel 2. Pedoman Observasi Penelitian

<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Dimensi Penelitian</b>	<b>Indikator</b>
Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok	1. Bukti Langsung <i>(Tangibles)</i>	1. Kebersihan dan Kenyamanan ruangan 2. Fasilitas dalam kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara 3. Sikap dan Prilaku petugas

Utara		pelayanan
	2. Keandalan ( <i>Reliability</i> )	1. Pelayanan oleh petugas 2. Kemampuan pegawai untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari masyarakat
	3. Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	1. Kemampuan petugas dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan 2. Ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran, dan keluhan dari masyarakat
	4. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	1. Kondisi lingkungan yang aman dan nyaman bagi masyarakat selama berada di Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Utara 2. Kemampuan pelayanan dari pegawai dalam bersikap sopan kepada masyarakat 3. Penguasaan pengetahuan

		pegawai dalam memberikan informasi dan menjawab pertanyaan dan keluhan serta menyerap persoalan yang dihadapi masyarakat
	5. Empati	<p>1. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan</p> <p>2. Sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan perhatian dan informasi kepada masyarakat</p>

### 3.5.2. Pedoman Wawancara

Tabel 3. Pedoman Wawancara Penelitian

Variabel Penelitian	Indikator
Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara	<p>1. Prosedur pelayanan yang diterapkan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara</p> <p>2. Sumber daya manusia yang digunakan</p>



	<p>dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.</p> <p>3. Biaya yang ditimbulkan dari Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.</p> <p>4. Sarana prasarana yang dibutuhkan untuk menunjang Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara</p> <p>5. Target yang diharapkan tercapai dari pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara</p> <p>6. Hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil</p>
--	--

	<p>Kabupaten Lombok Utara</p> <p>7. Evaluasi dan perbaikan yang dilakukan terhadap hambatan yang ditemukan dalam penerapan Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara</p> <p>Kabupaten Lombok Utara</p> <p>8. Pencapaian saat ini dan kedepan pada Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara</p>
--	---

### 3.6. Metode Analisis

Analisis data dimana data dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sehingga peneliti dapat menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian (Arikunto, 2010).

Data yang telah didapatkan selanjutnya dianalisis dengan analisa deskriptif kualitatif yang dapat diartikan sebagai suatu cara peneliti untuk mengolah dan memaparkan data sesuai dengan fakta yang ada dilapangan sehingga dapat menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini data yang dianalisis

adalah Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan *Online Ready* (Lapak Kelor) Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.. Langkah-langkah menganalisis data, menurut Arikunto (2010: 57):

### 3.6.1. Pengecekan Data (*Edditing*)

Pengecekan (*editing*) adalah pemeriksaan terhadap data yang diperoleh terutama dari sisi kelengkapan, kejelasan makna, kesesuaian dan relevansinya dengan kelompok data lain. Proses ini diharapkan bisa meningkatkan kualitas data yang akan diolah dan dianalisis, karena apabila data yang diperoleh berkualitas, maka informasi yang didapat juga ikut berkualitas.

Proses pemeriksaan difokuskan terutama pada aspek kelengkapan dan akurasi data, kejelasan makna, kesesuaian dan relevansi antara data yang satu dengan lainnya untuk mengetahui apakah data-data yang telah terkumpul tersebut sudah mencukupi untuk memecahkan permasalahan yang sedang diteliti atau belum, dan untuk mengetahui apakah diantara data-data yang telah terkumpul tersebut terdapat data-data yang palsu, serta apakah data-data tersebut ada yang perlu dikurangi atau perlu ditambah dalam rangka mengefektifkan data-data penelitian yang dibutuhkan.

### 3.6.2. Pengelompokan Data (*Calssifying*)

Pengelompokan (*classifying*) adalah menyusun data yang didapatkan dari informan untuk memudahkan pembahasan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Pada penelitian ini,

setelah proses pemeriksaan atas data-data yang diambil dari masyarakat Desa Gili Indah Kecamatan Pemenang Kabupaten Lombok Utara selesai, kemudian data-data tersebut dikelompokkan berdasarkan kategori-kategori kebutuhan akan data-data penelitian dimaksud, dengan tujuan agar lebih mudah dalam melakukan pembacaan dan penelaahan. Hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam memahami informasi yang sangat beragam dari dokumen, media, serta informan-informan penelitian.

### 3.6.3. Analisis Data (*Analysing*)

Setelah proses pengecekan ulang (*verifikasi*) data selesai, kemudian peneliti melakukan analisis (*analysing*) atas data-data tersebut. Hal ini dilakukan untuk memahami apakah data-data penelitian yang telah terkumpul tersebut memiliki relevansi dengan teori-teori yang telah ada atau tidak, selain itu analisis data juga dilakukan guna memahami makna (*meaning*) dari peristiwa lapangan yang diteliti.

Proses ini sangat krusial dalam penelitian kualitatif sebab selalu disandingkan dengan interpretasi terhadap data yang diperoleh. Dalam data kualitatif, analisis data sebenarnya dilakukan secara terus-menerus dari awal sampai akhir penelitian, dengan menggunakan metode induktif, karena prinsip pokok dalam penelitian kualitatif adalah mendapatkan teori (*generalisasi*) dari data. Sehingga analisis data yang diterapkan pada penelitian ini adalah analisis yang bersifat

deskriptif kualitatif, yakni analisis yang memaparkan keadaan atau kondisi dengan kata atau kalimat untuk memperoleh kesimpulan.

#### 3.6.4. Reduksi Data (*Reducting*)

Data yang didapat di lapangan langsung diketik atau ditulis dengan rapi, terinci serta sistematis setiap selesai mengumpulkan data. Data-data yang terkumpul semakin bertambah biasanya mencapai ratusan lembar. Oleh sebab itu, laporan harus dianalisis sejak dimulainya penelitian. Laporan-laporan itu perlu direduksi, yaitu dengan memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian. Kemudian mencari temannya. Data-data yang telah direduksi memberikan gambaran yang tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencarinya jika sewaktu-waktu diperlukan. Reduksi data pula membantu dalam memberikan kode-kode pada aspek-aspek tertentu.

Data yang telah dicatat oleh peneliti dipilah-pilih sehingga menjadi lebih rinci dan jelas mengenai fokus penelitian dengan memaparkan Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan *Online Ready* (Lapak Kelor) Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

#### 3.6.5. Display Data (*Displaying*)

Data yang semakin bertumpuk itu kurang dapat memberikan gambaran secara menyeluruh. Oleh sebab itu, diperlukannya display data. Display data ialah menyajikan data dalam bentuk tabel, matriks,

network, chart, atau grafik, dan sebagainya. Dengan demikian, peneliti dapat menguasai dan data tidak terbenam dengan setumpuk data.

Data yang telah direduksi, disajikan dalam bentuk tabel dengan menghubungkan antara pengasuhan yang muncul dengan perkembangan sosial emosional yang terbentuk pada anak hingga data yang muncul saling berkaitan dengan Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan *Online Ready* (Lapak Kelor) Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

#### 3.6.6. Verifikasi Data (*Verifying*)

Verifikasi data dimana peneliti berusaha mencari makna dari data yang diperolehnya. Untuk maksud itu, ia berusaha mencari pola, model, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering muncul, hipotesis, dan sebagainya. Jadi, dari data yang didapatnya itu ia mencoba mengambil kesimpulan. Mula-mula kesimpulan itu kabur, tetapi lama-kelamaan semakin jelas karena data yang diperoleh semakin banyak dan mendukung.

Verifikasi dapat dilakukan dengan singkat, yaitu dengan cara mengumpulkan data baru atau mencari kebenaran atau kevalidan hasil data yang diperoleh dengan kembali lagi/turun ke lapangan dengan melakukan FGD (*Focus Group Discussion*) dengan orang terdekat anak yang diteliti seperti keluarga, tetangga, ataupun guru mengenai fokus penelitian yang telah ditemukan tentang Inovasi Layanan

Administrasi Kependudukan *Online Ready* (Lapak Kelor) Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

### 3.6.7. Kesimpulan (*Concluding*)

Kesimpulan merupakan hasil akhir pemecahan masalah. Dimana data-data yang telah terkumpul dari berbagai teknik pengumpulan data diolah sedemikian rupa sehingga hasil data yang diperoleh dapat dibuat suatu kesimpulan akhir. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti

yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (Sugiyono,2014 :243).

Sehingga kesimpulan dari penelitian ini nantinya akan memberikan gambaran mendalam dan rinci terhadap pelaksanaan Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan *Online Ready* (Lapak Kelor) Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

### 3.7. Keabsahan Data

Guna mendapatkan data atau informasi yang akurat, tentunya data tersebut perlu diuji kebenarannya. Upaya-upaya untuk menguji

keabsahan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan cara yakni antara lain:

#### 3.7.1. Ketekunan/ Keajegan Pengamatan

Ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Peneliti mengadakan pengamatan dengan teliti dan rinci secara berkesinambungan terhadap perlindungan anak dalam keluarga poligami, sehingga fakta empiris tersebut nantinya ditelaah dan dapat dipahami secara komprehensif dan menghasilkan suatu kesimpulan yang dapat dipertanggung-jawabkan.

#### 3.7.2. Triangulasi

Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

#### 3.7.3. Pemeriksaan Sejawat Melalui Diskusi

Teknik ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat.



#### 3.7.4. Kecukupan Referensi

Referensi yang lengkap dalam suatu penelitian merupakan bahan pembandingan terhadap cara dan temuan di lokasi penelitian. Kemampuan membandingkan temuan-temuan di lapangan dengan referensi merupakan suatu upaya untuk mewujudkan keabsahan data. Semakin banyak referensi maka semakin cepat memperoleh bahan pembandingan data temuan di lapangan. Oleh karena dianggap sangat penting, penulis berupaya untuk memperbanyak referensi agar data dan informasi yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan

