

Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Dukcapil Kota Mataram

By Putri Berliaana Octavera

SKRIPSI

“Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas ¹Dukcapil Kota Mataram”

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata satu (S1)

Ilmu Pemerintahan Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Mataram



Oleh:

Putri Berliaana Octavera

217130036

**¹PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
MATARAM**

2021

1.1 LATAR BELAKANG

Indonesia merupakan Negara yang memiliki daerah yang luas dengan persebaran penduduk yang tidak merata, mendiami pulau-pulau yang ada di Indonesia, Keterkaitannya dengan hal itu membuat akses untuk memperoleh dokumen kependudukan yang seringkali mengalami permasalahan. Permasalahan tersebut diantaranya ialah proses pelayanan pembuatan administrasi kependudukan yang dinilai tidak efektif dan efisien ketika masyarakat mengurus administrasi kependudukan selanjutnya disebut Admindex.

Hakikatnya administrasi kependudukan merupakan hal yang wajib untuk dimiliki oleh rakyat agar terdata sebagai warga Negara yang sah. Namun demikian permasalahan kesulitan mendapatkan administrasi kependudukan membuat sebagian masyarakat kesulitan untuk membuat dokumen tersebut. Selain itu kerumitan dan biaya yang tinggi selama proses pembuatan administrasi, yang dirasa memberatkan setiap rakyat menjadi salah satu faktor dibuatnya masyarakat abai untuk membuat administrasi kependudukan. Hal inilah yang mengharuskan pemerintah daerah harus menciptakan inovasi pelayanan publik.

Dalam upaya mempermudah pelayanan publik pemerintah pusat membuat kebijakan dengan menerbitkan regulasi yang mengatur tentang pelayanan publik. Regulasi tersebut diantaranya ialah disahkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Selanjutnya UU. No 25 Thn. 2009). Hal ini dimaksudkan agar segala bentuk

74
pelayanan publik dapat di laksanakan dengan baik, untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dan untuk mencegah ataupun mengurangi permasalahan pelayanan public di tingkat daerah, termasuk juga soal pelayanan pembuatan Adminduk.

27
Regulasi tersebut juga di perkuat dengan di terbitkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RepublikIndonesia Nomor 5 Tahun 2019, Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara,Dan Badan Usaha Milik Daerah. Regulasi ini di bentuk untuk mengupayakan agar setiap daerah terus berupaya untuk menciptakan suatu inovasi pelayanan publik.Selain itu, regulasi ini dibuat guna mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan.

Salah satu tujuan di berlakukannya Undang-undng otonomi daerah yaitu agar pemerintah daerah dapat menciptakan inovasi pelayanan yang sesuai dengan kultur dan kondisis geografisnya. Pada otonomi tersebut juga, pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk memberikan pelayanan yang prima dalam hal pembuatan Adminduk di wilayah daerah masing-masing provinsi dan kabupaten.Namun upaya ini seringkali ditemukan suatu kondisi pelayanan yang tidak efektif.Akuntable dan efisien.Hal itu dikarenakan kondisi di wilayah setiap daerah tidak merata.Masyarakat yang tinggal di kawasan terpencil sulit untuk membuat Adminduk.

Berbagai factor yang menyebabkan masyarakat melalaikan untuk membuat adminduk salah satu diantaranya ialah akses pelayanan yang jauh sehingga biaya yang dibutuhkan cukup tinggi. Kemudian kepastian atau kejelasan Adminduk yang dibuat tidak dapat di ketahui dengan pasti hari jadinya,

Dengan dibuatnya berbagi regulasi tersebut diharapkan akan ⁶menjadi dasar pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada wilayahnya, terutama pada proses pembuatan Adminduk. Berdasarkan Pasal 1 Ayat 1 Undang-³Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memberikan ¹¹penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat yaitu pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur adalah amanah yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam pemberian pelayanan. Hal itu sebagai upaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam pelayanan publik. (Hayat dalam Ndia dan Sasmito, 2019:48).

⁷Pelayanan publik 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. Pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, seharusnya diberikan untuk masyarakat bukan untuk melayani dirinya sendiri, yang kemudian masyarakat diharapkan mampu untuk mengembangkan dirinya sehingga mencapai tujuan yang di inginkan.

Namun ¹³ masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang lebih ⁶⁵ baik dari pemerintah sebagai sebuah lembaga yang memiliki tanggung jawab terhadap masyarakat yang di pimpinnya. ²⁹ Meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan yang di inginkan masyarakat karena faktanya pelayanan publik yang terjadi selama ini masih mahal, berbelit-belit, tidak efektif dan efisien, serta tidak adanya kepastian dan kejelasan kapan selesainya atau terjadinya kebutuhan dokumen administratif yang di buat oleh masyarakat. Pada intinya ⁵² ialah tidak sesuai dengan apa yang termaktub dalam undang-undang tersebut. Hal ini juga terjadi pada ⁴⁶ Kota Mataram.

Kota Mataram merupakan salah satu daerah yang terletak di wilayah Provinsi Nusa Tenggara Barat, memiliki angka pertumbuhan penduduk cukup tinggi. Hal tersebut yang membuat dompu memiliki jumlah penduduk 486.715 jiwa. Dalam hal ini, jumlah penduduk yang empat ratus ribu lebih tersebut tentunya di butuhkan suatu upaya agar administrasi kependudukan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Namun seperti yang kita ketahui bahwa setiap daerah hanya memiliki 1 instansi pemerintah yang memiliki tugas untuk membuat dokumen kependudukan.

Dokumen kependudukan ialah segala administrasi yang harus di miliki oleh masyarakat agar tercatat sebagai warga Negara. Dokumen tersebut diantaranya ⁴⁹ ialah Kartu Tanda Penduduk, Kartu keluarga, Akta Kelahiran, akta kematian, kartu anak, dan administrasi kependudukan lainnya, yang di keluarkan oleh dinas dukcapil.

Dokumen-dokumen tersebut harus dimiliki oleh setiap warga Negara, apabila dokumen tersebut tidak dimiliki seperti kartu keluarga, KTP, akta kelahiran, maka masyarakat akan sulit untuk mengakses pelayanan fasilitas Negara. Salah satu contoh saat ini anak yang tidak memiliki Kartu Identitas Anak, maka dia tidak bisa mendaftar di sekolah baik itu PAUD ataupun SD, karena hal ini menjadi salah satu syarat untuk dapat masuk sekolah.

Dilain kasus misalnya, ketika seorang warga tidak memiliki kartu penduduk atau kartu keluarga maka akan sulit untuk mengakses program-program bantuan pemerintah seperti Program Keluarga Harapan, atau Bantuan Pangan Tunai. Sehingga, untuk mengakses semua pelayanan, program pemerintah ataupun seluruh fasilitas yang ada di Negara, rakyat harus memiliki identitas atau Administrasi kependudukan yang jelas. Maka untuk memastikan masyarakat memiliki dokumen administrasi ialah salah satu tugas dari lembaga Negara yaitu dinas dukcapil.

Kabupaten Dompu dengan luas wilayah 2.324,55 km dengan jumlah penduduk 1.025,55 juta jiwa, penduduk dengan sebesar yang demikian akan membuat kesulitan bagi masyarakat untuk mengakses pembuatan dokumen, karena harus berebut dengan masyarakat lainnya. Sehubungan dengan kondisi terkait, pemerintah harus perlu mencari solusi agar apa yang menjadi masalah yang dialami masyarakat dapat diselesaikan terutama urusan Administrasi.

Sebagaimana ⁴¹ tugas dan fungsi dari pemerintah ialah memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat agar tercapai hak sebagai warga Negara

yang sudah membayarkan kewajiban. Pemerintah perlu memikirkan suatu cara agar pelayanan dapat di akses dengan mudah, kejelasan informasi terselesaikannya permohonan dokumen, pemerintah harus menyediakan layanan tanpa diskriminasi, pemerintah harus menyediakan layanan yang cepat, tepat, akuntable, transparan dan efektif serta efisien.

Dari latarbelakang masalah tersebut diatas ⁴⁰ penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Dukcapil Kota Mataram 2020”**

⁵ 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalahbagaimanakah BentukInovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Dukcapil Kota Mataram 2020.

⁴⁷ 1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahuiInovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas ¹ Dukcapil Kota Mataram 2020.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Secara Teoritis.

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi Rujukan Oleh Pemerintah Kabupaten Dompu dalam membuat Inovasi Pelayanan Pembuatan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Dukcapil Kota Mataram ⁵⁸ .Selain itu penelitian ini juga di harapkan dapat menjadi refrensi bagi mahasiswa lainnya dalam kajian tentang inovasi pelayanan publik.

2. Manfaat Prkatis

55

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seperti apakah Inovasi Pelayanan Pembuatan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Dukcapil Kota Mataram 2020. Sehingga ketika hasil penelitian ini telah rampung dinas dukcapil dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan rujukan untuk membentuk inovasi layanan.

1

3. Manfaat Akademis

Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana strata satu (S1) pada program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 PENELITIAN TERDAHULU

Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang peneliti rangkum sebagai literatur¹ penulis dalam melakukan penelitian agar dapat memperkaya teori serta menemukan variable-variabel baru mengenai topik gerakan sosial. Selain itu penelitian terdahulu menjadi acuan dalam menemukan celah teori dari berbagai perbandingan teori sehingga dapat dengan mudah untuk menegaskan posisi penelitian.

Dari beberapa penelitian terdahulu, peneliti menemukan hasil penelitian yang memiliki kaitan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Penelitian yang menjadi referensi untuk membantu memberikan informasi mengenai inovasi pelayanan publik.

¹
Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu.

No	Judul/tahun	Peneliti	Metode	Kesimpulan
1	²⁰ Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran Dan Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo	Toyibatur Rosidah	Kualitatif	¹⁹ Berdasarkan analisis tentang Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian pada pembahasan sebelumnya, disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian dapat dikatakan sudah cukup baik dalam pelaksanaannya.
2	¹¹ Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan	Viktoria Ndia, Cahyo Sasmito.	Kualitatif	³ Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu, Waktu penyelesaian Pelayanan Program 3 In 1 30 menit untuk satu produk pelayanan, Biaya pelayanan gratis, Produk pelayanan yang dihasilkan dari Pelayanan Program 3 In 1 yaitu Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak

	Dan Pencatatan Sipil Kota Batu) tahun 2019.			3 (KIA), Sarana dan prasarana yang digunakan dalam Pelayanan Program 3 In 1 ini sudah memadai, Petugas pemberi Pelayanan Program 3 In 1 yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah baik, professional, cepat, sopan, ramah dan bertanggung jawab.
3	Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang.	Vani Pebriani, Abd. Rohman	Kualitatif	3 Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang sudah baik dikarenakan sudah memangkas birokrasi dengan penyederhanaan persyaratan dan prosedur melalui penetapan Standar Pelayanan (SP), dalam pengurusan dokumen kependudukan, masyarakat sebagai penerima layanan cukup datang ke kelurahan domisili. Dilihat dari Standar pelayanan publik yaitu: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan. Akan tetapi waktu penyelesaian perlu diperhatikan dikarenakan masih belum sesuai dengan standar pelayanan (SP) yang sudah dicantumkan ke dalam keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang.
4	10 Tipologi Tipologi Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta	Tiyas Nurharyani,	Kualitatif	10 Inovasi pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota surakarta meliputi inovasi metode pelayanan inovasi proses layanan, inovasi proses layanan, inovasi kebijakan, inovasi produk layanan, inovasi system
5	7 Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	Robi Cahyadi Kurniawan	Kualitatif	7 pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas

				pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Peningkatan pelayanan publik, KemenPAN RB menerapkan kebijakan bahwa sejak tahun 2014 adalah tahun inovasi pelayanan publik. Seluruh instansi pemerintah, baik di pusat maupun daerah diharapkan dapat membuat suatu ide kreatif atau jawaban terhadap cara kerja/metode pelayanan publik. KemenPAN RB mengumpulkan dan menilai inovasi yang telah dilakukan di sejumlah instansi di seluruh Indonesia. Semoga kualitas dan inovasi pelayanan publik BPS dapat selalu meningkat, sehingga bisa terus bersaing secara sehat dengan instansi lain.
--	--	--	--	--

Tabel penelitian terdahulu tersebut diatas dapat di deskripsikan sebagai berikut:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Toyibatur Rosida yang berjudul ¹⁹ *Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran Dan Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo*. Dia menggunakan metode ⁶³ penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang ²⁰ di buat bernama *Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian* dapat dikatakan sudah cukup baik dalam pelaksanaannya. Sehingga saat ini menjadi salah satu pemecahan masalah pelayanan adminduk di kabupaten ponorogo.

Kedua, penelitian yang buat oleh Viktoria Ndia, Cahyo Sasmito Pada tahun 2019 dengan judul Pelaksanaan Inovasi ³⁴ *Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik* (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan

Pencatatan Sipil Kota Batu).Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.Adapun hasil dari penelitian tersebut meunjukkan bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu, Waktu penyelesaian Pelayanan Program 3 In 1 30 menit untuk satu produk pelayanan, Biaya pelayanan gratis, Produk pelayanan yang dihasilkan dari Pelayanan Program 3 In 1 yaitu Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), Sarana dan prasarana yang digunakan dalam Pelayanan Program 3 In 1 ini sudah memadai, Petugas pemberi Pelayanan Program 3 In 1 yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah baik, professional, cepat, sopan, ramah dan bertanggung jawab..

Ketiga, penelitian yang di tulis oleh Vani Pebriani , Abd. Rohmandengan judul Analisis Inovasi PelayananPublik GesitAktifMerakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang. Memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, dengan judul inovasi pelayanan adminduk pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten dompu. Adapun persamaan tersebut antara lain, sama-sama menggunakan metode penelitian Kualitatif, kemudian secara garis besar teori-teori yang diguakan dalam penelitian tersebut juga memiliki kesamaan, yang akan digunakan oleh peneliti pada penelitian ini. terkait dengan perbedaan antara penulis dengan penelitian terdahulu terletak pada tempat, waktu dan lokasi penelitian. Selain itu, variable penelitian terdahulu dengan yang akan penulis teliti juga akan berbeda.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Tiyas Nurharyanidengan judul Tipologi Tipologi Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Surakarta tersebut memiliki persamaan dan perbedaan dengan penulis. Persamaannya ialah menggunakan metode penelitian kualitatif, selain itu, teori-teori dan teknik pengumpulan data yang dalam penelitian ini juga memiliki persamaan dengan teori dan pengumpulan data yang akan digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Perbedaannya dalam penelitian yang akan peneliti lakukan antara lain ialah variabel yang akan digunakan untuk meneliti.

Kelima, dalam penelitian yang dilakukan oleh Robi Cahyadi Kurniawan Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah, adapun penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Selain itu teori yang digunakan adalah pelayanan publik dan inovasi pelayanan yang nantinya akan penulis gunakan sebagai sebuah teori inti dalam penelitian ini. Dari penelitian tersebut menghasilkan kesimpulan ada 34 model inovasi pelayanan publik di Indonesia. Masing-masing daerah tersebut mengungkapkan inovasi pelayanan nya.

2.2 TINJAUAN TEORITIK

2.2.2 Inovasi

Menurut Rogers dalam Pratama, dkk (2017:30) mengatakan *An innovation is an idea, practice, or object that is perceived as a new individual or other unit of adapter*, yang artinya bahwa Rogers memaknai arti inovasi sebagai sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap benar-benar baru atau adaptasi dari hal lainnya. Menurut Muluk dalam Wahyudi (2019:29), inovasi berarti suatu upaya untuk mengubah sesuatu, sehingga menjadi sesuatu yang baru. Selain itu di penelitian tersebut beliau menambahkan bahwa inovasi juga merupakan

instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih selektif.

Selain itu, Ojasalo dalam Wahyudi (2019:29) ⁸ menyatakan bahwa inovasi dibagi atas tiga jenis yaitu inovasi produk memiliki makna menghasilkan pendapatan, inovasi proses menyediakan sarana untuk menjaga dan meningkatkan kualitas dan untuk menghemat biaya, sedangkan inovasi pasar meningkatkan target pasar campuran dan memilih pasar yang terbaik yang harus dilayani oleh perusahaan. Inovasi proses dibagi kedalam dua kategori yaitu inovasi teknologi dan inovasi organisasi.

Pada inovasi proses teknologi mengubah cara produk yang diproduksi dengan memperkenalkan perubahan teknologi (fisik peralatan, teknik dan system) sedangkan inovasi organisasi adalah inovasi dalam struktur organisasi, strategi dan proses administrasi (Damanpour & Aravind, 2012 dalam Wahyudi, (20019: 97). Kemudian, Ojasalo (2008) dalam Wahyudi, (20019: 97) ⁸ juga memetaan beberapa inovasi seperti *incrementalinnovation* yaitu memanfaatkan potensi rancangan yang sudah ditetapkan dan sering memperkuat dominasi kemampuan suatu perusahaan karena dengan inovasi ini dapat meningkatkan kapabilitas fungsi dari sebuah teknologi yang ada, nilai tambah teknologi atau perbaikan pada skala kecil terhadap produk dan proses dan bisnis yang ada saat ini.

⁸ Paradigm terbaru saat ini pada akhir abad ke-20 dan seterusnya, inovasi berbasis sains telah dikombinasikan dengan teknologi informasi dan komunikasi dalam fasilitas produksi yang terkomputerisasi dan fleksibel. Sehingga

menciptakan suatu upaya untuk mempermudah ataupun menambah nilai yang lebih baik dari sebelumnya.

Sedangkan menurut Fontana dalam Nasrulhaq,dkk (2018:208) inovasi⁵ merupakan sebuah keberhasilan ekonomi berkat adanya pengenalan cara baru yang telah dikombinasikan dari cara lama dalam mengubah input menjadi sebuah output (teknologi) yang nantinya dapat menghasilkan sebuah perubahan dalam suatu perbandingan antara nilai guna yang dipahami oleh konsumen atas kegunaan barang atau suatu produk (barang/jasa) dan harga yang ditetapkan oleh produsen.

Adapun tipologi inovasi sektor publik menurut Halvorsen dalam Nasrulhaq,dkk (2018:2018) adalah

- a) *A New Or Improved Service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki), misalnya kesehatan di rumah
- b) *Process Innovation* (inovasi proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan kearah yang lebih baik atau sesuai dengan kebutuhan
- c) *Administrative Innovation* (inovasi administratif), misalnya penggunaan instrument kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan
- d) *System Innovation* (inovasi sistem), adalah suatu sistem baru atau suatu perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru dari sebuah kerjasama dan interaksi
- e) *Conceptual Innovation* (inovasi konseptual), adalah perubahan dalam outlook, contohnya manajemen air terpadu atau mobility leasing

f) *Radical Change Of Rational* (perubahan radikal), yang dimaksud

adalah pergeseran pandangan umum atau mental

Jenis-jenis inovasi pelayanan publik dibagi menjadi empat jenis yakni :

1. Inovasi pelayanan

2. Inovasi dalam proses

3. Inovasi sistem

4. Inovasi konseptual

Inovasi memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Kemanfaatan (*Relative Advantage*)

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

4. Aplikasi (*Triability*).

5. Pengamatan (*Observability*)

Inovasi bukan hanya mencakup pada produk dan pelayanan semata.

Inovasi produk dan layanan juga mencakup perubahan bentuk serta desain produk atau yang lainnya. Sedangkan proses berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan, serta mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang berkaitan dengan inovasi tersebut.

Berikut adalah jenis-jenis inovasi pada organisasi sektor publik menurut

Muluk:

4. Inovasi Produk Inovasi

2. Inovasi Proses

3. Inovasi Metode

4. Inovasi Strategi atau Kebijakan.

5. Inovasi Sistem Inovasi

Menurut Damanpour dalam Malik, (2015: 266) mengatakan bahwa

pelayanan inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru,

teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Menurut Wahab dalam malik(2015: 266) ¹³ beberapa unsur-unsur penerapan antara lain :

- a. Adanya program yang dilaksanakan,
- b. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut,
- c. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut

Menurut Rina Mei Mirnasari dalam Junior (2016:7) ⁷ mengartikan inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Selain itu, Lu and Tseng dalam Junior (2016:7) ¹⁵ Inovasi layanan dapat didefinisikan sebagai " suatu proses yang berisi konsep-konsep baru dan produksi , pengembangan dan implementasi perilaku . Ini juga merupakan metode , perubahan respon terhadap lingkungan eksternal atau tindakan pertama akibat pengaruh lingkungan terhadap transformasi organisasi.

Menurut Mulgan dan Albury dalam Junior (2016:7) mengatakan bahwa inovasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil.

Menurut Agus Dwiyanto dalam Junior (2016:7) ² jenis-jenis inovasi pelayanan publik terbagi menjadi empat jenis yaitu :

- a) Inovasi pelayanan
- b) Inovasi dalam proses
- c) Inovasi sistim
- d) Inovasi konsepsual.

2.2.2 Pelayanan Publik

¹⁰ Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang memiliki makna menolong atau menyediakan segala hal yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada hakikatnya setiap manusia pasti membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan artikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Ayu,dkk 2020: 17 ⁵ Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil ⁴ setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Gronross (1990: 27) dalam Ayu,dkk (2020: 17) ²⁴ pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau

hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Selain itu, Menurut Kotler dalam Hadi dkk, (2019:964) menyatakan bahwa Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pada intinya segala jenis pelayanan dimaksudkan untuk memberikan kepuasan kepada pemohon. Jika dalam konteks public maka pelayanan harus memberikan kepuasan kepada khalayak dalam suatu Negara.

Dahulu, para ilmuwan menerjemahkan pelayanan publik sebagai seluruh jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. semua barang/jasa publik yang dibutuhkan oleh masyarakat dan diselenggarakan oleh negara disebut sebagai pelayanan publik

Paradigma yang melihat pelayanan publik seperti ini sering disebut sebagai paradigma kuno atau *Old Public Administration* (OPA). Dalam paradigma OPA tersebut negara dianggap sebagai lembaga yang paling mampu menyelesaikan seluruh persoalan yang alami oleh masyarakat. Pandangan yang tersebut tidak mengejutkan karena pada saat itu sektor swasta dan juga public belum berkembang dan mampu menjadi salah satu cara untuk membantu pemerintah dalam menyelesaikan masalah pelayanan masyarakat. (Purwanto, dkk 2016:23)

Perkembangan paradigma pelayanan publik yang sudah mulai memunculkan peran swasta dalam menyediakan pelayanan publik terjadi pada masa *New Public Management* (NPM). Pada masa ini para manajer pelayanan

publik dan penyedia jasa layanan publik di program dan dididik untuk menjalankan pelayanan yang berorientasi pada *profit*.,(Purwanto,dkk 2016:23)

6 Untuk menjawab tantangan tersebut muncullah paradigma baru pelayanan yang disebut New Public Service (NPS). pandangan ini lebih menekankan pentingnya keberadaan negara dalam menyiapkan pelayanan yang dibutuhkan oleh publik. Negara ada dan menunjukkan keberadaannya dengan lebih berpihak 6 terhadap penyediaan layanan dasar bagi masyarakatnya. Di Indonesia, misalnya, ini dapat dilihat melalui penyediaan layanan pendidikan dasar yang gratis, layanan kesehatan dasar dan di beberapa tempat termasuk gratis rawat-inap di rumah sakit 25 sampai kelas III bagi masyarakat tidak mampu, dan pelayanan lainnya. Semuanya untuk menunjukkan eksistensi negara dalam melayani masyarakat.

Perkembangan perubahan paradigma pelayanan dari *Old Public Administration*(OPA) kemudian berubah menjadi *New Public Management* (NPM) lalu yang terakhir menjadi New Public Service dapat dilihat pada table di bawah ini.(Purwanto,dkk 2016:23)

Table. 2.2

OPA	39 NPM	43 NPM
Menaruh perhatian pada badan badan publik yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat.	Menekankan penggunaan mekanisme dan terminology pasar sehingga memandang hubungan antara badan-badan public dengan pelanggannya sebagaimana layaknya transaksi yang terjadi sebagaimana layaknya pelanggan dan pembeli.	Negara harus menjadi lebih kuat dan menyediakan bentuk-bentuk pelayanan dasar yang justru gratis sehingga dapat di dinkamati oleh semua masyarakat.
Organisasi public beroprasi paling efisien	Peran menejer public di tantang untuk menemukan	Memperkuat peran administrator untuk

30	sebagai sistem tertutup sehingga warga Negara dalam pemerintahan	15	cara-cara inovatif dalam menyatukan berbagai fungsi yang semula dijalankan pemerintahan.	15	menunjukkan eksistensi dan keberpihakan Negara dalam melayani masyarakat, Negara ada untuk melayani
----	--	----	--	----	---

6 Dalam definisi yang lebih sempit lagi, pelayanan publik bahkan sering kali disalahpahami sebagai pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh pemerintah terkait dengan pelaksanaan undang-undang atau peraturan yang dalam klasifikasi Ripley (1985) masuk dalam ranah *protective regulatory policy* (*kebijakan protektif*) dan *competitive regulatory policy* (*kebijakan kompetitif*) (Purwanto,dkk 2016:23)

6 Kebijakan protektif dibuat oleh pemerintah dengan cara membatasi ruang gerak individu agar tidak merugikan individu yang lain, sementara itu kebijakan kompetitif mengatur kompetisi diantara sektor swasta agar cara kerja mereka tidak merugikan masyarakat sebagai konsumen. Instrumen untuk mewujudkan tujuan, melindungi warga negara dari perilaku warga negara yang lain maka dilakukan oleh pemerintah dengan membuat peraturan tentang: perijinan, lisensi, pemberian sertifikat, pemberian akte.

4 beberapa prinsip dan ciri utama dari NPM dan perlunya model baru administrasi pelayanan publik yang berdasarkan pada:

- 1) Adanya mekanisme kompetisi dalam pemberian pelayanan publik.
- 2) Adanya pemberdayaan rakyat melalui penguatan kontrol masyarakat terhadap birokrasi.
- 3) Adanya pengukuran kinerja terhadap lembaga dengan fokus bukan pada sisi input tetapi lebih pada sisi outcomes
- 4) Lebih banyak digerakkan oleh tujuan yang menjadi misinya, dan bukan oleh peraturan.

- 5) Perlunya mengartikan ulang kelompok sasarannya lebih sebagai konsumen dan menciptakan adanya aneka pilihan bagi mereka dalam mendapatkan pelayanan publik yang dibutuhkan.
- 6) Lebih menekankan pada upaya mencegah terjadinya sebuah masalah, daripada sekedar memberi layanan setelah masalah itu terjadi
- 7) Mendayagunakan sumber daya yang dimiliki, kearah untuk mampu berfungsi menjadi sumber pendapatan baru, daripada sekedar membelanjakannya.
- 8) Banyak mengembangkan mekanisme desentralisasi termasuk manajemen partisipatori
- 9) Lebih menekankan pada menggunakan mekanisme pasar daripada mekanisme birokrasi.
- 10) Lebih berfokus bukan semata-mata pada pelayanan publik yang diberikan, tetapi lebih pada memfasilitasi semua sektor, baik itu sektor publik, swasta dan masyarakat menuju kearah adanya tindakan bersama untuk memecahkan aneka problem masyarakat.

2 Menurut Permenpan RB Nomor 36 Tahun 2012, standar pelayanan publik meliputi:

- a. Dasar Hukum Pelayanan publik harus memiliki peraturan perundang-undangan sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan.
 - b. Persyaratan Pelayanan publik harus memiliki persyaratan dalam bentuk dokumen atau hal lain yang wajib dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan.
 - c. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan publik harus memiliki tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi ataupun penerima layanan, termasuk pengaduan.
 - d. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan publik harus memiliki jangka waktu yang jelas yang diperlukan dalam menyelesaikan seluruh proses layanan.
 - e. Biaya merupakan tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh layanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.
 - f. Produk Layanan adalah hasil dari layanan yang diberikan atau diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - g. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Kompetensi Pelaksana

Pelaksana pelayanan publik harus memiliki kemampuan, seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

- h. Pengawasan Internal Pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana harus melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- i. Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan Penanganan pengaduan, sarana, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- j. Jumlah Pelaksana Jumlah pelaksana layanan harus disesuaikan dengan beban kerja yang ada dan pembagian tugas yang jelas.
- k. Jaminan Pelayanan Jaminan pelayanan adalah memastikan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan Pelayanan publik harus memberikan komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
- m. Evaluasi Kinerja Pelaksana Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah harus dievaluasi guna mengetahui sejauh mana pelaksanaan layanan sesuai dengan standar pelayanan.

42

2.2.3 Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam dokumen dan data kependudukan. berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013, Administrasi Kependudukan ialah 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.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka ruang lingkup administrasi kependudukan meliputi tiga komponen yaitu: Kegiatan penataan dan penertiban

dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.



**Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan
Pada Dinas Dukcapil Kota Mataram**

Inovasi

- 1. Proses Teknologi (fisik peralatan, teknik dan system)**
- 2. Inovasi Produk Layanan**

**Administrasi Kependudukan Kabupaten
Dompu.**

- 1. KIA**
- 2. KK**
- 3. KTP-E**
- 4. AKTA KELAHIRAN**
- 5. AKTA KEMATIAN**

2.4 DEFINISI KONSEPTUAL

- a. inovasi merupakan sebuah keberhasilan ekonomi berkat adanya pengenalan cara baru yang telah dikombinasikan dari cara lama dalam mengubah input menjadi sebuah output (teknologi) yang nantinya dapat menghasilkan sebuah perubahan dalam suatu perbandingan antara nilai guna yang dipahami oleh konsumen atas kegunaan barang atau suatu produk (barang/jasa) dan harga yang ditetapkan oleh produsen adaptasi dari hal lainnya (Muluk dalam Wahyudi (2019:29))

- b. jenis-jenis inovasi pelayanan publik terbagi menjadi empat jenis yaitu :

- 1) Inovasi pelayanan
- 2) Inovasi dalam proses
- 3) Inovasi sistem
- 4) Inovasi konseptual.

Tabel 2.3
Definisi Oprasional

No	VARIABEL	INDIKATOR	ASPEK	SUMBER DATA
1	INOVASI	Proses Teknologi (fisik peralatan, teknik dan system) Layanan	• .MODEL • SISTEM KERJA TEKNOLOGI • DAYA AKSES MASYARAKAT	a. primer b. skunder
		Inovasi Produk	• Produk layanan yang di hasilkan. • Manfaat produk. • Cara mengakses produk. • Cara kerja produk. • Dampak positif produk. • Efektifitas produk	a. primer b. skunder

BAB III

METEODE PENELITIAN

3.1 JENIS PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk menggali informasi secara mendalam dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan procedural, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara deduktif mulai dari tema-tema yang umum ke tema-tema yang khusus, dan menafsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel. Siapapun yang terlibat dalam bentuk penelitian ini harus menerapkan cara pandang penelitian yang bergaya induktif, berfokus terhadap makna individual, dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan (Susansti,2020).

Menueurut Susansti (2020) metode penelitian kualitatif bertujuan untuk menghasilkan temuan atau kebenaran yang mendalam sehingga menghasilkan data yang asli dari sumber penerlitianl sesuai dengan fakta yang terdapat di

lapangan serta bersumber dari berbagai faktor yang mempengaruhi data tersebut yang sesuai dengan konteks kebenaran.

3.1 LOKASI PENELITIAN

Adapun lokasi penelitian ini akan dilakukan di ²⁰ Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu. Dimana lokasi ini merupakan tempat peneliti untuk menggali informasi secara mendalam tentang inovasi pelayanan apa yang dibentuk untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi publik.

3.3 JENIS DATA

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono:2018:104). Sumber data primer dalam penelitian ini adalah yang di peroleh dari hasil observasi dan wawancara langsung dengan informen dalam hal ini adalah aktor yang terlibat dalam gerakan sosial tersebut. Selain itu, Susanti (2020) menyatakan ¹ data primer yaitu bahan yang sifatnya mengikat seperti hasil wawancara, dari hasil wawancara tersebut nantinya akan mempermudah menggambarkan hasil penelitian.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah sebuah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiono, 2015). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari cara pencatatan, pengmpilan data-data atau dokumen dari objek yang akan diteliti.

Menurut Susanti (2020) ¹ data sekunder yaitu data yang sudah tersedia berupa kepustakaan dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan masalah

yang diteliti, sebagaimana penulis telah melakukan telah pustaka dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber yang berkaitan erat dengan masalah gerakan sosial yang telah penulis dapatkan dari arsip-arsip seperti buku, jurnal, internet dan sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

Tabel. 3.1

Aanalis Data Primer dan Skunder

NO	VARIABLE	INDIKATOR	DATA PRIMER	DATA SKUNDER	SUMBER
1	Inovasi	1. Proses Teknologi (fisik peralatan, teknik dan system 3.Layanan Inovasi	1. Mekanisme pembentukan teknologi. 2. Bentuk fisik inovasi teknologi. 3. Jenis teknologi yang digunakan. 4. Kelebihan teknologi yang digunakan. 5. Manfaat produk 6. Hasil produk yang di hasilkan 7. Mekanisme kerja produk.	1. Ad/art 2. Regulasi 3. Foto 4. Film 5. Arsip surat 6. Poster 7. MOU 8. Isi Pemberitaan	a. Dukcapil Kabupaten Dompu b. Masyarakat pengakses layanan. c. IT Dukcapil Kabupaten Dompu

3.4 TEKNIK PENENTUAN NARASUMBER

Cara menentukan narasumber dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *purposesampling*, Yakni salah satu teknik pengambilan sampel secara sengaja dengan teknik pemilihan informan yang sesuai degan keinginan peneliti karena sudah mengetahui mengenai lokasi dan objek penelitian.

Menurut Arsyat (2021: 35) *teknik purpose sampling* adalah pemilihan informan berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai

sangkut pautnya dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Sedangkan menurut (Sugiyono) dalam penelitian kualitatif terdapat informan, yaitu orang yang dapat memberikan gambaran, pemahaman tentang objek penelitian

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat, yang akan menjadi informan (*key informan*) dalam penelitian ini adalah orang yang sangat paham mengenai tentang inovasi pelayanan administrasi yang buat oleh dinas dukcapil dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan oleh dinas dukcapil kabupaten dompu. Sedangkan informan biasa adalah masyarakat umum yang menjadi pelaku, atau pengakses layanan inovasi yang dibuat oleh dinas dukcapil kabupaten dompu.

Adapun kriteria-kriteria penentuan informan kunci (*key informan*) yang tepat, dalam pemberian informasi dan data yang tepat dan akurat tentang inovasi pelayanan administrasi kependudukan oleh dinas dukcapil kabupaten dompu ialah sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Kota Mataram.
- b. IT system yang memahami mekanisme pembuatan dan system kerja aplikasi atau inovasi yang di buat jika itu bentuknya dalam sebuah teknologi baru dalam bentuk aplikasi mobile.

Selanjutnya adapun kriteria-kriteria penentuan Informan biasa yang tepat, dalam pemberian informasi dan data yang tepat dan akurat mengenai pelaksanaan

hal tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Dinas Dukcapil kabupaten kota mataram dan jajarannya.

¹ 3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.

Adapun sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini sebagai berikut:

3.5.1 Observasi

Menurut Sugiyono (2018) ³⁶ observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data atau fakta mengenai dunia kenyataan yang di peroleh melalui observasi. Selain itu Sugiyono (2018), menyatakan melalui ⁴¹ observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari suatu perilaku.

³² 3.5.2 Wawancara.

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Sugiono (2018: 106).

⁷² Wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi verbal yang terjadi antara dua orang atau lebih ¹ dengan tujuan untuk mendapatkan informasi-informasi yang di inginkan oleh peneliti. Wawancara juga merupakan alat pengumpulan informasi dengan cara mengajukan pertanyaan secara lisan dan di jawab secara lisan pula melalui kontak langsung dengan tatap muka.

²¹ Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus

di teliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

3.5.3 Dokumen

²¹ Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang dalam konteks ini adalah lembaga gerakan sosial. Studi dokumentasi ⁴⁵ merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (sugiyono: 2018:124)

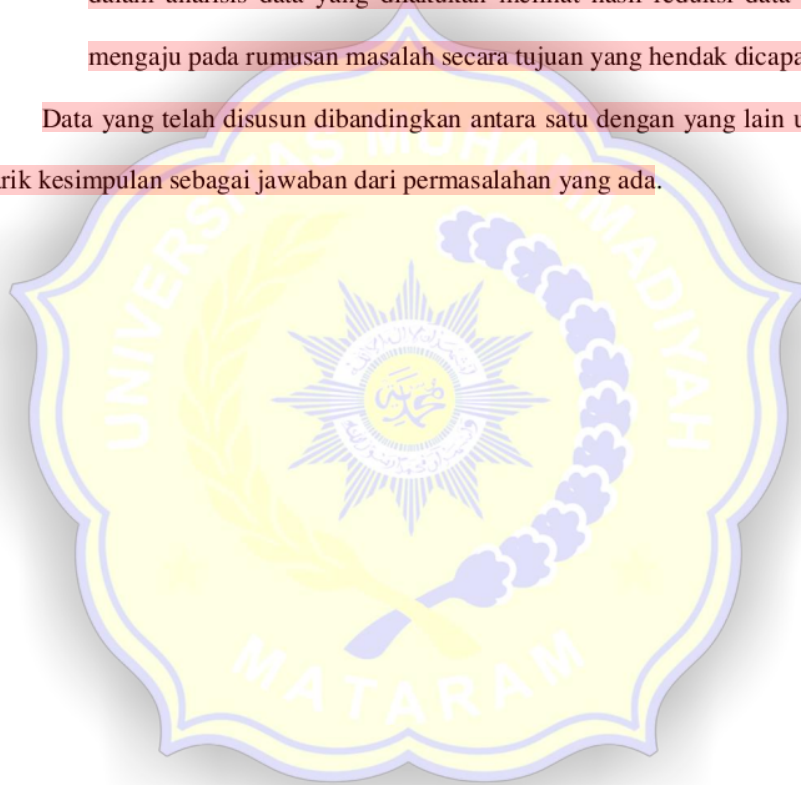
¹ Dokumentasi merupakan sebuah laporan yang dilakukan bisa secara tertulis, dengan gambar yang berisikan dari penjelasan data, dokumentasi juga merupakan bentuk dari pemberian ataupun pengumpulan bukti-bukti dan keterangan (seperti kutipan dari surat kabar dan gambar-gambar).

3.6 TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah karena dengan analisis, data tersebut dapat berarti dan bermakna dalam memecahkan masalah penelitian (Sugiyono, 2018:129). Untuk menganalisis data yang diperoleh dalam penelitian ini, digunakan teknik analisis data kualitatif Tahapan analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Reduksi data. Reduksi data merupakan penyerderhanaan yang dilakukan melalui seleksi, pemfokusan dan keabsahan data mentah menjadi informasi yang bermakna, sehingga memudahkan penarikan kesimpulan.

- b. Penyajian data Penyajian data yang sering digunakan pada data kualitatif adalah bentuk naratif. Penyajian-penyajian data berupa sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis dan mudah dipahami.
- c. Penarikan kesimpulan Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis data yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengaju pada rumusan masalah secara tujuan yang hendak dicapai. Data yang telah disusun dibandingkan antara satu dengan yang lain untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.

4.1.1 Letak Geografis

Kota Mataram merupakan salah satu kota di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Letaknya berada diantara Kabupaten Lombok Barat dan Selat Lombok, yang secara geografis terletak diantara 080 33' LS – 080 38' LS dan 1160 04' BT – 1160 10' BT. Luas wilayah Kota Mataram adalah 61,30 km² dan memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut.

- a. Sebelah timur : Kabupaten Lombok Barat.
- b. Sebelah barat : Selat Lombok.
- c. Sebelah utara : Kabupaten Lombok Barat.
- d. Sebelah selatan : Kabupaten Lombok Barat.

Secara administrasi, Kota Mataram terdiri dari 6 (enam) kecamatan, yakni Kecamatan Ampenan, Sekarbela, Mataram, Selaparang, Cakranegara, dan Sandubaya. Adapun luas serta jumlah desa dan kelurahan tiap kecamatan tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 4.1
Luas Wilayah, Jumlah Kelurahan dan Desa Tiap Kecamatan di Kota Mataram Tahun 2012

Kecamatan	Luas (Ha)	Persentase Luas(%)	Jumlah Kelurahan	Jumlah Desa
Ampenan	946	15.43	10	55
Sekarbela	1.262	16.8	5	43
Mataram	1.076	17.56	9	55
Selaparang	1.077	17.56	9	61

Cakranegara	967	15.77	10	72
Sandubaya	1.032	16,84	7	44
Total	6.130	100,00	50	321

Sumber: Dokumen RPI2JM 2015-2019 Kota Mataram.

Data tersebut menunjukan angka Kabupluas wilayah kota mataram. Selain itu data tersebut menunjukan batas wilayah yang ada di kota mataram, diantaranya ialah Sebelah timur berbataasan dengan Kabupaten Lombok Barat, pada Sebelah barat Selat Lombok, kemudian di sisi utara berbatasan dengan Kabupaten Lombok Barat, kemudian selanjutnya di Sebelah selatan Kabupaten Lombok Barat.

Selain perbatasan kota mataram, tabel diatas menunjukan jumlah luas wilayah kecamatan, kelurahan dan julah total dusun yang ada di kota mataram. Data tersebut menerangkan diantaranya luas wilayah kelurahan,

4.1.2 Demografi Lokasi

Jumlah penduduk di Kota Mataram pada tahun 2012 tercatat sebanyak 413.210 jiwa dengan komposisi penduduk laki-laki sebanyak 204.676 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 208.534 jiwa. Rasio jenis kelamin (rasio jumlah penduduk laki-laki terhadap jumlah penduduk perempuan) di Kota Mataram adalah sebesar 98%. Dilihat dari persebaran penduduk, penduduk Kota Mataram banyak terkonsentrasi di Kecamatan Ampenan. Berikut ini adalah rincian kepadatan penduduk tiap kecamatan di Kota Mataram.

Tabel. 4.2

**Luas Wilayah, Jumlah Penduduk, dan Kepadatan Penduduk Menurut
Kecamatan di Kota Mataram Tahun 2012**

Kecamatan	Luas (Ha)	Jumlah Penduduk	Kepadatan jiwa/km
Ampenan	946	80.281	8.486
Sekarbela	1.032	55.237	5.352
Mataram	1.076	75.218	6.99
Selaparang	1.077	74.148	6.885
Cakranegara	967	65.792	6.804
Sandubaya	1.032	62.534	6.059
Total	6.130	413.210	6.741

Sumber: BPS Kota Mataram 2012

Data diatas menunjukan angka kepadatan penduduk yang ada di kota mataram dan persebarannya. Dari tabel tersebut kecamatan ampenan menjadi wilayah yang terpadat penduduknya meskipun dengan luas wilayah hanya 9,46 ha. Selanjutnya posisi kedua dengan kepadatan penduduk 75.218 yaitu kecamatan mataram. Dan di susul oleh kecamatan selaparang, cakranegara dan sandubaya di posisi ke 5. Sedangkan yang terakhir yaitu sekarbela dengan luas wilayah 1.076 dengan kepadatan 55.237, jumlah luas wilayah yang banyak namun jumlah penduduknya rendah.

Tabel 4.3
Jumlah Penduduk Tahun 2011, 2012 Dan Laju Pertumbuhan
Menurut Kecamatan Di Kota Mataram

Kecamatan	Jumlah Penduduk		Pertumbuhan (%)
	Tahun 2011	Tahun 2012	
Ampenan	79.367	80.281	1,15
Sekarbela	53.946	55.237	2,39
Mataram	73.921	75.218	1,75
Selaparang	73.222	74.148	1,26
Cakranegara	64.771	65.792	1,58
Sandubaya	61.683	62.534	1,38
Total	6.130	413.210	1,55

Sumber: *Data BPS Kota Mataram Tahun 2012*

4.1.3 Sejarah Kabupaten Kota Mataram.

Dalam sejarah Babad Lombok terdapat ekspedisi untuk menaklukkan wilayah kekuasaan yang ada di Nusa Tenggara Barat yang di pimpin oleh Sunan Prapen bersama dengan para mubalig dan armadanya yang di dukung oleh puluhan kapal dengan jumlah pasukan 10 ribu, yang berasal dari daerah di pulau jawa seperti mataram, majalengka, Madura, Sumenep, Surabaya, Semarang, Geresik, Besuki Gembong, Candi, Betawi dan lainnya. Yang di pimpin oleh rajanya masing-masing. (Sumber: www.Wikipedia.com).

Dari kerjaan mataram sendiri di pimpin oleh orang yang dikenal dengan nama patih mentaram. Di Lombok, setelah mengislamkan raja Lombok prabu rangkasari, dengan berbasis di kota raja Lombok di teluk Lombok, ekspedisi ini di pecah-pecah menjadi beberapa rombongan yang dikirim kesluruh penjuru Lombok. Salah satu peran penting patih mentaram ialah mendapatkan tugas unuk menaklukan semua orang yang berada di utara gunung yaitu dari Semulya (sambelia sekarang). (Sumber: www.Wikipedia.com).

Dari berbagai literature menyebutkan bahwa ⁹ pada masa itu, pulau Lombok diperintah oleh para raja-raja. Raja mataram pada tahun 1842 menaklukkan kerajaan oagesangan. Setahun kemudian yakni pada tahun 1843 menaklukkan kerajaan kuripan. Kemudian ibukota kerajaan di pindahkan ke Cakranegara dengan ukiran kawi pada nama istana raja. (Sumber: www.Wikipedia.com).

⁹ Raja mataram Lombok jatuh oleh pemerintah hindia belanda meskipun harus dibayar mahal dengan meninggalnya jendral PPH.Van Ham. Cakranegara kemudian mulai menerapkan system pemerintahan Dwitunggal berada di bawah ⁹ *Afdelling* Bali Lombok yang berpusat di Singaraja Bali. (Sumber: www.Wikipedia.com).

Dalam perjalanan pemerintahannya selama di bawah pemerintahan hindia belanda, Mataram membagi pemerintahan dalam tiga ⁹ *onder afdelling*, dari pihak colonial sebagai wakil disebut dengan kontrolir dan dari wilayah tersebut kepala pemerintahan setempat (KPS) sampai tingkat kedistrikan. Aapun ketiga wilayah kedistrikan tersebut antarlain ⁵⁹ yaitu, Lombok Barat, Lombok Timur, Dan Lombok Tengah. (Sumber: www.Wikipedia.com).

⁹ Untuk wilayah Lombok barat yang membawahi 7 wilayah administrative yang meliputi kedistrikan ampenan timur din armada, ⁹ kedistrikan bayan di bayan beleq, asisten distrik gondang di gondang dan kepenggawaan cakranegara di mayura. (Sumber: www.Wikipedia.com).

4.2 ⁴⁸ Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram..

Permasalahan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan seperti Pembuatan KTP, Akta kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, dan dokumen kependudukan lainnya perlu untuk segera di atasi. Hal ini tentunya mengingat tentang pentingnya dokumen kependudukan baik untuk mengakses bantuan sosial yang dari pemerintah, ataupun untuk keperluan administrasi lainnya seperti untuk masuk sekolah bagi anak baik yangb masuk di jenjang pendidikan anak usia dini (PAUD), maupun ke jenjang pendidikan tinggi.

Untuk megatasi segala permasalahan yang di alami tersebut, pemerintah daerah dalam hal ini DUKCAPIL Kota Mataram perlu membuat inovasi untuk mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan dengan mudah dan efisien. Inovasi-inovasi pada pelayana dukcapil perlu banyak dilakukan untuk memudahkan semuanya, sehingga permasalahan yang terjadi saat ini dapat di atasi, seperti penumpukan, pelayanan yang kurang efektif dan efisien dapat diatasi. Secara sederhana Dukcapil di definisikan sebagai suatu ⁷⁵ unit pelayanan urusan Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang berada di bawah naungan pemerintah daerah setempat,

4.3 Dasar Hukum inovasi pelayanan Dukcapil.

Adapun landasan hukum dibentuknya UPT. Dukcapil lombok timur antara lain:

- ¹² 1. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi

Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Reoublik Indonesia Nomor 4736)

53

2. Peraturan Pemerintah Daerah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah (12 Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 114, Nomor 80 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1887)

3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

16

4. Walikota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat Peraturan Walikota Mataram Nomor : 41 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram

71

4.4 Kedudukan Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas

29

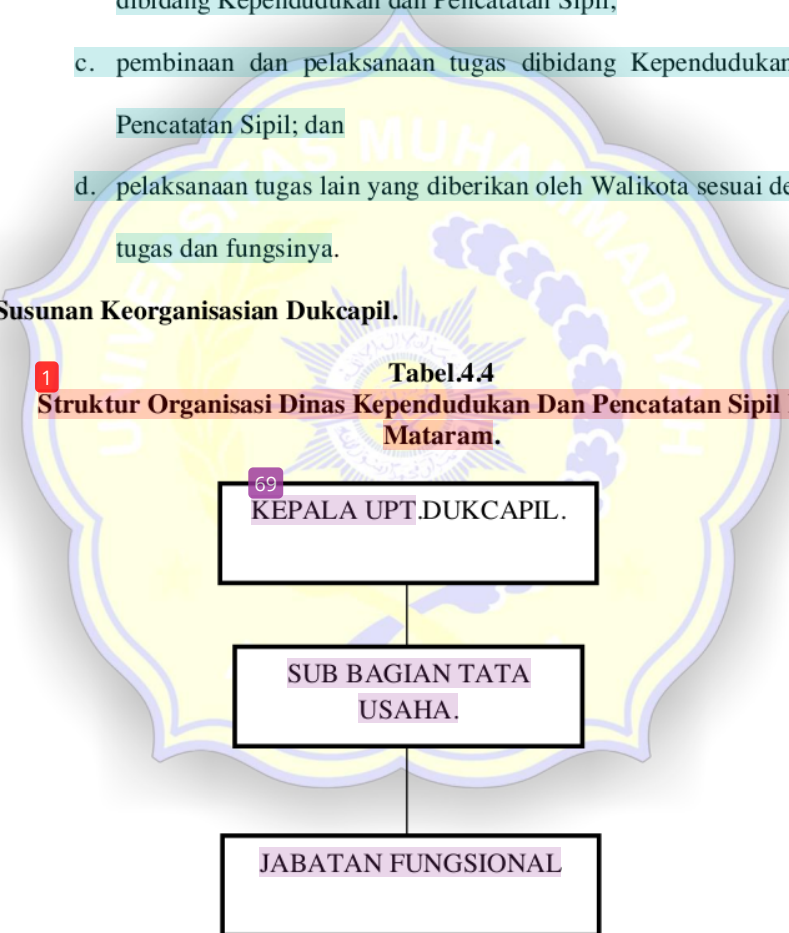
DUKCAPIL merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah. DUKCAPIL dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. DUKCAPIL mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas

Pembantuan yang diberikan kepada Daerah. DUKCAPIL dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:

- a. perumusan Kebijakan Teknis dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- b. penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- c. pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan
- d. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.5 Susunan Keorganisasian Dukcapil.

Tabel.4.4
Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.



Sumber: Permendagri nomor 120 tahun 2019

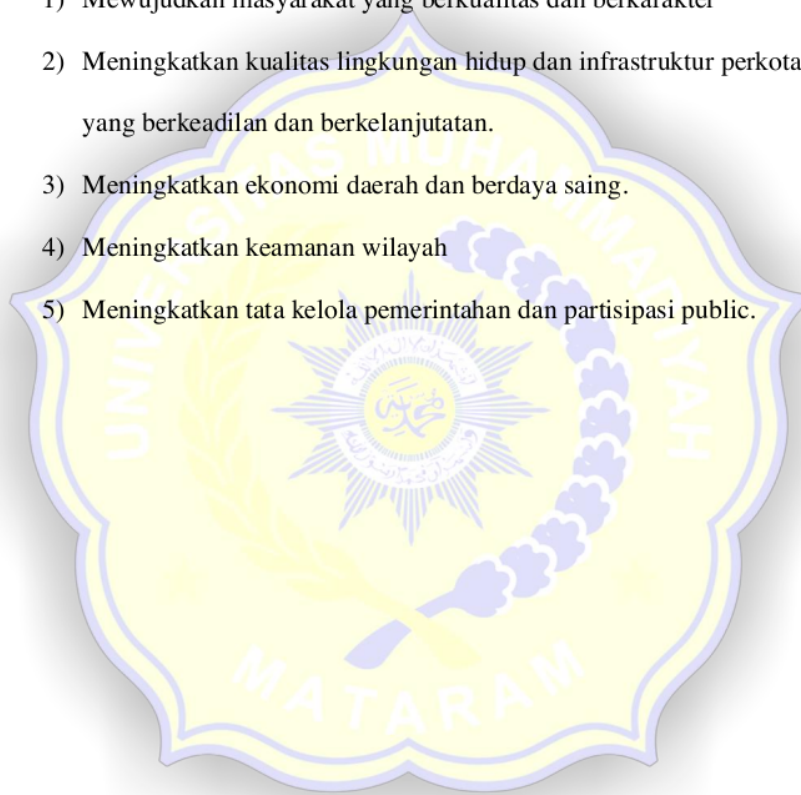
4.6 Visi dan Misi Dukcapil Kota Mataram.

a. Visi

Menuju mataram yang HARUM, Harmoni, Aman, Ramah, Unggul,
Mandiri.

b. Misi

- 1) Mewujudkan masyarakat yang berkualitas dan berkarakter
- 2) Meningkatkan kualitas lingkungan hidup dan infrastruktur perkotaan yang berkeadilan dan berkelanjutan.
- 3) Meningkatkan ekonomi daerah dan berdaya saing.
- 4) Meningkatkan keamanan wilayah
- 5) Meningkatkan tata kelola pemerintahan dan partisipasi public.



4.7 Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Dukcapil Kota Mataram.

Permasalahan yang terjadi dimasyarakat tentang pelayanan administrasi kependudukan harus segera diatasi, karena hal tersebut menyangkut tentang kepentingan masyarakat yang mendasar, sehingga ini memerlukan solusi untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan adalah kebutuhan mendasar yang harus dimiliki oleh masyarakat agar tercatat resmi sebagai warga Negara.

Administrasi kependudukan juga menjadi hal yang sangat vital, sebab administrasi kependudukan inilah yang akan menjadi salah satu dasar masyarakat untuk dapat mengakses segala bentuk program pemerintah, untuk melihat bagaimana upaya pemerintah kota Mataram dalam mengatasi permasalahan administrasi kependudukan tersebut, maka karya ilmiah ini akan membahas tentang bagaimana pemerintah kota Mataram membuat Inovasi Pelayanan administrasi kependudukan pada dinas Dukapil Kota Mataram,

1. Proses Teknologi (Fisik Peralatan, Teknik Dan System)

Proses teknologi merupakan salah satu langkah dalam membuat inovasi pelayanan yang membahas tentang bentuk fisik, dan peralatan yang digunakan dalam suatu inovasi tersebut, serta system dan teknik yang akan dilakukan dalam menerapkan inovasi yang akan dibentuk oleh dukcapil kota Mataram dalam hal ini. Dengan demikian ketika proses teknologi ini dibahas dengan baik maka akan menghasilkan suatu inovasi pelayanan yang baik, dan tepat sasaran sehingga apa

yang menjadi tujuan di buat nya suatu inovasi pelayanan tersebut dapat berjalan dengan baik. Kaitannya hal tersebut dalam peneliti ingin melihat apakah dinas dukcapil kota mataram melalui prosestersebut untuk a membuat inovasi pelayanan administrasi kependudukan dinas dukcapil kota mataram.

Berikut ini adalah data observasi Proses teknologi yang peneliti dapatkan di dinas dukcapil kota mataram;

Gambar 4.1



Data yang peneliti dapatkan tersebut diatas merupakan kegiatan rapat pembahasan tentang proses teknologi untuk membuat inovasi Jemput Bola (JABOL) pelayanan administrasi kependudukan di lingkup Dinas Dukcapil Kota Mataram. pada rapat tersebut juga membahas tentang fisik, peralatan, teknik serta sistem yang di gunakan dalam JABOL tersebut.

Untuk mengkonfirmasi dari ke validan data tersebut peneliti juga melakukan wawancara bersama dengan kepala dinas Dukcapil Kota Mataram, Dra. Hj. Baiq Evi Ganevia, M.Si, mengatakan:

“Banyak keluhan warga yang kami terima tentang akses pelayanan yang rumit, sehingga pada saat itu kami langsung membahas dan berupaya untuk membuat suatu inovasi pelayanan, inovasi pelayanan yang kami buat tersebut bernama Jemput Bola (Jemput Bola), jabol ini merupakan inovasi pelayanan yang mana dinas dukcapil yang langsung mendatangi warga untuk membuat administrasi kependudukannya. Disanalah kami membahas tentang bagaimana sistem, alat dan prosedur yang akan digunakan dalam JABOL tersebut (wawancara dilakukan pada senin, 28 juni 2021 pukul 10.00 Wita)”

Dari data tersebut diatas menunjukkan bahwa dalam merespon permasalahan yang ada di masyarakat langsung membahas dengan melahirkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan kota mataram dengan membuat JABOL. Dari data tersebut juga menunjukkan tentang proses teknologi, pada rapat yang di selenggarakan tersebut.

23

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara bersama dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Drs, H. Hasmin MH. Dia mengatakan:

“Di jabol ini kami yang langsung ke masyarakat dengan menggunakan mobil yang sudah kami lengkapi dengan sistem pembuatan administrasi kependudukan (wawancara dilakukan pada senin, 28 juni 2021 pukul 10.00 Wita)”

Dari data tersebut menunjukkan bahwa dinas dukcapil kota mataram dalam mengatasi permasalahan administrasi kependudukan membuat sistem pelayanan yang langsung mengunjungi masyarakat ke kelurahan yang belum membuat atau melengkapi administrasi kependudukan.

Dari sejumlah data tersebut peneliti menemukan bahwa dalam proses teknologi yang di buat oleh pemerintah kota mataram dalam hal ini ialah dinas dukcapil kota mataram, sebelum membuat suatu inovasi pelayanan public terlebih dahulu membuat kajian tentang sistem, alat, dan teknologi yang di gunakan. Data tersbut juga menunjukan hasil dari sebuah inovasi teknologi yang buat, inovasi yang dilahirkan di sebut dengan jemput bola (JABOL), yang mana sistemnya dengan mendatangi warga langsung menggunakan moda transportasi dan sistem alat yang sudah lengkap untuk melakukan pencatatn administrasi kependudukan.

2. Inovasi Produk Layanan

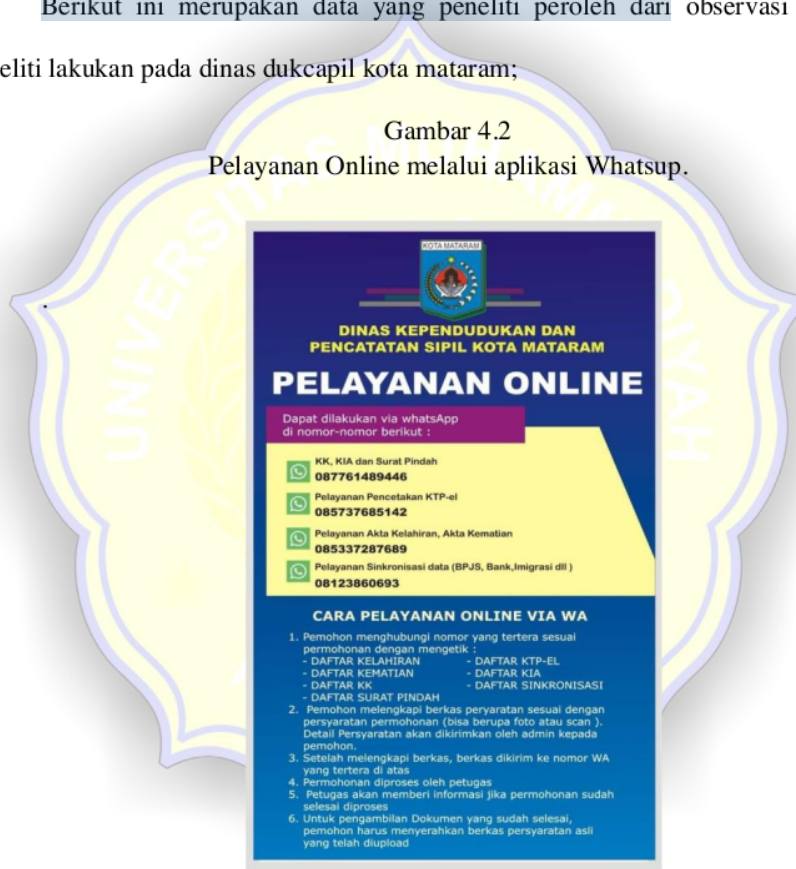
² Inovasi produk dan layanan mencakup perubahan bentuk serta desain produk atau yang dihasilkan guna menunjang keberhasilan dari suatu program yang dibuat, ataupun mempermudah dalam mengakses suatu layanan. Dalam konteks ini ialah inovasi produk yang dihasilkan oleh dinas dukcapil kota mataram dalam mengatasi segala permasalahan administrasi kependudukan yang selama ini di alami oleh masyarakat.

Perlunya inovasi pelayanan ini tentunya juga untuk membantu pemerintah dalam memnuhi kebutuhan pelayanan yang kurang efekti dan efisien. Mengingat bahwa pelayanan administrasi keoendudukan seringkali banyak mengalami kendala sehingga membuat masyarakat kadang abai untuk mengurus administrasi kepoendudukannya. Sistem pelayanan yang berbelit, kepastian hasil yang belum jelas, penumpukan layanan dan banyak hal lain yang membuat masyarakat mengalami permasalahan dalam mmengurus adminduuknya.

Dengan adanya suatu inovasi pelayanan administrasi kependudukan di kota mataram, akan menjadi jawaban dari semua hal tersebut. Untuk mengetahui hal tersebut peneliti melakukan penelitian ke dinas dukcapil, guna mengetahui inovasi pelayanan yang dibuat dalam mengatasi permasalahan yang selama ini di keluhkan masyarakat kota mataram.

⁵⁶ Berikut ini merupakan data yang peneliti peroleh dari observasi yang peneliti lakukan pada dinas dukcapil kota mataram;

Gambar 4.2
Pelayanan Online melalui aplikasi Whatsup.



Data tersebut diatas merupakan produk inovasi pelayanan administrasi kependudukan dinas dukcapil Kota Mataram yang di buat untuk mempermudah masyarakat dalam melayani masyarakat untuk membuat dokumen kependudukannya, dari keterangan dinas dukcapil Kota Mataram bahwa produk layanan ini di buat dalam upaya mengatasi permasalahan pembuatan administrasi kependudukan yang selama ini masyarakat rasa rumit dalam mengakses layanan.

Selain data tersebut, peneliti juga melakukan wawancara bersama dengan dinas dukcapil Kota Mataram dalam hal ini Kepala dinas Dukcapil, Dra. Hj. Baiq Evi Ganevia, M.Si, mengatakan bahwa:

“Mengapa kita membuat pelayanan dengan sistem online, tentunya hal ini di dasarkan atas apa yang saat ini masyarakat sering gunakan sehari-sehari. Aplikasi whatsapp itu kan semua orang memilikinya, menggunakannya, mau yang tua dan muda, sehingga kami memiliki keyakinan dengan hal tersebut dapat memecahkan masalah, ataupun masyarakat tidak lagi memiliki alasan untuk tidak bisa mengakses layanan dengan mudah, efektif dan efisien (wawancara dilakukan pada Rabu, 30 juni 2021 pukul 10.00 Wita)”

Data tersebut menunjukan bahwa pemerintah kota mataram dalam hal ini dinas dukcapil kota mataram telah membuat inovasi pelayanan administrasi kependudukan kota mataram yang gampang dan mudah dengan memanfaatkan teknologi yang digunakan masyarakat sehari-hari. Tentunya ini bermaksud juga untuk mempermudah masyarakat yang selama ini merasa kesulitan, dengan adanya pelayanan via online tersebut masyarakat dengan mudah mengaksesnya.

Berikut ini ialah wawancara yang peneliti lakukan bersama dengan kepala bidang pelayanan pencatatan sipil yang menangani bagian pelayanan online melalui whatsapp, Lalu Ahmad Gunadi S.Kom, dia mengatakan:

“Cara kerja inovasi pelayanan ini sangat simple, mudah dan sangat-sangat gampang, masyarakat hanya mengirimkan beberapa persyaratan untuk membuat administrasi, misalnya nih masyarakat ingin membuat KTP-EL, caranya Daftar KTP-EL, lalu mengirim berkas persyaratan melalui WA, setelah itu berkas dip roses, jikan sudah jadi petugas akan menginformasikan bahwa KTP sudah jadi, dan utk mengambil dokumen tersebut, syaratnya hanya membawa berkas asli/syarat asli dokumen tersebut. Nah simple kan (wawancara dilakukan pada senin, 01 juli 2021 pukul 10.00 Wita)”

Dari data tersebut menunjukan bahwa produk layanan pada inovasi pelayanan administrasi keopdnudukan kota mataram yang di buat, sangat memudahkan masyarakat dalam melaksanakan melayani masyarakat, teknologi yang di gunakan sangat tepat, karena digunakan oleh semua kalangan. Selain itu proses dalam membuatnya juga tidak ribet sehingga masyarakat dapat dengan mudah untuk mengurus, atau pembuatannya, selain itu keunggulan dari inovasi ini ialah adanya kepastian informasi tentang terselesaikannya dokumen

kependudukan yang dibuat oleh masyarakat, sehingga ini bisa dikatakan cukup efektif dan efisien, atau tepat guna.

Berikut ini adalah data yang peneliti dapatkan ketika melakukan observasi pada dinas dukcapil kota mataram:

Gambar 4.3
Penyerahan KTP-Elektronik, kepada warga dalam pelayanan
TA'KUDUGA



Data diatas peneliti peroleh di dinas dukcapil Kota Mataram, dari keterangan yang peneliti dapatkan dari petugas pelayanan administrasi kependudukan, gambar tersebut merupakan salah satu inovasi pelayanan yang di kembangkan oleh dinas dukcapil kota mataram. inovasi pelayanan tersebut di kenal dengan istilah TA'KUDUGA.

Peneliti juga melakukan wawancara bersama dengan kepala bidang pelayanan pencatatan sipil, Lalu Ahmad Gunadi S.Kom, dalam keterangannya dia menyampaikan bahwa:

“Inovasi pelayanan TAK’KUDUGA ini adalah inovasi pelayanan yang mengantarkan dokumen pemohon, atau masyarakat yang sudah jadi Adminduknya, tetapi tidak memiliki kesempatan atau waktu untuk mengambilnya, sehingga kita berinisiatif untuk mengantarkannya langsung. Hal ini semata-mata kita lakukan demi kepentingan masyarakat. Agar dapat terlayani dengan baik. Inovasi layanan TA’KUDUGA ini produk layanan yang dapat memberikan keringanan kepada masyarakat, pada intinya kembali ke satu hal yaitu pelayanan yang baik kepada masyarakat (wawancara dilakukan pada senin, 1 Juli 2021 Pukul 10.00 Wita).”

Dalam mengatasi masalah yang selama ini dialami masyarakat kota mataram, dinas dukcapil kota mataram membuat berbagai macam inovasi pelayanan administrasi kependudukan, salah satunya ialah membuat inovasi yang mudah simple efektif dan efisien sehingga segala permasalahan yang di alami masyarakat dapat teratasi dengan baik. Inovasi Pelayanan TA’KUDUGA ini salah satu contohnya, sistem kerja yang sangat sederhana, hanya dengan mengantarkan dokumen kependudukan yang sudah jadi kepada masyarakat, Kemudahan pelayanan TA’KUDUGA ini membuat banyak masyarakat yang terbantu oleh inovasi pelayanan ini.

Berikut ini adalah data yang peneliti peroleh pada saat observasi lapangan yang peneliti lakukan di dinas dukcapil Kota Mataram;

Gambar 4.4
Jadwal Pelayanan Jemput Bola (JABOL) Dinas Dukcapil Kota Mataram

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MATARAM			
JADWAL JEBOL (JEMPUT BOLA) PELAYANAN ADMINDUK			
NO	PELAKSANAAN	TEMPAT	KET.
1	RABU, 2 Desember 2020	Kel Cakranegara Selatan Baru	Pelayanan dimulai pada jam : 08.15 wita s.d
2	Kamis, 3 Desember 2020	Kel Cakranegara Barat	
3	Jum'at, 4 Desember 2020	Kel Mayura	
4	Sabtu, 5 Desember 2020	Kel Sayang Sayang	
5	Senin, 6 Desember 2020	Kel Pincaya	

Inovasi pelayanan administrasi kependudukan Dukcapil Kota Mataram diatas merupakan jadwal pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh dinas dukcapil yang langsung turun ke lapangan ke lokasi masyarakat untuk pembuatan administrasi kependudukan dalam hal ini ialah pembuatan KTP-Elektronik. Pada data tersebut menunjukan jawal setiap kecamatan yang akan di kunjungi oleh duinas dukcapil di setiap kantor kecamatan yang ada di kota mataram. dari kantoir camat tersebut nantinya dilakukan beberapa rangkaian pengambilan data masyarakat guna keperluan pembuatan KTP-elektronik.

Berikut ini adalah wawancara yang peneliti lakukan bersama dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Drs, H. Hasmin MH. Dia mengatakan:

“Pada JABOL ini, sistemnya ialah ada mobil yang sudah dilengkapi dengan sistem perekaman KTP-elektronik. Yang mana mobil ini nantinya akan berkunjung ke setiap kantor kecamatan untuk melayani masyarakat yangbakan membuat KTP. Bukan saja ke kantor kecamatan, kita langsung ke sekolah juga untuk menjemput bola anak-anak yang baru berusia 17

tahun untuk membuat mereka KTP nya (wawancara dilakukan pada senin, 28 juni 2021 pukul 10.00 Wita)”

Dari keterangan tersebut inovasi pelayanan administrasi kependudukan dinas dukcapil kota mataram, membuat inovasi JABOL di peruntukan khusus untuk pembuatan KTP-elektronik. Hal tersebut dilakukan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pencatatan kependudukan baik kepada yang baru berusia 17 tahun ataupun masyarakat yang belum memiliki KTP.

Berikut ini adalah gambar suasana pelayanan JABOL yang sedang berlangsung pada salah satu kecamatan;

Gambar 4.5
Suasana Pelayanan JABOL di kantor camat sayung-sayang oleh Dinas Dukcapil Kota Mataram



Dinas dukcapil kota mataram dalam inovasi pelayanannya yang di sebut dengan JABOL sedang berlangsung di salah satu kantor kecamatan sayung-sayang. Pelayanan tersebut dilakukan sesuai dengan jadwal yang sudah di buat oleh dinas dukcapil kota mataram. aktivitas pelayanan berlangsung mulai pukul 09.00-15.00 wita. Pelayanan jabol tersebut diantaranya ialah pengurusan administrasi kepdndudukan berupa KTP-EL, dan pembuatan KK.

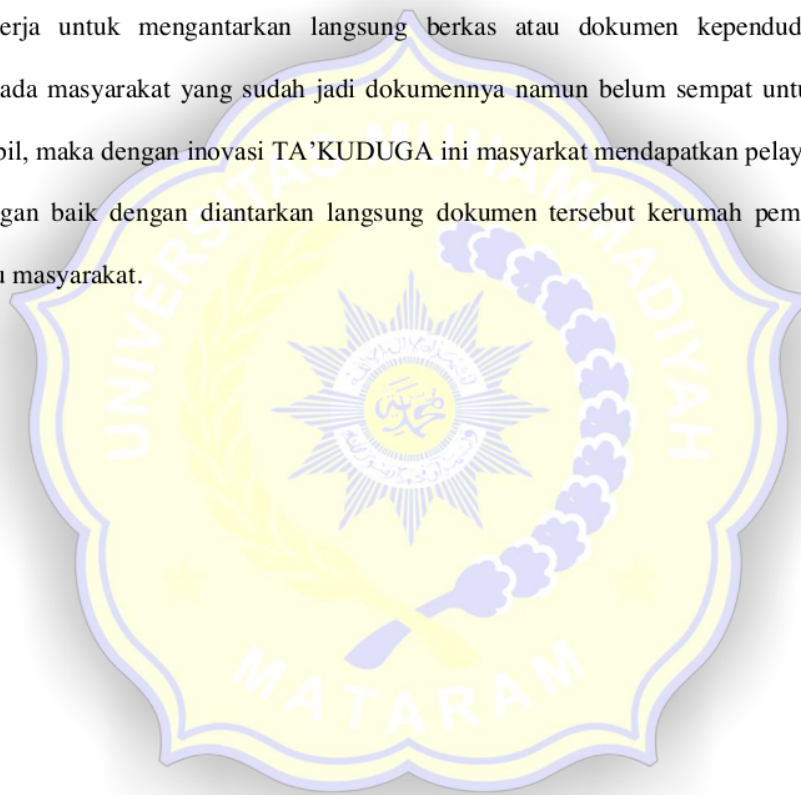
Berdasarkan data penelitian yang penelitian tersebut, peneliti mendapatkan berbagai macam inovasi yang dibuat oleh dinas dukcapil kota mataram dalam mengatasi masalah kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat kota mataram. dari beberapa inovasi tersebut antara lain ialah, Inovasi Pelayanan melalui online dengan memanfaatkan aplikasi Whatsup sebagai alat yang digunakan. Pada sistem online melalui Whatsup, TA'KUDUGA, dan JABOL.

Berbagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan ini dapat masyarakat dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses segala jenis layanan administrasi kependudukan yang selama ini menjadi keluhan masyarakat, sehingga masyarakat tidak menyulitkan masyarakat dalam mengakses kebutuhan administrasi kependudukan yang selama ini dirasa sangat tidak efektif dan efisien. Disamping itu, berbagai inovasi pelayanan yang dibuat oleh dinas dukcapil kota mataram ini sangat memudahkan masyarakat, karena inovasi yang dibuat sangat mudah dan gampang sehingga kejelasan dalam pembuatan administrasi kependudukan sangat jelas, misalnya masyarakat dapat mengetahui kapan dokumen yang dibuat itu sudah jadi, apabila ia menggunakan aplikasi layanan online melalui whatsapp, karena setelah dokumen tersebut jadi petugas akan menghubungi masyarakat yang meminta layanan.

Begitu juga dengan inovasi layanan JABOL yang dibentuk oleh dinas dukcapil kota mataram, sistem penjembutan bola, yang mana dinas dukcapil langsung membuka stand untuk pembuatan KTP dan KK yang terus berlangsung secara bergilir ke setiap kantor kecamatan yang ada di setiap kota mataram mampu menjadi jawaban atas permasalahan yang selama ini terjadi, tidak hanya itu jabol

juga langsung turun langsung ke setiap sekolah untuk melakukan pembuatan KTP kepada siswa yang sudah memasuki umur untuk mendapatkan KTP dalam hal ini yang sudah berusia 17 tahun.

Demikian halnya dengan inovasi pelayanan administrasi kependudukan dinas dukcapil kota mataram yang di sebut dengan TA'KUDUGA, sistem yang bekerja untuk mengantarkan langsung berkas atau dokumen kependudukan kepada masyarakat yang sudah jadi dokumennya namun belum sempat untuk di ambil, maka dengan inovasi TA'KUDUGA ini masyarkat mendapatkan pelayanan dengan baik dengan diantarkan langsung dokumen tersebut kerumah pemohon atau masyarakat.



KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.

Dari berbagai temuan yang peneliti dapatkan pada penelitian terhadap Inovasi pelayanan administrasi kependudukan dinas dukcapil kota mataram, p[eneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

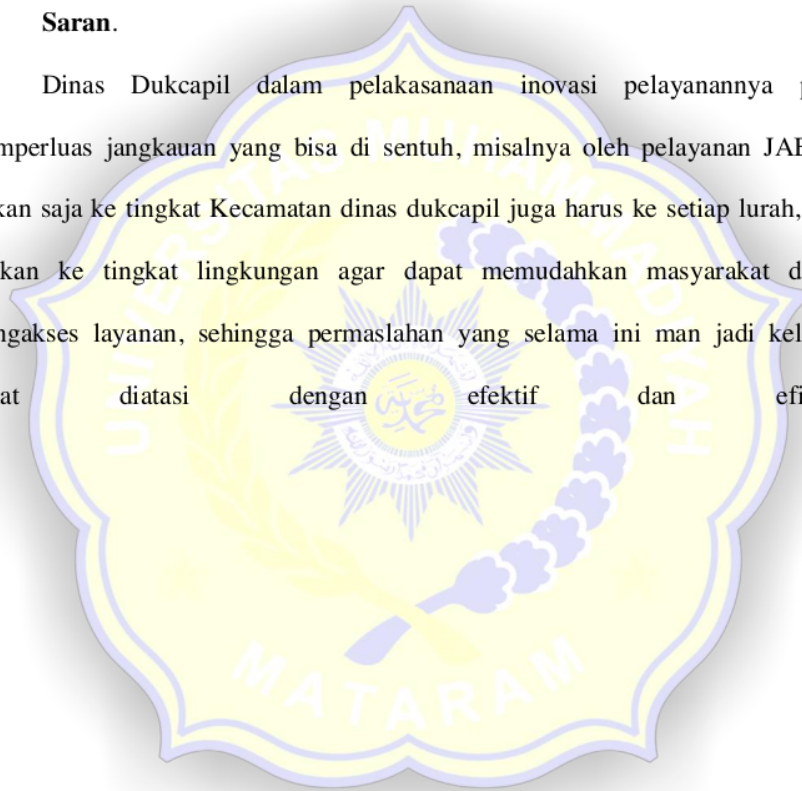
- 1) Inovasi pelayanan administrasi kependudukan Dinas Dukcapil Kota Mataram, dari hasil penelitian yang peneliti temukan dari indikator Proses Teknologi ialah melakukan kajian terlebih dahulu, yang kemudian di bahas dalam rapat. Pada rapat tersebut di upayakan agar dapat menggunakan teknologi yang sudah tidak asing bagi masyarakat atau teknologi yang sudah di pahami oleh masyarakat seperti penggunaan, internet, aplikasi online whatsapp, memanfaatkan sumber daya manusia yang ada serta penggunaan fasilitas yang sudah ada seperti mobil, serta memanfaatkan yang sudah dilengkapi peralatan alat untuk pencatatan administrasi kependudukan, hal tersebut dapat mengatasi permasalahan yang selama ini terjadi di tengah masyarakat.
- 2) Inovasi pelayanan administrasi kependudukan Dinas Dukcapil Kota Mataram, dari hasil penelitian yang peneliti temukan dari indikator Inovasi Pelayanan peneliti dapat menyimpulkan inovasi yang di buat oleh dinas dukcapil kota mataram antara lain ialah sebagai berikut;

- a. Pelayanan online melalui Aplikasi Whatsup, teknologi ini pilih mengingat aplikasi whatsapp ini sudah banyak digunakan sehingga masyarakat tidak susah untuk mengaksesnya. Caranya hanya dengan mengirim pesan ke nomor kontak dinas dukcapil yang sudah tersedia, dengan isi pesan kebutuhan apa yang ingin dibuat oleh masyarakat, misalnya jika ingin membuat Kartu Identitas Anak (KIA), maka masyarakat cukup mengirimkan syarat-syarat untuk berkas untuk melakukan perubahan, maka petugas akan memperosesnya, kemudian jika permohonan dokumen sudah jadi, petugas akan mengabarkan kepada pemohon agar mengambil dokumen nya yang sudah jadi dengan membawa persyaratan asli/dokumen asli permohonan. Adapun pelayanan yang dapat diakses melalui ini ialah, Pencetakan KTP, Surat Pindah, Surat Domisili, KK, Akta Kelahiran dan Akta kematian
- b. Inovasi pelayanan TA'KUDUGA, inovasi pelayanan ini ialah memberikan kejutan kepada pemohon dengan mengantarkan dokumen kependudukan yang dibuat di dinas dukkcapil kota mataram, langsung ke rumah pemohon atau masyarakat.
- c. Inovasi pelayanan Jemput Bola (JABOL), sistem pelayanan yang langsung turun ke setiap kantor camat untuk memberikan segala bentuk pelayanan pembuatan dokumen administrasi kependudukan. JABOL ini sudah memiliki jadwal yang disusun oleh Dinas Dukcapil Kota mataram setiap kantor camat dengan

menggunakan mobil yang sudah dilengkapi dengan teknologi pencatatan sipil. Selain ke setiap kantor camat jabol juga mengunjungi sekolah untuk membuat dokumen kependudukan kepada ⁶⁰ siswa yang sudah cukup umur 17 tahun untuk membuat KTP.

5.2 Saran.

Dinas Dukcapil dalam pelaksanaan inovasi pelayanannya perlu memperluas jangkauan yang bisa di sentuh, misalnya oleh pelayanan JABOL. Bukan saja ke tingkat Kecamatan dinas dukcapil juga harus ke setiap lurah, atau bahkan ke tingkat lingkungan agar dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan, sehingga permasalahan yang selama ini man jadi keluhan dapat diatasi dengan efektif dan efisien.



DAFTAR PUSTAKA

68

Dokumen Rencana Program Investasi Infrastruktur Jangka Menengah (RPI2JM)

2015-2019 Kabupaten Lombok Timur, Nusa Tenggara Barat.

64

Erwan Agus Purwanto (2016) “PELAYANAN PUBLIK” Modul

6

Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS”, Lembaga Administrasi Negara

Republik Indonesia Jl. Veteran No. 10 Jakarta 10110 Telp. (62 21) 3868201, Fax.

(62 21) 3800188

1

Ihyani Malik,dkk(2015: 266) PenerapanInovasiPelayanan Publik Di

Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Volume 1 Nomor 3

Desember 2015.

57

Katriani Puspita Ayu, dkk (2020:17), Kualitas Pelayanan Pt Pos

Indonesia Cabang Barito Selatan,Volume 6 No. 1

76

Letak Geografis Kabupaten Lombok Timur, di akses melalui

<http://www.lomboktimurkab.go.id/qq> (03/01/2021).

7

Marten Prasetyo Junior (2016) Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus

Perizinan Penanaman Modal Di Bppt Kota Semarang) JURNAL Jurusan Ilmu

Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Semarang.

23

Marten Prasetyo Junior (2016), Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus

Perizinan Penanaman Modal Di Bppt Kota Semarang), Skripsi,Jurusan Ilmu

Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Semarang

31
Minto Hadi(2019:964) *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang)*.Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 5, Hal. 962-971

11
Minto Hadi, dkk (2019) *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi kependudukan terpadu (studi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota malang)*, *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 5, Hal. 962-971

1
Mohamad Yanuar Pratama,dkk, *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart Card Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo*.

13
Nasrulhaq,dkk (2018:208)*Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program Si-Cakep) Di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan*, e-ISSN: 2549-5283, *Matra Pembaruan 2 (3) (2018)*: 207-216.

28
Peraturan Bupati Lombok Timur Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Pembentukan, Kedudukan,Susunan Organisasi, Tugas Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur.

10
Perraturan Menenteri Pendayagunaan Apratur Sipil Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, *Standar Pelayanan Publik*

Septian Wahyudi (2019:29) *Teori Inovasi: Sebuah Tinjauan Pustaka*,Vol. 5 No 2,ISSN : 2502-1419 Oktober 2019.

1
Skripsi Arsyat Rian (2021:) *Gerakan Sosial Speaker Kampung Dalam Mendorong Terbentuknya UPT.DUKCAPIL Lombok Timur* 2019, Universitas

Muhammadiyah Mataram Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Program Studi Ilmu

Pemerintahan.

Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*, Alfabeta CV: Bandung.

Susanti, Silmi (2020:1).¹ *Politik Identitas Di Kota Mataram (Studi Pemenangan*

Pasangan Ahyar Abduh-Mohan Roliskan Dalam Pilkada Kota Mataram

Tahun 2015), Skripsi¹ Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah

Mataram,

Toyibatur Rosidah dan Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP (2019).¹ *Inovasi*

Pelayanan Publik Melalui Smart Card Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu

(BPPT) Kabupaten Sidoarjo,²⁰ Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri

Surabaya.

³⁷ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang
Pelayanan Publik.

Vani Pebriani , Abd. Rohman (2019),³ *Analisis Inovasi Pelayanan Publik*
Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil)
Kota Malang JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ISSN. 2442-6962 Vol. 8

No. 1

Viktoria Ndia, Cahyo Sasmito¹¹ Viktoria Ndia, Cahyo Sasmito (2019)
Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas
Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota
Batu) JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ISSN. 2442-6962 Vol. 8 No. 2 (2019).



Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Dukcapil Kota Mataram

ORIGINALITY REPORT

48%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	repository.ummat.ac.id Internet	987 words — 10%
2	ejournal3.undip.ac.id Internet	429 words — 4%
3	publikasi.unitri.ac.id Internet	336 words — 3%
4	es.scribd.com Internet	261 words — 3%
5	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet	245 words — 2%
6	repositori.kemdikbud.go.id Internet	239 words — 2%
7	media.neliti.com Internet	238 words — 2%
8	ejournal.uinib.ac.id Internet	160 words — 2%
9	id.wikipedia.org Internet	157 words — 2%

10	jurnal.fisip.untad.ac.id Internet	134 words — 1%
11	lib.unnes.ac.id Internet	125 words — 1%
12	www.jogloabang.com Internet	113 words — 1%
13	journal.unismuh.ac.id Internet	102 words — 1%
14	perkim.id Internet	94 words — 1%
15	www.coursehero.com Internet	94 words — 1%
16	jdih.mataramkota.go.id Internet	77 words — 1%
17	bpsdmd.ntbprov.go.id Internet	70 words — 1%
18	e-jurnal.unisda.ac.id Internet	61 words — 1%
19	core.ac.uk Internet	56 words — 1%
20	eprints.undip.ac.id Internet	53 words — 1%
21	digilib.uinsby.ac.id Internet	50 words — < 1%

jurnalmahasiswa.unesa.ac.id

22	Internet	46 words — < 1 %
23	repository.unair.ac.id Internet	43 words — < 1 %
24	repository.ar-raniry.ac.id Internet	42 words — < 1 %
25	kepri.kemenkumham.go.id Internet	40 words — < 1 %
26	mataramkota.go.id Internet	36 words — < 1 %
27	Agus Hendrayady. "Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Di Era Revolusi Industri 4.0", KEMUDI : Jurnal Ilmu Pemerintahan, 2020 Crossref	32 words — < 1 %
28	ketahananpangan.lomboktimurkab.go.id Internet	28 words — < 1 %
29	repository.fisip-untirta.ac.id Internet	28 words — < 1 %
30	repository.ub.ac.id Internet	26 words — < 1 %
31	repository.umrah.ac.id Internet	26 words — < 1 %
32	digilib.uin-suka.ac.id Internet	24 words — < 1 %
33	makalahtugaspaper.blogspot.com Internet	24 words — < 1 %

34	research-report.umm.ac.id Internet	24 words — < 1 %
35	www.ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id Internet	23 words — < 1 %
36	www.ejournal-s1.undip.ac.id Internet	20 words — < 1 %
37	www.philipjusuf.com Internet	20 words — < 1 %
38	www.scribd.com Internet	20 words — < 1 %
39	digilib.sunan-ampel.ac.id Internet	19 words — < 1 %
40	repository.unhas.ac.id Internet	19 words — < 1 %
41	id.123dok.com Internet	17 words — < 1 %
42	eprints.mdp.ac.id Internet	15 words — < 1 %
43	anyflip.com Internet	14 words — < 1 %
44	anzdoc.com Internet	12 words — < 1 %
45	eprints.walisongo.ac.id Internet	12 words — < 1 %
46	fr.scribd.com	

Internet

12 words — < 1%

47 repository.unisma.ac.id

Internet

12 words — < 1%

48 adoc.tips

Internet

11 words — < 1%

49 journal.uin-alauddin.ac.id

Internet

11 words — < 1%

50 moam.info

Internet

10 words — < 1%

51 123dok.com

Internet

9 words — < 1%

52 a-research.upi.edu

Internet

9 words — < 1%

53 docplayer.info

Internet

9 words — < 1%

54 gitewan.com

Internet

9 words — < 1%

55 ojs.unida.ac.id

Internet

9 words — < 1%

56 repository.iainbengkulu.ac.id

Internet

9 words — < 1%

57 sintadev.ristekdikti.go.id

Internet

9 words — < 1%

58 text-id.123dok.com

9 words — < 1%

59 adducts.blogspot.com

Internet

8 words — < 1%

60 bappeda.tangerangselatankota.go.id

Internet

8 words — < 1%

61 digilib.unila.ac.id

Internet

8 words — < 1%

62 dukcapilmtr.simplesite.com

Internet

8 words — < 1%

63 ejournalwiraraja.com

Internet

8 words — < 1%

64 eprints.umm.ac.id

Internet

8 words — < 1%

65 eprints.unsri.ac.id

Internet

8 words — < 1%

66 id.scribd.com

Internet

8 words — < 1%

67 jurnal.unissula.ac.id

Internet

8 words — < 1%

68 lpse.tegalkota.go.id

Internet

8 words — < 1%

69 peraturan.bpk.go.id

Internet

8 words — < 1%

70 repository.radenintan.ac.id

8 words — < 1%

71 repository.uin-suska.ac.id
Internet

8 words — < 1%

72 repository.uinsu.ac.id
Internet

8 words — < 1%

73 vdocuments.site
Internet

8 words — < 1%

74 www.badilag.net
Internet

8 words — < 1%

75 www.basishukum.com
Internet

8 words — < 1%

76 Tuti Alfiani, Ansusa Putra, Agus Selamat Nugroho.
"Pengaruh Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Terhadap Citra Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
Jambi", MAUIZOH: Jurnal Ilmu Dakwah dan Komunikasi, 2019
Crossref

7 words — < 1%

77 www.researchgate.net
Internet

7 words — < 1%

EXCLUDE QUOTES OFF
EXCLUDE BIBLIOGRAPHY OFF

EXCLUDE MATCHES OFF