

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Memasuki era disrupsi, dunia universal berada pada perkembangan globalisasi yang salah satunya berupa kemajuan bidang teknologi informasi dan komunikasi. Era globalisasi erat kaitannya dengan internet yang memiliki cakupan luas secara mendunia. Globalisasi menjadi jalan mendapatkan teknologi dan informasi, akan tetapi dapat pula digunakan untuk meningkatkan adaptasi dan juga kreativitas masyarakat sebagai subjeknya (Ritzer dalam Wijaya, et al, 2013). Perkembangan teknologi informasi identik dengan keterbukaan informasi pada seluruh penjuru di dunia (berdasarkan pada prinsip *many to many* dan *one to many*). Terjadinya keterbukaan informasi tersebut yang memunculkan adanya *global village*.

Menurut data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Purworejo, pada tahun 2022 tercatat jumlah penduduk sebanyak 778.257 jiwa dan pada tahun 2023 tercatat sebanyak 788.265 jiwa. Selama setahun terakhir tampak adanya peningkatan jumlah penduduk sebanyak 10.008 orang atau sebesar 1,9%. Pertumbuhan jumlah penduduk yang kian tahun kian meningkat, tentu saja sejalan dengan peningkatan permintaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Tingkat kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik selalu berkembang dan semakin kompleks. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan dan mengelola pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. Odendaal (dalam Idrus, dan Zakiah, 2022) mengungkapkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada

sektor pemerintahan dapat meningkatkan sisi operasional maupun pengelolaan layanan berbasis TIK seperti penerapan konsep *e-government* atau yang di kenal dengan *digital government*. Perkembangan era yang telalu memasuki digitalisasi yang terus mengalami perkembangan, pemerintah perlu lebih peka dan responsif terhadap penggunaan teknologi yang ada. Begitupula dengan penyelenggara administrasi publik harus selalu memperbarui diri, menemukan strategi dan pendekatan yang lebih efektif untuk masyarakat, serta terus memperbarui teori dan alat yang digunakan agar tetap relevan dengan kemajuan zaman. Pemerintah dituntut untuk dapat bekerja lebih ekstra dari pusat hingga tingkat pemerintahan yang paling bawah berkaitan dengan pelayanan publik guna menjamin adanya *best practice* dalam rangka pemberian layanan kepada publik seiring terjadinya peningkatan penduduk yang terjadi secara signifikan tiap tahunnya.

Pelayanan Publik dilihat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan aktivitas/kegiatan yang ditujukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, pada tiap-tiap warga negara maupun penduduk yang telah diselenggarakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik meliputi barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Lebih lanjut, pelayanan publik dibagi ke dalam tiga (3) jenis antara lain:

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan ini memiliki output berupa dokumen resmi yang masyarakat butuhkan. Seperti Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Pernikahan, Akta Kematian, Surat Keterangan Usaha, dan lainnya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan dengan output berupa jenis/macam bentuk barang yang masyarakat gunakan. Contohnya yakni, jaringan nirkabel, penyediaan listrik hingga air bersih.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan dengan output seperti jasa-jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, contohnya transportasi umum, dan pelayanan Kantor Pos.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah dituntut untuk melayani dengan profesional, efektif, dan juga efisien. Pelayanan publik pada dasarnya merupakan kepercayaan publik yang harus dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada (Lewis dan Gilman dalam Soraya, 2019:2). Menurut Dwiyanto (2014:67) pemerintah juga perlu untuk memperhatikan kepentingan khalayak umum, selain itu pemerintah juga harus memperhatikan aspek kemudahan pengurusan dan mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik pada intinya melibatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini mencakup berbagai aspek kehidupan seperti pendidikan, kesehatan, ekonomi, administrasi, dan lain-lain. Sebagai pihak yang mengatur, pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan publik yang dapat memenuhi semua kebutuhan masyarakat dalam konteks kehidupan berbangsa dan bernegara. Output dari penyelenggaraan pelayanan publik juga diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang prima.

Kondisi pandemi Covid-19 telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk pelayanan publik. Dampak pandemi sangat signifikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, mengingat pelayanan tersebut harus tetap berlanjut tanpa terhenti. Realisasi jawaban terkait peningkatan kebutuhan pelayanan publik seiring dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk dan adanya kompleksitas pandemi Covid-19 dalam upaya menghadirkan pelayanan prima bagi masyarakat, pemerintah dituntut menjadi lebih peka serta tanggap melalui terobosan baru bagi pelayanan publik dengan melakukan inovasi. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014, menjelaskan bahwa diperlukan pembangunan sekaligus pengembangan inovasi pelayanan publik untuk mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik pada sektor kementerian atau lembaga, pemerintah provinsi, pemerintah daerah bahkan desa.

Perkembangan teknologi saat ini telah diterapkan di berbagai sektor, termasuk sektor pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi canggih dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, aksesibilitas, transparansi, ketersediaan, kecepatan, dan kemudahan dalam memperoleh informasi bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2023 menunjukkan angka sebanyak 7.294 dari total 7.809 desa yang ada di Jawa Tengah sudah terjangkau akses internet dengan jaringan kuat 4G/LTE. Jumlah yang paling banyak diantaranya berada di Kabupaten Purworejo yang mencapai 354 desa. Salah satu desa yang melakukan pengembangan digitalisasi pelayanan publik dilakukan oleh Desa Krandegan, Bayan, Purworejo,

Jawa Tengah. Inovasi layanan guna mencapai peningkatan kualitas pelayanan publik telah berkembang secara *top-down* di Jawa Tengah yang diawali dari pemerintah provinsi, kabupaten atau kota, kemudian desa. Desa Krandegan merupakan satu-satunya desa di Kabupaten Purworejo yang pada tahun 2020 yang telah melakukan digitalisasi layanan publik melalui peluncuran aplikasi Si Polgan.

Administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan publik yang melekat pada tiap aktivitas kehidupan masyarakat pada saat ini. Pemerintah Indonesia mengatur kebijakan kependudukan berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Peraturan perundang-undangan tersebut menjelaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan suatu rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya. Menurut Hardiyansyah (2012:25) administrasi kependudukan desa dapat membantu pemerintah desa pada bidang perencanaan pembangunan desa, kebutuhan sektor pembangunan lainnya, perumusan kebijakan desa, pilkades, serta penyusunan perkembangan kependudukan; penyusunan proyeksi pembangunan, verifikasi jati diri penduduk dan dokumen kependudukan.

Proses pelayanan administrasi kependudukan telah dilakukan secara daring oleh pemerintah Desa Krandegan mengacu pada Peraturan Bupati Purworejo Nomor 17 Tahun 2021 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan, Pemerintah Desa, dan Kelurahan di

Kabupaten Purworejo. Ketentuan pada peraturan tersebut menjelaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan merupakan rangkaian tahapan pendaftaran administrasi kependudukan dengan mengirimkan data atau berkas yang dibutuhkan lewat media elektronik dengan mengandalkan fasilitas teknologi, komunikasi, dan informasi.

Desa Krandegan menjadi desa pertama yang telah menerapkan digitalisasi melalui inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi di Kabupaten Purworejo. Hal tersebut juga didorong adanya pandemi Covid-19 yang telah menyebabkan perubahan yang signifikan semua sektor kehidupan, termasuk pelayanan publik. Dampak pandemi sangat terasa pada penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Meskipun demikian, pelayanan publik tidak boleh terhenti. Kewajiban untuk terus memberikan pelayanan kepada masyarakat harus tetap dijalankan oleh pemerintah, karena itulah pemerintah harus mencari cara agar pelayanan publik tetap dapat berjalan dengan baik selama pandemi. Inovasi dalam pelayanan menjadi salah satu solusi yang dapat diterapkan untuk memastikan pelayanan publik tetap efektif.

Dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi Si Polgan, pemerintah Desa Krandegan melakukan perluasan jaringan internet melalui pemasangan wifi gratis di beberapa titik Desa Krandegan serta kabel fiber optik dengan panjang dua belas kilometer yang disambungkan dari pusat server desa dengan tower pemancar internet. Saat ini internet yang ada di desa telah merata dengan jumlah pemasangan tower pemancar sinyal mencapai (12) dua belas titik, yang secara langsung telah mengubah gaya hidup masyarakat sedikit demi

sedikit menjadi berbudaya digital. Keberadaan inovasi layanan aplikasi ini menekankan pentingnya kualitas pelayanan publik secara daring yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi dalam pembuatannya, faktor-faktor baik pendorong ataupun penghambat turut berpengaruh dalam implikasinya.

Diterapkannya inovasi pada sektor pelayanan publik tentang Administrasi Kependudukan di Desa Krandegan berhasil mematahkan stigma terhadap desa yang selalu identik dengan ketertinggalan. Penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan dilakukan melalui pengembangan aplikasi Si Polgan (Sistem Informasi dan Pelayanan *Online* Desa Krandegan) dan website desa yang dapat diakses pada laman <https://krandeganbayan.id/>. Hampir keseluruhan urusan pelayanan masyarakat di Desa Krandegan sudah berbasis digital. Pembuatan aplikasi Si Polgan bertujuan untuk mempermudah masyarakat Desa Krandegan dalam pengurusan surat menyurat, mempersingkat waktu pembuatan dokumen resmi, serta mencegah praktik KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) tingkat desa sesuai dengan perkembangan zaman serta tuntutan dan kebutuhan dari masyarakat terkait layanan administrasi kependudukan. Pembuatan aplikasi Si Polgan ini juga tidak semata-mata hanya diperuntukkan untuk pelayanan administrasi masyarakat saja, di samping itu pemerintah Desa Krandegan turut melakukan penjualan aplikasi yang dikelola melalui BUMDes Karya Muda milik Desa Krandegan, berdasarkan Dokumen Desa Krandegan yang memuat terkait pemesanan aplikasi diketahui bahwa saat ini sudah ± 250 desa yang telah memesan sistem aplikasi tersebut.

Dilansir dari APBDes Desa Krandegan Tahun 2022 melalui <https://krandeganbayan.id/>, penjualan aplikasi ini turut meningkatkan PAD

(Pendapatan Asli Desa) yaitu sebesar 265.332.252,00 pada tahun 2022. Terjadi kenaikan yang signifikan sejumlah 193.091.152 dari jumlah pendapatan asli desa yang pada tahun 2020 yang hanya berjumlah 72.241.100,00. Hadirnya aplikasi Si Polgan dapat menyediakan akses bagi pelayanan administrasi kependudukan secara daring sehingga dapat tepat sasaran, memiliki transparansi, dan cepat bagi warga Desa Krandegan. Aplikasi ini dapat diunduh melalui Google Play Store bagi pengguna *android*. Inovasi ini bertujuan untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan dorongan pada masa pandemi maupun kondisi geografis Desa Krandegan yang seringkali dilanda banjir, di mana pada kondisi tersebut interaksi fisik atau tatap muka sangat terbatas.

Melihat bervariasinya pelayanan administrasi kependudukan yang ditawarkan melalui aplikasi Si Polgan membawa peneliti untuk memfokuskan penelitiannya pada substansi administrasi kependudukan terkait pencatatan sipil dan pendaftaran kependudukan atas pencatatan kelahiran. Pembuatan surat keterangan lahir/kelahiran yang telah termaktub dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang HAM Pasal 53 ayat 2: “Setiap anak sejak kelahirannya berhak atas suatu nama dan status kewarganegaraannya.” Dalam rangka memperoleh akta kelahiran terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi salah satunya, yaitu surat keterangan kelahiran. Undang-undang tersebut menetapkan bahwa setiap kelahiran harus dilaporkan oleh penduduk kepada instansi terkait di lokasi kejadian kelahiran dalam waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari setelah kelahiran terjadi, sedangkan untuk kelahiran mati dilaporkan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak lahir mati. Surat keterangan kelahiran tidak sama dengan akta kelahiran. Menurut

(Fulthoni, et al., 2009:40) surat keterangan kelahiran/pelaporan kelahiran biasa disebut dengan “kenal lahir” yang dikeluarkan oleh Kantor Kelurahan/Desa. Bayi yang dilaporkan kelahirannya akan terdaftar dalam Kartu Keluarga dan diberi Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai dasar untuk memperoleh pelayanan masyarakat lainnya.

Inovasi Si Polgan diresmikan pada 14 September 2020 guna mempercepat pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Desa Krandegan. Pengambilan studi kasus pembuatan surat keterangan kelahiran didasarkan oleh data-data yang peneliti dapatkan terkait jumlah pemohon pembuatan surat keterangan kelahiran yang belum menunjukkan penambahan progresif melalui aplikasi Si Polgan pada **tabel 1.1** berikut ini:

Tabel 1.1
Jumlah Pemohon Pembuatan Surat Keterangan Kelahiran Melalui Si Polgan

No.	Tahun	Jumlah Pemohon
1.	2020	15
2.	2021	10
3.	2022	13

Sumber: Diolah oleh Peneliti dari Database Aplikasi Si Polgan, 2023

Berdasarkan pada **tabel 1.1** di atas tentang jumlah pemohon pembuatan surat keterangan kelahiran melalui inovasi Si Polgan pada tahun 2020-2022 masih bersifat fluktuatif tidak menunjukan jumlah penambaham yang signifikan, hal tersebut dikarenakan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran terbatas oleh pengembangan sistem aplikasi Si Polgan yang

memiliki ukuran penyimpanan yang kecil, terdapat perbedaan format surat keterangan kelahiran dari desa dan dari Disdukcapil yang menggunakan formulir F2.01. serta belum adanya integrasi otomatis terhadap database kependudukan pada sistem aplikasi Si Polgan utamanya dalam pembuatan surat keterangan kelahiran. Pembaharuan pada sistem aplikasi Si Polgan namun hanya berfokus pada perbaikan *bug/error* pada aplikasi serta penambahan fitur sistem informasi baru seperti *Early Warning System* dan tombol *Pannic Button*.

Tabel 1.2
Jumlah Laporan Masuk Layanan Surat Favorit di Aplikasi Si Polgan Desa
Krandegan Tahun 2020-2022

No	Kategori Layanan	Total Jumlah
1.	Surat Pengantar SKCK	110
2.	Surat Keterangan Usaha	95
3.	Surat Keterangan Pengantar	103
4.	Surat Keterangan Kematian	55
5.	Surat Keterangan Pendapatan Orang Tua	70
6.	Permohonan KTP	46

Sumber: Diolah oleh Peneliti dari Database Aplikasi Si Polgan, 2023

Dilihat dari **tabel 1.2** diketahui bahwa pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran tidak termasuk layanan favorit pada tahun 2020-2022. Layanan pembuatan surat favorit terdiri dari layanan surat pengantar SKCK sebanyak 110, Surat Keterangan Pengantar berjumlah 103, Surat Keterangan Usaha sebanyak 95, Surat Keterangan Pendapatan Orang Tua 70, Surat Keterangan Kematian 55, dan Permohonan KTP sebanyak 46. Merujuk pada data jumlah perkawinan berdasarkan Indeks Desa Membangun Desa Krandegan Tahun 2022-2023 terdapat 1.379 kasus dan berdasarkan data kelahiran di Desa Krandegan yang dihimpun dari data kependudukan Desa Krandegan sepanjang tahun 2020-2022 mencapai 127 kelahiran dengan jumlah total kelahiran di Bidan Desa sebanyak 122

kelahiran. Terdapat kesenjangan yang signifikan dalam jumlah pembuatan surat keterangan kelahiran secara *online* melalui aplikasi Si Polgan terhadap tingkat kelahiran di Bidan Desa setempat.

Terdapat perbedaan mendasar ketika masyarakat Desa Krandegan ingin mengurus pembuatan surat keterangan kelahiran melalui inovasi Si Polgan yaitu masyarakat harus mengirim dokumen persyaratan pendukung seperti KK, KTP Ayah dan Ibu, Buku Nikah/Catatan Perkawinan, KTP Saksi melalui WhatsApp ke Pak Hendro dikarenakan sistem aplikasi Si Polgan belum menyediakan fitur untuk unggah dokumen melalui aplikasi secara langsung. Hal ini tentunya dapat membingungkan masyarakat Desa Krandegan jika tidak dilakukan sosialisasi terlebih dahulu terkait alur pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran melalui aplikasi Si Polgan. Sosialisasi merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Desa Krandegan dalam memperkenalkan suatu program atau kegiatan kepada masyarakat. Pemerintah Desa Krandegan dalam melakukan sosialisasi hingga saat ini hanya bersifat periodik dan belum secara inklusif atau berkelanjutan di masyarakat Desa Krandegan. Sosialisasi masih hanya dilakukan melalui media sosial dan tidak dilakukan secara face by face melalui perkumpulan dengan masyarakat. Hal tersebut tentu dapat mempengaruhi jumlah unduhan aplikasi Si Polgan yang hanya mencapai ± 600 unduhan dalam kurun waktu 3 tahun.

Tabel 1.3
Jumlah Pendaftar Akun Layanan Mandiri Tahun 2020-2023

Tahun	Perangkat Desa	Masyarakat Desa Krandegan	Total
2020	4	36	40
2021	12	121	133
2022	12	135	145
2023	12	34	46

Sumber: Dokumen Desa Krandegan, 2023

Dilihat dari **tabel 1.3** diperoleh data bahwa terdapat sejumlah 364 akun layanan mandiri selama kurun waktu 2020-2023. Tahun 2020 aplikasi Si Polgan memiliki jumlah pendaftar sebanyak 40 pengguna, tahun 2021 sebanyak 133 pengguna, tahun 2022 sebanyak 145 pengguna, dan tahun 2023 sebanyak 46 pengguna. Berdasarkan data tersebut hanya sebanyak 12,74% masyarakat di Desa Krandegan dari keseluruhan jumlah masyarakat Desa Krandegan yang telah memiliki akun layanan mandiri dan sebanyak $\pm$ 21% masyarakat Desa Krandegan mengunduh aplikasi Si Polgan, sisanya sebanyak 87,26% masyarakat Desa Krandegan tidak memiliki akun layanan mandiri di aplikasi Si Polgan.

Inovasi pelayanan administrasi kependudukan pembuatan surat keterangan lahir berbasis aplikasi Si Polgan dibuat dengan tujuan untuk memberikan kemudahan dan keefektifan bagi masyarakat di Desa Krandegan dalam pelaksanaan pembuatan surat administrasi kependudukan. Pemerintah Desa Krandegan sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik di Desa Krandegan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan salah satunya pada pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran. Si Polgan merupakan inovasi pelayanan publik yang diterapkan oleh Pemerintah Desa

Krandegan yang bertujuan untuk mendorong tercapainya target kepemilikan akta kelahiran serta ketertiban masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan di Desa Krandegan. Aplikasi Si Polgan menawarkan metode alternatif dalam pengajuan layanan pembuatan surat keterangan kelahiran secara *online* tanpa harus mengantre langsung di Kantor Desa Krandegan, tetapi dalam pelaksanaannya tidak menutup kemungkinan menghadapi kendala di lapangan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dapat disimpulkan bahwa identifikasi masalah yang muncul dalam pelayanan administrasi kependudukan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan adalah bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan publik berdasarkan atribut inovasi M. Rogers dalam pelayanan administrasi kependudukan pembuatan surat keterangan kelahiran yang diberikan kepada masyarakat di Desa Krandegan, dan faktor apa saja yang mempengaruhi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik pembuatan surat keterangan kelahiran di Desa Krandegan melalui aplikasi Si Polgan. Oleh karena itu perlu dilakukan sebuah penelitian mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan publik dalam kepengurusan administrasi kependudukan berbasis aplikasi Si Polgan utamanya dalam pembuatan surat keterangan kelahiran serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Jika indikator-indikator serta faktor yang berpengaruh dapat ditemukan, diharapkan pemerintah Desa Krandegan untuk dapat segera mengatasi hal tersebut guna keberjalanan pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran secara daring dapat terus menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam melayani masyarakat di Desa Krandegan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Rendahnya jumlah pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan, padahal surat keterangan kelahiran memiliki mobilitas yang tinggi secara administratif dikarenakan sebagai dokumen persyaratan untuk membuat akta kelahiran dengan batas waktu 60 hari sejak hari kelahiran.
2. Terbatasnya pengembangan sistem aplikasi Si Polgan dalam layanan pembuatan surat keterangan kelahiran dalam hal kapasitas penyimpanan aplikasi.
3. Belum adanya otomatisasi database kependudukan di aplikasi Si Polgan dan terdapat perbedaan format surat keterangan kelahiran dari desa dengan Disdukcapil yang mewajibkan menggunakan formulir F2.01.
4. Kurangnya sosialisasi terkait inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran melalui aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan.

1.3 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini dalam bentuk pertanyaan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah atribut inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan, Purworejo?

2. Apakah yang menjadi faktor pendorong dan penghambat inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan, Purworejo?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah di atas mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan, Kabupaten Purworejo, maka tujuan dari permasalahan di atas adalah:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis atribut inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan, Purworejo.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendorong dan penghambat atribut inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan, Purworejo.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian digunakan supaya penelitian yang dilakukan dapat memberikan manfaat untuk dijadikan sebagai salah satu sumber rujukan yang valid utamanya dalam penggambaran sebab dan akibat dari suatu fenomena dan memberikan nilai yang positif bagi penulis serta pembaca. Kegunaan kajian yang diteliti yaitu sebagai berikut ini:

1. Kegunaan Teoritis

Manfaat penelitian ini dapat menjadi sumber literatur terkait inovasi pelayanan publik terutama dalam hal penerbitan surat keterangan

kelahiran sehingga penelitian ini dapat berperan pada kemajuan ranah kelimuan, utamanya dalam bidang administrasi publik. Hasil kajian ini juga bisa digunakan untuk referensi, saran, atau masukan pada penelitian berikutnya, supaya terus memperbarui pengetahuan di bidang administrasi publik, terutama dalam aspek inovasi pelayanan publik yang berkualitas.

2. Kegunaan Praktis

a) Bagi Pemerintah dan Masyarakat Desa Krandegan, Kecamatan Bayan, Kabupaten Purworejo

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi dan masukan bagi pemerintah Desa Krandegan maupun masyarakat Desa Krandegan, Kecamatan Bayan, Kabupaten Purworejo untuk menentukan kebijakan-kebijakan untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan publik terutama dalam layanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan bagi masyarakat.

b) Bagi Penulis

Manfaat penelitian bagi Penulis yaitu untuk menyempurnakan serta menerapkan pengetahuan dari materi perkuliahan yang telah didapatkan selama masa kuliah sekaligus sebagai saran dan acuan dalam mengembangkan potensi digitalisasi bidang inovasi pelayanan publik bagi masyarakat.

1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

(1) No.	(2) Peneliti	(3) Judul	(4) Hasil Penelitian	(5) Kaitan Penelitian
1.	Tania Soraya, dan Puji Astuti (2019)	Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara <i>Online</i> di Kabupaten Pati	a. Aplikasi Tarjilu Okke (Daftar Siji Enthuk Telu) oleh Disdukcapil Kabupaten Pati mampu mewujudkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang memberikan manfaat bagi masyarakatnya berdasarkan teori inovasi pelayanan publik menurut M.Rogers. b. Didapatkan faktor penghambat inovasi kemampuan terbatas dalam pengoperasian teknologi oleh masyarakat Pati sehingga menghambat jalannya layanan administrasi kependudukan, serta terdapat keraguan dari masyarakat dalam melakukan kepengurusan administrasi secara <i>online</i>.	Perbedaan penelitian terletak pada lokus dan fokus penelitian. Lokus penelitian berada di Desa Krandegan, Purworejo sedangkan fokus penelitian mengenai inovasi layanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan.
2.	Chairul Ardani.M, (2019)	Inovasi Pelayanan Publik AJI ARUM (Akta Jadi Antar Rumah) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang di Kecamatan Kaliwungu	a. Atribut inovasi yang digunakan dalam penelitian ini menghasilkan data yaitu Inovasi AJI ARUM oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang berjalan cukup baik. b. Faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi yaitu masyarakat kurang antusias dalam mengurus akta kelahiran serta minimnya pemahaman masyarakat terkait urgensi administrasi kependudukan.	Perbedaan penelitian terletak pada lokus dan fokus penelitian. Lokus penelitian berada di Desa Krandegan, Purworejo sedangkan fokus penelitian mengenai inovasi layanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.	Mona Melinda, et al., (2020)	Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan <i>Online</i> (Paduko) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang	a. Pelaksanaan inovasi layanan publik melalui PADUKO berhasil berjalan baik serta mendapat respon positif dari masyarakat berdasarkan 5 atribut inovasi milik Everett M.Rogers. b. Inovasi dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan melalui sistem PADUKO masih menghadapi beberapa kendala, seperti masalah jaringan, server, dan isu teknis pada aplikasi.	Perbedaan penelitian terletak pada lokus dan fokus penelitian. Lokus penelitian berada di Desa Krandegan, Purworejo sedangkan fokus penelitian mengenai inovasi layanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan.
4.	Rindri Andewi Gati, (2022)	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di DPM PTSP Kota Bandung	a. Penelitian menggunakan tipologi inovasi Muluk, didapatkan bahwa inovasi produk terdapat kebaharuan dan memiliki proses yang lebih efektif serta integrasi sistem, dan penerapan daring.	Perbedaan penelitian terletak pada lokus dan fokus penelitian. Lokus penelitian berada di Desa Krandegan, Purworejo sedangkan fokus penelitian mengenai inovasi layanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan.
5.	Dhia Najmi Astika. H, et al., (2022)	Inovasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Sistem Layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado)	a. Penelitian menggunakan atribut inovasi Suwarno dengan hasil indikator Kesesuaian belum sesuai harapan, Kerumitan belum dikatakan optimal, Kemungkinan Dicoba belum optimal, Kemudahan diamati belum maksimal.	Perbedaan penelitian terletak pada lokus dan fokus penelitian. Lokus penelitian berada di Desa Krandegan, Purworejo sedangkan focus penelitian mengenai inovasi layanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan.
6.	Ade Zaharil an Hasani, et al., (2023)	Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik (Studi Kasus Penerapan Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi	a. Didapatkan hasil penelitian bahwa inovasi pelayanan <i>online</i> pendaftaran administrasi kependudukan melalui Poedak sudah berjalan baik berdasarkan teori milik Rogers yaitu <i>Knowledge</i> , <i>Persuasion</i> , <i>Decisison</i> , <i>Implementation</i> , dan <i>Confirmation</i> .	Perbedaan penelitian terletak pada lokus dan fokus penelitian. Lokus penelitian berada di Desa Krandegan, Purworejo sedangkan fokus penelitian mengenai inovasi layanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		Kependudukan) dalam pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk dan KK (Kartu Keluarga)		
7.	Dilla Tsamara Zica, dan Eva Hany Fanida, (2022)	Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Pandu Cakti) di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung	a. Inovasi Pandu Cakti Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung sudah berjalan dengan baik dan mendapat respon yang baik dari masyarakat serta telah memenuhi enam faktor pendukung dalam suksesnya inovasi <i>E-Government</i> berdasarkan teori faktor pendorong Kalvet.	Perbedaan penelitian terletak pada lokus dan fokus penelitian. Lokus penelitian berada di Desa Krandegan, Purworejo sedangkan fokus penelitian mengenai inovasi layanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan.
8.	Maulida Putri Rahmawati, dan Muhammad Fatchurizza, (2021)	Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi di Kabupaten Kendal	a. Inovasi pelayanan publik aplikasi “Pak Dalman” telah memenuhi sebagian besar 5 tipologi inovasi yang terdiri dari inovasi produk, proses, metode, pelayanan, dan mutu pelayanan. Faktor pendorong dalam penelitian ini dapat berjalan dengan baik dnegan adanya kerjasama yang baik antara kelurahan dan desa yang ada di Kabupaten Kendal dengan Dispendukcapil Kabupaten Kendal.	Perbedaan penelitian terletak pada lokus dan fokus penelitian. Lokus penelitian berada di Desa Krandegan, Purworejo sedangkan fokus penelitian mengenai inovasi layanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan.
9.	Heri, et al., (2022)	Inovasi Pelayanan Publik pada Pemerintahan Desa Nagreg Kendan Kecamatan Nagreg Kabupaten Bandung	a. Hasil temuan penelitian didapatkan pelayanan publik yang dilakukan tidak memenuhi aspek standarisasi pelayanan, secara teknis belum dikatakan optimal dikarenakan tidak dapat menunjang pelaksanaan pelayanan di Desa Nagreg.	Perbedaan penelitian terletak pada lokus dan fokus penelitian. Lokus penelitian berada di Desa Krandegan, Purworejo sedangkan fokus penelitian mengenai inovasi layanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan.
10.	F. Dinda Ariyani, et al., (2021)	Inovasi E-Lampid sebagai Implementasi <i>New Public Service</i> dalam Meningkatkan	a. Pelaksanaan inovasi pelayanan E-Lampid dapat mengatasi persoalan pada proses penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan pada	Perbedaan penelitian terletak pada lokus dan fokus penelitian. Lokus penelitian berada di Desa Krandegan, Purworejo sedangkan fokus penelitian mengenai inovasi

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		Kualitas Pelayanan Dispendukcapil Kota Surabaya	Dispendukcapil Kota Surabaya berdasarkan model pelayanan <i>New Public Service</i> .	layanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan.

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2023

Merujuk pada tabel penelitian terdahulu di atas, penulis menguraikan total 10 penelitian terdahulu dengan kesesuaian masalah yang akan diteliti oleh penulis terkait inovasi pelayanan publik terkait administrasi kependudukan. Manfaat dari penelitian terdahulu terhadap penelitian yang penulis teliti adalah sebagai referensi dalam penyelesaian penulisan penelitian seperti halnya metode penelitian maupun hasil penelitian, selain itu penelitian terdahulu juga dapat digunakan sebagai pedoman bagi penulis dalam melakukan analisis.

Berdasarkan studi yang telah dilakukan sebelumnya pada penjabaran di atas, dapat diidentifikasi bahwa inovasi pada penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan dalam rangka ketercapaian kualitas pelayanan publik yang prima, profesional, dan dapat diandalkan melalui terobosan kebaruan dengan melakukan inovasi sektor pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini memiliki kesamaan secara umum terhadap penelitian sebelumnya yaitu untuk mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan publik berdasarkan pada atribut atau aspek inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan dari berbagai daerah. Terdapat pula perbedaan yakni belum ada penelitian yang secara terperinci meneliti mengenai focus inovasi pelayanan administrasi penduduk yaitu surat keterangan kelahiran secara *online* melalui aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan yang telah berlangsung dari bulan Juli tahun 2020.

Penelitian ini berfokus mengeksplorasi informasi dan memahami bagaimana inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran secara *online* berbasis aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan dilihat dari teori atribut inovasi Everett M. Rogers yang terdiri dari 5 (lima) indikator inovasi yakni: Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba, dan Kemudahan Diamati.

1.6.2 Kerangka Pemikiran

1.6.2.1 Administrasi Publik

Pengertian administrasi konteks etimologi berasal dari bahasa latin (Yunani) “*ad*” dan “*ministrate*”, yang memiliki arti “*to serve*” dan apabila diterjemahkan ke bahasa Indonesia memiliki arti pelayanan dan memenuhi. Pasolong (2019:03), mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan yang dilakukan secara terencana oleh sekelompok orang melalui bekerja sama guna mencapai tujuan dengan dasar yang efektif, efisien, dan rasional. Tujuan dari administrasi ialah memanfaatkan kemampuan serta keterampilan kerja untuk mencapai hasil optimal secara efektif dan efisien melalui pendekatan yang yang rasional, sedangkan kata publik menurut Pasolong (2019:7) berasal dari serapan bahasa inggris yakni “*public*” secara harfiah mengacu pada hal yang berarti umum, masyarakat dan negara. Beberapa ahli memiliki pandangan yang berbeda- beda dalam menerjemahkan kata “publik” sesuai dengan kepentingan mereka.

Administrasi publik didefinisikan oleh Barton and Chappel (dalam Keban, 2014:5) pemerintah melakukan suatu pekerjaan atau dengan arti lain the work of government dengan adanya penekanan pada aspek keterlibatan pemerintah dalam memberikan pelayanan pada kebutuhan publik atau masyarakat. Mengacu pada

definisi ini dapat terlihat bahwa kegiatan administrasi dilakukan dalam rangka menghasilkan suatu barang serta jasa publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Administrasi publik merupakan kombinasi kompleks mengenai teori dan praktik yang memiliki tujuan dalam menjelaskan keterlibatan di antara pemerintah dan masyarakat serta memastikan bahwa kebijakan publik responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Nicholas Henry dalam Keban, 2014:6). Pendelegasian pelaksanaan manajemen melalui administrasi publik dilakukan dengan cara yang efektif serta efisien dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini administrasi publik merupakan gabungan teori dan praktik dengan penerapan yang dilakukan melalui mekanisme manajerial untuk mencapai nilai-nilai pada masyarakat.

Berdasarkan definisi-definisi dari pakar yang telah dijabarkan di atas, dapat ditarik kesimpulan terkait pengertian atau definisi dari administrasi publik yaitu, merupakan kegiatan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintah dengan tujuan bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat, yaitu dalam hal pemberian layanan administrasi kependudukan yang reliable sebagai pemenuhan untuk memberikan pelayanan prima dan profesional dan sesuai dengan tuntutan serta kebutuhan publik. Peranan krusial dimiliki administrasi publik dalam memberdayakan masyarakat serta memfasilitasi terciptanya demokrasi dalam pelayanan publik. Penyelenggaraan administrasi publik ditujukan agar dapat memberikan pelayanan publik berdasarkan teknik efektivitas dan efisiensi yang dapat bermanfaat bagi masyarakat.

1.6.2.2 Manajemen Publik

Manajemen secara etimologis bermakna *manus* (tangan) dan *agree* (melaksanakan), kemudian dihipon menjadi *manage* yang bermakna mengurus maupun *managiere* dalam bahasa latin memiliki makna melatih. Setiap perusahaan harus memiliki manajemen karena tanpanya, semua upaya akan sia-sia juga mencapai tujuan akan sangat menantang. Manajemen merupakan serangkaian proses pengelolaan yang terdiri atas *planning*, *organizing*, *leadership*, serta *controlling* dan berperan dalam pengelolaan personel di sebuah organisasi dengan memanfaatkan segala sumber daya pada organisasi tersebut maupun sumber daya lainnya guna tercapainya tujuan organisasi yang telah dirumuskan (Stoner & Wankel dalam Pasolong, 2019:95).

Menurut John D. Millet (dalam Syafiie, 2020:49) manajemen publik merupakan proses kepemimpinan dan pengaturan terhadap pekerjaan yang terorganisir pada kelompok formal untuk mencapai tujuan yang kehendaki. Dalam penelitian ini manajemen publik menysar pada sektor organisasi dalam pemerintahan melalui perannya dalam mengarahkan serta mengelola kelompok formal tersebut dalam mencapai tujuan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif.

OTT, Hyde, dan Shafriz (1991, dalam Pasolong, 2019:96) menjelaskan mengenai manajemen publik memiliki keterkaitan dengan kebijakan publik dan saling tumpang tindih pada disiplin ilmu administrasi publik. Pemberian batasan yang jelas diberikan oleh mereka antara manajemen dan kebijakan publik di mana manajemen publik diibaratkan sebagai sebagai sirkulasi tubuh dan sistem jantung,

sedangkan kebijakan publik dianggap sebagai sistem saraf dan otak. Dengan demikian, manajemen publik dapat dipandang sebagai mekanisme pengelolaan sumber daya manusia dan non-sumber daya manusia berdasarkan arahan yang telah ditetapkan dalam kebijakan publik.

Berdasarkan definisi-definisi manajemen publik yang telah dijabarkan di atas dapat disimpulkan manajemen publik ialah usaha pengelolaan terhadap aspek-aspek umum organisasi oleh pemerintah dilakukan untuk melaksanakan aktivitas pemerintahan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia di organisasi. Tujuannya yaitu untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan serta dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

Keterkaitan manajemen publik dengan penelitian ini dikarenakan inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran melalui aplikasi Si Polgan merupakan pembaharuan pada aspek manajemen pelayanan publik. Peralihan manajemen publik terletak pada sistem pelayanan administrasi kependudukan yang semula bersifat konvensional saat ini menjadi secara daring. Hal ini tentunya memengaruhi manajemen pelayanan yang berlaku di Desa Krandegan, Purworejo.

1.6.2.3 Pelayanan Publik

Pelayanan hakikatnya merupakan aktivitas yang dilakukan oleh seseorang, maupun sekelompok atau organisasi, baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung yang hasilnya dapat ditujukan dalam memenuhi kebutuhan serta kepentingan bagi orang lain atau masyarakat. Monir (dalam Pasolong, 2019:147) mengartikan pelayanan sebagai proses untuk memenuhi kebutuhan melalui kegiatan orang lain maupun secara langsung.

Dilihat dari aspek estimologi, kata pelayanan berasal dari kata *“layan”*, berarti untuk membantu atau menyiapkan dan mengurus suatu hal yang dibutuhkan bagi seseorang, selanjutnya pelayanan juga didefinisikan sebagai cara serta servis atau jasa yang memiliki kaitan dengan jual beli barang dan jasa. Hardiyansyah (dalam Chairul, 2019:32) mengartikan pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dapat diberikan dalam rangka membantu, mempersiapkan, serta mengurus konsumen maupun masyarakat dalam bentuk barang ataupun jasa. Subarsono (dalam Dwiyanto, 2005:141) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kumpulan sebuah aktivitas oleh birokrasi publik dalam memenuhi kebutuhan warga pengguna. Dalam hal ini, pengguna yang dimaksudkan ialah warga negara yang memerlukan pelayanan publik dalam pemenuhan kebutuhan administrasi kependudukan.

Kurniawan (dalam Pasolong, 2019:148) mengartikan pelayanan publik sebagai bentuk melayani keperluan dari orang lain maupun masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut disesuaikan dengan aturan pokok serta tata cara yang ditetapkan.

Berdasarkan definisi pelayanan publik yang disampaikan oleh ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan melayani kebutuhan dari orang lain, dalam hal ini yaitu masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dalam penelitian ini yaitu jenis pelayanan administratif berupa pencatatan surat keterangan kelahiran dalam inovasi pelayanan melalui Si Polgan.

1.6.2.4 Inovasi

Inovasi menurut Oslo Manual dalam Zuhail (2013:56), merupakan improvisasi yang signifikan terhadap implementasi sebuah produk baik berbentuk barang ataupun jasa, mekanisme perdagangan, proses maupun mekanisme organisasi yang baru. Pengertian ini menggambarkan bahwa inovasi mencakup aspek yang sangat luas (produk, proses, metode pemasaran, metode organisasi) yang telah diperbaharui, sehingga menjadi lebih unggul dibandingkan solusi yang pernah ada.

Green, Howells dan Miles dalam Nurdin (2016:11) mengartikan inovasi sebagai sebuah kebaruan melalui sosialisasi serta implementasi mekanisme baru (barang atau jasa) maupun dapat dengan cara mengambil bentuk baru yang berasal dari organisasi lain untuk dikembangkan dan diterapkan dalam organisasi sendiri.

Menurut Rogers dalam Melinda et al., (2020:207) menjelaskan inovasi sebagai sebuah gagasan, penerapan, maupun objek yang dipandang memiliki kebaruan oleh sekelompok individu dan lainnya. Damanpour dalam Cahyaningrum (2019:104) mengemukakan bahwa suatu inovasi dapat berbentuk barang, jasa maupun ilmu terapan yang baru, rencana, sistem maupun struktur administrasi yang baru bagi organisasi.

Berdasarkan konsep inovasi yang telah dijelaskan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu kebaruan ide, gagasan maupun praktek baru dalam bentuk barang atau jasa, yang bertujuan untuk dapat memberikan manfaat serta mempermudah pekerjaan manusia.

Mulgan dan Albury (dalam Kurniawan , 2015:170) mengemukakan bahwa kesuksesan inovasi adalah karya dan praktek sebuah proses, produk serta mekanisme pelayanan sebagai hasil adanya peningkatan efisiensi, efektifitas maupun produk berkualitas. Selanjutnya, Muluk dalam Yanuar (2019:8) membagi tipe-tipe inovasi sektor publik diantaranya:

a. Inovasi Produk

Pembaharuan produk terletak pada bentuk atau kreasi suatu produk atau pelayanan yang baru dan menjadi pembeda dari produk atau layanan sebelumnya atau terdahulu.

b. Inovasi Proses

Berkaitan dengan perbaikan kualitas secara berkesinambungan serta mencakup pada gabungan metode, pengorganisasian dan juga kebijakan yang diperlukan dalam melakukan inovasi.

c. Inovasi Sistem Pelayanan

Inovasi ini terletak pada kebaruan pada aspek interaksi dengan klien atau adanya mekanisme baru dalam menyediakan atau menawarkan pelayanan.

d. Inovasi strategi/kebijakan

Strategi atau kebijakan megacu dalam pembaruan visi, misi, strategi dan tujuan dengan maksud untuk menyesuaikan terhadap kenyataan yang sedang terjadi.

e. Inovasi Sistem

Inovasi dalam aspek kebaruan metode atau sistem jaringan atau hubungan yang dikerjakan antar aktor-aktor lain untuk menunjang perubahan dalam manajemen organisasi.

Dari jenis-jenis inovasi diatas, inovasi dalam penelitian ini termasuk dalam jenis inovasi pada metode pelayanan, hal ini dikarenakan dalam inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan memberikan alternatif cara atau metode bagi masyarakat untuk mendapatkan akses terhadap pelayanan administrasi kependudukan termasuk pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran yang dapat dilakukan melalui inovasi ini. Mengenai tipologi inovasi pada sektor publik menurut Halvorsen dalam Wati (2021:97-105) antara lain:

1. *A New or Improved Services* (sebuah pelayanan yang memiliki kebaruan atau pelayanan yang dikembangkan). Tipologi ini berhubungan dengan pelayanan yang dikembangkan atau jenis pelayanan baru.
2. *Process Innovation* (inovasi proses), tipologi ini mengacu pada perubahan dalam proses atau cara menjalankan pelayanan maupun barang.
3. *Administrative Innovation* (inovasi administratif), contohnya perubahan mekanisme peraturan atau penciptaan kebijakan baru.

4. *System Innovation* (inovasi sistem), merupakan perubahan sistem yang baru sebagai hasil dari mengubah struktur organisasi, bentuk koordinasi dan kerjasama.
5. *Conceptual Innovation* (inovasi konseptual), adalah perubahan dalam perspektif aktor yang terkait dan penggunaan mekanisme baru.
6. *Radical Change of Rationality* (Pergantian radikal dari rasionalitas), adalah adanya perubahan sudut pandang atau mental dari pemberi pelayanan dalam organisasi publik.

Berdasarkan tipologi inovasi pada sektor publik diatas, disimpulkan bahwa inovasi pada penelitian ini termasuk dalam tipologi satu yaitu *A New or Improved Service* (sebuah pelayanan baru atau pelayanan yang ditingkatkan) dan tipologi dua yaitu *process innovation* (inovasi proses). Hal ini karena dalam inovasi pelayanan Si Polgan merupakan pembaruan dari pelayanan terdahulu atau yang sudah ada sebelumnya serta menyediakan cara atau proses baru dalam menyediakan produk pelayanan yaitu secara online melalui aplikasi.

1.6.2.5 Inovasi Pelayanan Publik

Terminologi inovasi berasal dari bahasa latin yaitu, "*innovare*" memiliki arti mengubah sesuatu menjadi hal baru. Kemunculan inovasi merupakan sebuah respons terhadap gejolak kebutuhan serta problematika yang terus berkembang dan meningkat dalam kehidupan masyarakat. Inovasi dapat mendorong perubahan terjadi di berbagai aspek kehidupan masyarakat, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas hidup setiap individu serta seluruh masyarakat. Inovasi dapat muncul

melalui penemuan dalam organisasi atau mungkin berasal dari adopsi inovasi dari tempat lain.

Menurut Idwar, (2022:134), inovasi pelayanan publik merupakan sebuah ide maupun gagasan yang memiliki sifat kreatif serta memiliki nilai manfaat bagi masyarakat guna mencapai kesejahteraan baik melalui cara langsung maupun tidak langsung. Dalam sebuah inovasi terdapat beberapa hal tidak dapat dilepaskan satu dengan lainnya (Suwarno, 2008:10):

1. Pengetahuan baru

Kemunculan inovasi memperkenalkan pengetahuan baru kepada masyarakat dalam suatu sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini berperan penting dalam menentukan perubahan sosial yang terjadi dalam kehidupan masyarakat.

2. Cara Baru

Sebuah inovasi tentunya dapat menawarkan metode baru bagi individu atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan atau mengatasi masalah tertentu. Metode baru ini berfungsi sebagai pengganti dari cara lama yang sebelumnya digunakan.

3. Objek Baru

Inovasi merupakan sebuah objek baru bagi tiap-tiap penggunanya, baik secara fisik (*berwujud/tangible*) maupun tidak berwujud (*intangibile*).

4. Teknologi baru

Sebuah inovasi erat kaitannya terhadap kemajuan teknologi, dan banyak contoh inovasi berasal dari perkembangan kemajuan teknologi era

digital. Kemajuan sebuah produk teknologi yang inovatif biasanya dapat dengan mudah dikenali melalui fitur-fitur yang ada pada produk tersebut.

5. Penemuan baru

Sebagian besar inovasi merupakan hasil dari penemuan baru dan jarang terjadi secara kebetulan. Inovasi biasanya muncul dari proses yang dilakukan dengan penuh kesadaran dan tujuan yang jelas..

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014, inovasi didefinisikan sebagai sebuah proses yang mengandung kreativitas dalam menciptakan pengetahuan melalui penemuan baru yang berbeda dan/atau bentuk modifikasi dari yang sebelumnya sudah ada.

Mengacu pada beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa inovasi hadir dalam bentuk pengetahuan, metode, objek, teknologi, atau penemuan baru, dengan ciri utama adalah kebaharuan (*novelty*). Inovasi dalam pelayanan publik mencakup terobosan dalam jenis pelayanan yang melibatkan gagasan atau ide kreatif yang orisinal dan/atau adaptasi serta modifikasi yang dapat memberikan manfaat langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat. Dengan kata lain, inovasi dalam pelayanan publik tidak selalu memerlukan penemuan baru, tetapi bisa juga berupa pendekatan baru yang bersifat kontekstual. Artinya, inovasi tidak hanya muncul dari ide dan praktik yang benar-benar baru, tetapi juga dapat berupa perluasan atau peningkatan kualitas dari inovasi yang sudah ada.

1.6.2.6 Atribut Inovasi Menurut M. Rogers

Proses cepat atau lambatnya dalam penerimaan sebuah inovasi di masyarakat dapat dipengaruhi oleh adanya atribut dalam sebuah inovasi tersebut. Rogers (1993:14-16) memaparkan terkait atribut inovasi berikut ini:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan relatif

Sebuah inovasi harus mempunyai nilai lebih dan memberikan manfaat daripada inovasi sebelumnya. Inovasi selalu memiliki keunggulan lebih yang membedakannya dari ide-ide lain. Nilai ekonomi suatu inovasi dapat digunakan untuk menentukan seberapa menguntungkan atau bermanfaatnya inovasi tersebut, atau dapat ditentukan oleh kriteria lain seperti komponen penting inovasi, kesenangan, kepuasan, atau kedudukan sosial (*prestise*). Inovasi menyebar lebih cepat hingga memberikan keuntungan bagi penerimanya. Kriteria ini dapat dinilai dari sub indikator nilai ekonomi, manfaat, kepuasan serta komponen penting.

2. *Compability* atau Kesesuaian

Sebuah inovasi harus memiliki aspek *kompatibel* atau konsisten dengan kondisi yang digantikannya. Ini bertujuan supaya inovasi yang sudah ada sebelumnya tidak langsung dihapus atau dihilangkan. Selain karena memakan biaya yang cukup banyak, namun inovasi sebelumnya termasuk bagian dari tahapan konversi menuju inovasi yang baru. Hal tersebut dapat menunjang penyesuaian atau penyesuaian dan juga

menjadi metode transfer informasi pada sebuah inovasi dengan cepat. Kriteria ini dapat dilihat dari adanya kesesuaian nilai maupun norma yang berlaku pada masyarakat, kesesuaian dengan pelayanan sebelumnya, dan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat.

3. *Complexity* atau Kerumitan

Kerumitan merupakan derajat kesulitan dalam memastikan bahwa inovasi dapat dipahami dan diterima dengan baik oleh penerima, inovasi yang mudah dipahami dan digunakan akan lebih cepat tersebar. Sebaliknya, inovasi yang sulit dipahami atau digunakan akan mengalami proses penyebaran yang lambat. Contohnya, jika masyarakat pedesaan tidak mengetahui tentang bagaimana kuman dapat menyebarkan penyakit dan diberitahu oleh penyuluh kesehatan untuk membiasakan memasak air sebelum diminum, karena air yang tidak dimasak bisa menyebabkan sakit perut, mereka mungkin akan sulit menerima saran tersebut. Semakin mudah suatu inovasi dipahami, semakin cepat pula inovasi tersebut diterima oleh masyarakat. Kriteria ini dapat dinilai pada tingkat kesukaran dalam memahami dan menggunakan inovasi bagi pelaksana pelayanan dan penerima pelayanan dan permasalahan yang dialami pelaksana pelayanan dan penerima pelayanan terkait pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran melalui aplikasi Si Polgan.

4. *Triability* atau Kemungkinan dicoba

Baru setelah suatu inovasi diuji dan terbukti mempunyai manfaat atau nilai yang lebih baik dari inovasi sebelumnya barulah inovasi tersebut dapat diterima. Oleh karena itu, suatu produk baru perlu melalui fase “*uji publik*” yang mana tiap-tiap orang dapat melakukan pengkajian kualitas inovasi tersebut. Kriteria ini dapat dilihat dari uji coba terhadap inovasi Si Polgan sebelum diresmikan kepada masyarakat dan dilihat dari kemudahan dalam memperoleh informasi terkait inovasi

5. *Observability* atau Kemudahan diamati

Mudah tidaknya suatu inovasi untuk diamati dan digunakan oleh masyarakat dinamakan kemudahan diamati. Suatu inovasi yang memiliki hasil cepat untuk diamati maka akan cepat pula inovasi tersebut diterima oleh masyarakat, dan begitu juga sebaliknya inovasi yang sulit diamati hasilnya, semakin lama diterima oleh masyarakat. Suatu penemuan harus dapat dibuktikan dalam hal bagaimana fungsinya dan menghasilkan perbaikan. Kriteria ini dapat dilihat dari cara kerja inovasi Si Polgan terkait pelayanan pengurusan pembuatan surat keterangan kelahiran bagi masyarakat Desa Krandegan.

1.6.2.7 Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi

Keberjalanan inovasi mulai dari perencanaan hingga penerapannya di masyarakat telah melewati berbagai rintangan. Terdapat faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan pelaksanaan inovasi. Faktor tersebut dibagi menjadi dua yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat.

1. Faktor Pendorong

Faktor pendorong inovasi menurut Everett M. Rogers dalam Djamrut (2015:1472-1486) adalah:

a. Adanya keinginan untuk merubah diri.

Keinginan untuk berubah menjadi lebih baik dari seseorang maupun organisasi dapat menjadi pendorong untuk melakukan inovasi.

b. Adanya kebebasan berekspresi.

Kebebasan berekspresi merupakan hak setiap orang untuk menyampaikan maupun menerima pendapat, gagasan atau informasi yang dapat memajukan organisasi.

c. Pemimpin yang bijaksana.

Adanya pemimpin yang bijak dapat mengatur dan mengelola organisasi dengan baik sehingga diharapkan dapat memunculkan ide atau gagasan baru demi mewujudkan tujuan organisasi.

d. Tersedianya sarana dan prasarana.

Sarana dan prasarana dibutuhkan untuk menunjang suatu inovasi. Inovasi tidak dapat berjalan dengan baik apabila sarana dan prasarana tidak terpenuhi.

e. Kondisi lingkungan yang Mendukung.

Kondisi lingkungan memengaruhi keberjalanan inovasi. Kondisi lingkungan yang mendukung dapat menunjang tingkat keberhasilan inovasi.

2. Faktor Penghambat

Suwarno (2008:54) terdapat (8) delapan hambatan inovasi pada sektor publik, yaitu sebagai berikut:

a. Kesungkakan untuk menutup program yang gagal;

Maksud dari kesungkakan menutup program yang gagal adalah suatu instansi publik yang tetap melaksanakan suatu program meskipun program tersebut sudah tidak berjalan dengan efektif dan efisien.

b. Terlalu mengandalkan tampilan berperforma tinggi;

Adanya ketergantungan pada *high performer* artinya suatu inovasi sangat bergantung pada pihak lain sehingga keberjalanan inovasi sangat dipengaruhi pihak ketiga.

c. Ketersediaan teknologi, namun terkendala budaya atau organisasi;

Teknologi, budaya dan tata kelola organisasi merupakan salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan inovasi. Apabila suatu inovasi memiliki

teknologi yang dibutuhkan, namun terhambat oleh budaya dan tata kelola organisasi maka hal tersebut dapat menghambat inovasi.

- d. Tidak ada penghargaan atau insentif untuk inovasi atau mengadopsi inovasi;

Penghargaan atau insentif berpengaruh terhadap motivasi pegawai. Tidak adanya sistem penghargaan atau insentif bagi pegawai yang melaksanakan inovasi dapat menjadi faktor penghambat suatu inovasi.

- e. Takut mengambil resiko;

Suatu inovasi pasti membawa perubahan didalamnya. Ketidakmampuan organisasi menghadapi resiko perubahan dapat menghambat suatu inovasi dalam instansi tersebut.

- f. Kas yang terbatas;

Anggaran atau kas yang terbatas merupakan salah satu faktor penghambat inovasi, keterbatasan anggaran dapat membatasi organisasi untuk berinovasi.

- g. Kendala administratif;

Kendala atau hambatan administratif merupakan salah satu faktor penghambat inovasi. Adanya kendala administratif dapat menghambat suatu inovasi.

- h. Budaya menghindari risiko (*Risk Aversion*).

Budaya menghindari risiko atau *risk aversion* merupakan suatu kebiasaan untuk menghadapi risiko. Suatu inovasi pastinya memiliki risiko keberhasilan dan kegagalan didalamnya sehingga banyak pegawai cenderung tidak ingin berurusan dengan risiko.

Selain itu, terdapat faktor lain yang menghambat suatu inovasi yakni kurangnya sosialisasi terhadap inovasi. Kurangnya sosialisasi menyebabkan inovasi tidak diketahui dan digunakan oleh masyarakat sehingga dapat memengaruhi keberhasilan inovasi.

1.7 Operasionalisasi Konsep

Di dalam penelitian ini, untuk menganalisis inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan digunakan teori atribut inovasi menurut Rogers (dalam Soraya, 2019) diantaranya:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Di dalam mengukur keuntungan relatif dibagi menjadi empat aspek yaitu:

- a. Nilai ekonomi; segi ini melihat perbedaan biaya yang dibutuhkan dalam menggunakan inovasi Si Polgan bagi dinas maupun menggunakan inovasi bagi masyarakat.
- b. Manfaat; segi ini melihat apa saja kelebihan inovasi Si Polgan yang dapat bermanfaat bagi dinas maupun masyarakat yang menggunakannya.

- c. Kepuasan; segi ini melihat inovasi Si Polgan terkait pemberian pelayanan yang nyaman dan memberikan kesenangan kepada masyarakat.
- d. Komponen penting; segi ini melihat apa saja komponen-komponen yang dibutuhkan agar inovasi Si Polgan dapat beroperasi.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Kriteria untuk mengukur kesesuaian (*Compatibility*) meliputi:

- a. Kesesuaian dengan nilai dan norma yang berlaku di masyarakat;
- b. Kesesuaian terhadap pelayanan sebelumnya;
- c. Kesesuaian inovasi dengan kebutuhan masyarakat selaku penerima inovasi.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Kriteria untuk mengukur kerumitan yaitu:

- a. Derajat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi pelaksana pelayanan dan penerima pelayanan.
- b. Permasalahan yang dialami pelaksana pelayanan dan penerima pelayanan terkait pelayanan pembuatan suray keterangan kelahiran melalui aplikasi Si Polgan.

4. *Triability* (Ketercobaan)

Di dalam mengukur ketercobaan (*Triability*) dibagi menjadi dua kriteria yaitu:

- a. Dilihat dari uji coba terhadap inovasi Si Polgan sebelum diresmikan kepada masyarakat.
- b. Dilihat dari kemudahan dalam memperoleh informasi terkait inovasi.

5. *Observability* (Keterlihatan)

Keterlihatan (*Observability*) dibagi menjadi dua kriteria terdiri atas:

- a. Dilihat dari cara kerja inovasi Si Polgan terkait pelayanan pengurusan pembuatan surat keterangan kelahiran bagi masyarakat.

1.8 Argumentasi Penelitian

Argumen dalam penelitian mencakup jawaban atau rumusan masalah yang sesuai dengan teori-teori yang dibahas dalam literatur dan disusun berdasarkan kerangka pemikiran teoritis. Kaitannya dengan penelitian ini yaitu inovasi pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan surat keterangan kelahiran yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Krandegan, Kecamatan Bayan, Kabupaten Purworejo memiliki faktor-faktor yang dapat menghambat dan mendorong pelaksanaan inovasi tersebut. Pada dasarnya penelitian ini didasarkan pada permasalahan dimana adanya inovasi pembuatan aplikasi Si Polgan yang telah meraih berbagai prestasi, penghargaan, serta dapat memajukan desa belum dapat

dimanfaatkan secara optimal bagi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran di Desa Krandegan.

Melalui penelitian ini, peneliti berusaha menjawab mengenai pelaksanaan layanan publik pembuatan surat keterangan kelahiran secara *online* berbasis aplikasi Si Polgan kepada masyarakat berdasarkan atribut inovasi dari M. Rogers. Kemudian, dari perolehan hasil penelitian yang dilakukan akan ditemukan faktor pendorong maupun faktor penghambat pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan. Data penelitian yang diperoleh diolah dan digunakan peneliti untuk memberikan masukan dan rekomendasi agar dapat membantu pemaksimalan proses inovasi layanan pembuatan surat keterangan kelahiran menjadi lebih efektif dan efisien sebagai wujud pelaksanaan *best practice*. Pelaksanaan layanan menjadi lebih teratur dan file administrasi dapat tersimpan secara langsung sebagai rekapan/arsip desa tanpa perlu menggunakan sistem manual dikarenakan sistem pelayanan telah berbasis digital, untuk kemudian monograf kependudukan tersebut dapat dimanfaatkan secara tepat guna untuk kebijakan-kebijakan terkait dengan bayi/anak di Desa Krandegan.

1.9 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan sebuah mekanisme yang dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi untuk kemudian dianalisis data yang berhasil didapatkan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif. Dalam penelitian kualitatif teknik penelitian dapat menghasilkan data deskriptif terkait orang serta perilaku yang dapat diamati berdasarkan kata-kata tertulis

maupun lisan. Pemilihan metode dalam penelitian ini bermaksud untuk menggambarkan terkait inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan, Purworejo.

1.9.1 Lokasi Penelitian

Lokasi atau situs yang dijadikan objek penelitian adalah Desa Krandegan, Kecamatan Bayan, Kabupaten Purworejo. Ketertarikan peneliti terhadap lokasi penelitian ini dikarenakan Desa Krandegan menjadi juara inovasi Kampung Siaga Candi Polda Jawa Tengah dan menjadi satu-satunya desa digital yang ada di Kabupaten Purworejo yang telah melakukan transformasi digital bidang pelayanan publik melalui aplikasi layanan online “Si Polgan”. Beberapa alasan tersebut membuat peneliti ingin mengkaji pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Si Polgan (Studi Kasus Pembuatan Surat Keterangan Kelahiran).

1.9.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau informan merupakan objek yang memiliki peranan penting dalam sebuah penelitian. Subjek penelitian dalam penelitian ini yaitu Keplada Desa Krandegan, Kepala Seksi Pemerintahan Desa Krandegan, pegawai yang bertugas untuk mengurus administrasi layanan Si Polgan sebagai penyelenggara dan masyarakat sebagai penerima atau target pelayanan.

Subjek penelitian diambil dari dua (2) sumber yaitu bersumber dari instansi yang menjadi objek penelitian dalam hal ini Pemerintah Desa Krandegan yakni Kepala Desa Krandegan, perangkat desa yang terkait dengan inovasi layanan, serta

dari operator aplikasi Si Polgan. Sumber kedua diambil dari pengguna layanan yang telah berpengalaman dalam memakai ataupun memanfaatkan inovasi layanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan.

Kriteria untuk menentukan narasumber atau subjek penelitian meliputi beberapa hal. Untuk subjek yang berasal dari instansi terkait penelitian, mereka harus memiliki pengetahuan, pemahaman, dan pengenalan yang baik tentang topik penelitian serta terlibat langsung di lapangan. Sedangkan bagi penerima pelayanan, mereka harus pernah menggunakan layanan tersebut dan memiliki waktu yang cukup untuk berpartisipasi dalam wawancara dengan peneliti.

1.9.3 Jenis Data

Jenis data yang ada dalam penelitian ini merupakan jenis data yang berupa teks maupun kata-kata tertulis. Pada alternatif lain, memungkinkan adanya penggunaan tabel atau bagan pendukung lainnya.

1.9.4 Sumber Data

Sumber data yang ada dalam penelitian ini ialah subjek dari mana informasi dapat diperoleh. Terdapat (2) dua jenis sumber data dalam penelitian ini yaitu sumber data primer maupun sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang bersumber langsung dari data ke peneliti (Sugiyono, 2020:104). Sumber data primer merupakan sumber data yang diberikan langsung peneliti melalui wawancara atau diperoleh langsung dari informan. Responden dalam

penelitian ini yaitu, Kepala Desa Krandegan, Kepala Seksi Pemerintahan Desa Krandegan, operator aplikasi Si Polgan.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan perolehan data secara tidak langsung dengan melalui tahapan pengolahan data terlebih dahulu, meskipun data yang didapatkan merupakan data yang asli. Data ini telah melalui proses pengolahan sebelumnya dan kemudian diperoleh oleh peneliti dari sumber tambahan lainnya. Dalam penelitian ini, sumber data sekunder meliputi buku, jurnal, undang-undang, publikasi pemerintah, serta sumber lain yang relevan dan mendukung topik penelitian.

1.9.5 Teknik Pengumpulan Data

Kualitas data dalam sebuah penelitian dipengaruhi dari metode pengumpulan data dan kelengkapan data yang didapatkan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk instrumen atau alat dalam usaha untuk mengumpulkan data.

1. Teknik Wawancara

Wawancara adalah percakapan antara dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban (Moleong, 2007). Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi secara langsung melalui percakapan atau tanya jawab. Dalam penelitian kualitatif, wawancara dilakukan secara mendalam untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh akurat dan jelas. Teknik wawancara dapat

dilakukan secara langsung (tatap muka) atau tidak langsung melalui telepon kepada narasumber. Dalam penelitian ini, jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur, di mana pertanyaan disusun dengan rinci. Wawancara dilakukan mulai pada tanggal 14 November 2022 – 15 Februari 2023.

2. Teknik Observasi

Metode observasi juga diterapkan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data. Observasi berarti memperoleh informasi secara langsung di lokasi. Pada dasarnya, observasi melibatkan proses pengamatan menggunakan panca indera seperti penglihatan, pendengaran, dan penciuman terhadap objek penelitian, kemudian menyimpulkan informasi dari hasil pengamatan tersebut. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan untuk menilai suasana atau kondisi pelayanan dalam konteks konvensional.

3. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan metode yang melibatkan pencarian dokumen seperti publikasi resmi, catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan lainnya. Teknik ini digunakan untuk melengkapi informasi dan data yang telah dikumpulkan. Dokumentasi ini bisa berupa foto, gambar, atau arsip yang diperoleh selama proses penelitian., gambar, arsip yang diperoleh selama penelitian sedang berlangsung.

1.9.6 Analisis dan Interpretasi Data

Setelah data dikumpulkan melalui proses terdahulu, langkah selanjutnya ialah menganalisis data sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dalam penelitian ini, teknik analisis data kualitatif dengan pendekatan deskriptif digunakan. Analisis deskriptif bertujuan untuk menjelaskan data yang telah terkumpul selama proses pengumpulan data. Proses analisis data mencakup beberapa tahapan, antara lain:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data melibatkan merangkum temuan dan memilah informasi penting yang relevan dengan masalah penelitian, dengan tujuan memberikan deskripsi yang lebih akurat dan memudahkan pelacakan informasi jika diperlukan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan reduksi dan klasifikasi data berdasarkan hasil dari proses pengumpulan data yang relevan dengan topik penelitian. inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan, Purworejo.

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah proses menyusun dan menampilkan informasi secara sederhana dalam bentuk tulisan, dengan tujuan agar data yang telah diorganisir dapat dipahami oleh peneliti sebagai dasar untuk menarik kesimpulan dengan tepat. Dalam penelitian ini, peneliti menyusun data yang telah diperoleh untuk menghasilkan kesimpulan yang relevan terkait topik penelitian mengenai inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan, Purworejo.

c. Penarikan Kesimpulan atau *Verification*

Dalam penelitian, penarikan kesimpulan sangat penting karena merupakan hasil akhir dari penelitian. Kesimpulan ditarik berdasarkan temuan awal yang digunakan untuk menjawab rumusan atau tujuan penelitian, dan keabsahannya selalu diperiksa melalui bukti-bukti yang ditemukan untuk memastikan kebenarannya. Proses verifikasi dilakukan sepanjang penelitian untuk memastikan validitas hasil penelitian. Dalam penelitian ini, verifikasi dilakukan terhadap rumusan permasalahan inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan, Purworejo.

1.9.7 Kualitas Data

Kualitas data merupakan aspek penting dalam pengelolaan data penelitian yang bertujuan untuk menilai akurasi dan kelengkapan informasi. Dalam penelitian ini, teknik triangulasi dipilih untuk memastikan keabsahan data. Triangulasi adalah metode yang digunakan untuk memverifikasi kebenaran data dengan membandingkannya dari berbagai sumber yang berbeda, sehingga mengurangi kemungkinan penyimpangan dalam pengumpulan data kebenaran, namun meningkatkan pemahaman peneliti mengenai data dan fakta yang telah diperoleh. Triangulasi adalah sebuah cara mendapatkan data yang benar-benar valid yang didapat melalui sumber-sumber yang berbeda untuk mengurangi penyimpangan yang dapat terjadi pada pengumpulan data. Penelitian inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan,

Purworejo menggunakan model triangulasi sumber untuk mengelola kualitas data penelitian.

1.9.8 Triangulasi Sumber

Triangulasi dilakukan untuk mengujikan kevalidan dan keabsahan data dengan menguji data serta membandingkan data yang telah didapat dari beberapa sumber. Tirangulasi sumber memberikan perbandingan antara berbagai sumber data, seperti observasi, wawancara, dan sumber lainnya dari perspektif yang berbeda. Hal ini memungkinkan peneliti untuk menilai kembali tingkat keandalan informasi yang diperoleh, sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan yang lebih akurat dan menemukan kebenaran dari sebagian besar sumber data.