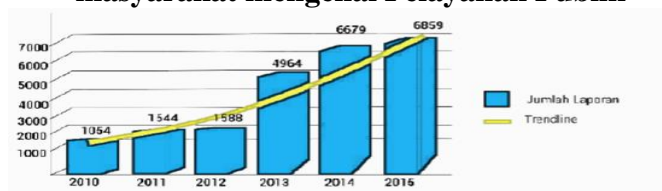


# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dan juga dapat diartikan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. <sup>1</sup>Pemerintah semestinya memberikan pelayanan kepada warga negara sesuai dengan kebutuhannya. Namun fenomena buruknya kualitas pelayanan publik terjadi di Indonesia, tidak terkecuali di daerah. Berikut ini adalah bagan yang dapat menunjukkan bahwa tingkat pengaduan masyarakat dari tahun ke tahun terus meningkat (Tahun 2010-2015)<sup>2</sup> :

**Tabel 1.1**  
**Kenaikan Jumlah Pengaduan oleh masyarakat mengenai Pelayanan Publik**



Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2015 Tentang Pengaduan Masyarakat

<sup>1</sup>Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media. Hal. 15

<sup>2</sup><https://ombudsman.go.id/> (diakses 3 Januari)

Berdasarkan bagan 1.1 diatas, instansi penyelenggara yang paling banyak dilaporkan yakni pelayanan pemerintah daerah, kemudian pelayanan penegak hukum, dan pelayanan kantor pertanahan. Pelayanan publik identik dengan prosedur pelayanan yang terlalu kaku, berbelit-belit, biaya dan waktu yang tidak jelas, tidak ada SOP/tidak dijalankan, dan ada persyaratan yang tidak rasional.

Pelayanan yang buruk misalnya pelayanan yang ada dibidang administrasi kependudukan yaitu banyaknya keluhan masyarakat terkait lambannya proses pembuatan e-KTP. Hal tersebut terjadi salah satunya karena ada pembatasan blanko e-KTP yang terjadi di hampir semua daerah di Indonesia yang disebabkan oleh menipisnya stok blanko e-KTP yang ada di pusat. Selain itu, fakta di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat yang hendak mengurus e-KTP, tidak lepas dari berbagai pungutan liar yang dilakukan oleh oknum-oknum pejabat administrasi.<sup>3</sup>

Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Keluhan dan kekecewaan terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan banyak dirasakan oleh masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan

---

<sup>3</sup>Defra Alchindi. Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Pedurungan. *Jurnal Administrasi Publik*. Universitas Diponegoro : Semarang

disiplin kerja aparat pelayanan. Kualitas pelayanan publik yang buruk tidak terlepas dari upaya pemerintah dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan. Seperti perbaikan yang telah dilakukan pemerintah dalam bidang administrasi kependudukan yaitu dengan dikeluarkannya Permendagri No. 19/2018 menegaskan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kab/Kota untuk penerbitan dokumen kependudukan (KK, KTP-el, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian dan Surat Keterangan Pindah) diselesaikan dalam waktu 1 jam dan paling lama 24 jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan menyediakan layanan pengaduan serta layanan informasi. Kemudian dilaksanakannya pembentukan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada level kecamatan guna mendekatkan pelayanan KK dan KTP-el kepada warga masyarakat.<sup>4</sup>

Upaya-upaya perbaikan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kemudian disebut dengan inovasi. Inovasi merupakan suatu hal yang sering berkaitan dengan sektor bisnis. Seiring dengan berkembangnya zaman, inovasi justru dijadikan instrumen untuk memecahkan suatu masalah yang ada dalam sektor publik. Inovasi sektor publik merupakan pembaruan ide, praktek dengan tujuan melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat sekarang.<sup>5</sup>Penerapan ide-ide baru dan gagasan cemerlang dalam

---

<sup>4</sup>Nur Safrini. 2019. Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Bintas Pesisir Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Universitas Maritim Raja Ali Haji : Tanjungpinang

<sup>5</sup>Yogi Suwarno. 2008. *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta : STIA-LAN Press hal. 9.

penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik, lebih bermakna, memiliki nilai tambah baik sebagai individu penyelenggara pelayanan dan dalam tataran manajemen organisasi yang lebih luas. Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bersumber dari motivasi diri dan organisasi dimaksudkan untuk pemenuhan kebutuhan publik juga dimaksudkan untuk menjaga eksistensi dan dinamika lingkungan internal dan eksternal.<sup>6</sup>Kebijakan inovasi meliputi peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak ada konflik kepentingan, berorientasi pada kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, memenuhi nilai-nilai kepatutan dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya yaitu tidak untuk kepentingan diri sendiri melainkan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Perbaikan kualitas pelayanan publik adalah implementasi dari berbagai kebijakan. Bahwa pada hakikatnya terdapat beragam kebijakan yang mendorong terjadinya inovasi di sektor publik. Kebijakan tersebut dimulai dari Undang-Undang. Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, jelas bahwa aparatur pemerintah bertugas untuk mengupayakan pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang ada. Memberikan harapan baru bagi para pihak untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, antara lain melalui keterbukaan, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi, inovasi, menjunjung tinggi supremasi hukum, dan membuka partisipasi masyarakat yang dapat

---

<sup>6</sup>Aufarul Marom. 2015. Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Kudus. *Jurnal Manajemen Dan Kebijakan Publik*. Universitas Diponegoro : Semarang

menjamin kelancaran, keserasian dan keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan.<sup>7</sup> UU tersebut merupakan basis legal yang dapat dimanfaatkan untuk penyelenggaraan layanan publik yang lebih responsif terhadap keragaman dan dinamika kebutuhan masyarakat di daerah. Masyarakat yang terbuka dan terdidik relatif lebih mudah menerima program-program pembaruan dibanding masyarakat yang masih tertutup dan tradisional. Demikian juga, kemajuan teknologi yang ada dapat mempermudah dalam proses pelaksanaan keberhasilan implementasi program, karena dengan teknologi modern program-program tersebut dapat secara efektif disosialisasikan dan diimplementasikan.

Kemudian menurut Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah Pasal 386 jelas bahwa Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Dalam era keterbukaan seperti saat ini, semestinya kesempatan untuk mengembangkan kebijakan yang inovatif menjadi lebih terbuka terkait dalam menciptakan perbaikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kemudian dalam Pasal 387 diatur mengenai prinsip yang dapat dijadikan acuan oleh Pemerintah Daerah dalam merumuskan kebijakan inovasi meliputi peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak ada konflik kepentingan, berorientasi pada kepentingan umum, dilakukan secara terbuka,

---

<sup>7</sup>Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media. Hal. 104-105.

memenuhi nilai-nilai kepatutan dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri. Fariborz Damanpour menyatakan bahwa inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi<sup>8</sup>. Artinya, sebuah inovasi harus ada nilai kebaruan yang kemudian menjadi ciri yang berbeda dengan yang lain. Selain itu, inovasi seharusnya tidak boleh dibatasi oleh kekuasaan, kemampuan bahasa, pendidikan, besarnya organisasi maupun luasnya jaringan.<sup>9</sup>Siapapun yang memiliki gagasan kreatif diberi kesempatan untuk mendorong partisipasi dan *good governance* di Inonesia.

Meningkatnya kasus-kasus kegawatdaruratan seperti kebakaran, kecelakaan, kesehatan, kriminal dan sebagainya mendorong Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk melakukan terobosan baru guna meningkatkan layanan kegawatdaruratan. Upaya pemerintah dalam menciptakan suatu program untuk memperbaiki kualitas pelayanan dalam bidang kegawatdaruratan salah satunya adalah menerbitkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat. Laporan gawat darurat merupakan suatu hal yang memiliki tingkat urgensi yang tinggi dan harus selalu menjadi prioritas dalam pelayanannya. Layanan Nomor Tunggal Darurat yang meliputi pelayanan terhadap keadaan darurat yang bisa saja secara tiba-tiba terjadi pada

---

<sup>8</sup> Yogi Suwarno. 2008. *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta : STIA-LAN Press hal.3.

<sup>9</sup> Sumarto, Hetifah Sj. 2009. *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance : 20 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia. hal. 104.

masyarakat kapan saja dan dimana saja dan dikarenakan berhubungan dengan nyawa seseorang maka pemerintah seharusnya terus melakukan perbaikan dalam pelayanan keadaan darurat.

Permasalahan yang muncul terkait pelaporan darurat yaitu masih ada penilaian dari beberapa masyarakat bahwa respon apabila terjadi keadaan darurat masih kurang cepat seperti pada beberapa kasus, kita bahkan melihat penanggulangan kondisi darurat terlambat dilakukan. Akibatnya, para korban yang semestinya mendapatkan pertolongan harus menunggu. Jumlah korban yang semestinya bisa ditekan atau bahkan ditiadakan pun terus bertambah. Selain itu, banyak warga yang kesulitan untuk menghafal nomor-nomor penting yang terlalu banyak apabila terjadi keadaan darurat seperti kebakaran, banjir, kecelakaan. Oleh karena itu diselenggarakannya Layanan Nomor Panggilan Darurat 112 bertujuan mempermudah masyarakat mengingat nomor darurat, mempercepat penanggulangan keadaan darurat darurat seperti kebakaran, kerusuhan, kecelakaan, bencana alam, penanganan masalah kesehatan, gangguan keamanan dan ketertiban umum serta mempermudah koordinasi antar instansi terkait. Inovasi layanan Nomor Panggilan Darurat 112 tersebut berlaku di Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Salah satunya diselenggarakan oleh Kabupaten Kudus. Kabupaten Kudus merupakan Kabupaten ke-34 (ketiga puluh empat) di Indonesia yang menerapkan program layanan Nomor Panggilan Darurat 112. Sedang di skala provinsi, Kabupaten Kudus menjadi kabupaten

penyelenggara nomor 4 setelah Solo, Semarang dan Grobogan.<sup>10</sup>Inovasi layanan kegawatdaruratan ini didasarkan pada Keputusan Bupati Kudus Nomor 460/46/2019 Tentang Pembentukan Unit Siaga Darurat dan Bencana 112 Kabupaten Kudus. Unit Siaga Darurat dan Bencana 112 Kabupaten Kudus kemudian disebut Unit Garuda 112.

Inovasi layanan kegawatdaruratan U-Garuda 112 penting untuk diteliti karena inovasi ini baru terlaksana di tahun 2019, kemudian berdasarkan observasi yang telah dilakukan ditemukan beberapa permasalahan yaitu dalam pelaksanaan layanan kegawatdaruratan belum ada peraturan daerah yang mengatur tentang layanan kegawatdaruratan di Kabupaten Kudus. Kemudian belum maksimalnya sosialisasi yang dilakukan pemerintah sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui layanan kegawatdaruratan 112 di Kabupaten Kudus. Hal lain yang menghambat pelaksanaan layanan kegawatdaruratan ini adalah aplikasi/jaringan yang sering *down*. Ketidakstabilan aplikasi/jaringan ini bersumber dari pusat. Kemudian permasalahan lainnya adalah sebagian masyarakat belum bijak dalam memanfaatkan layanan U-Garuda 112 karena masih banyak *prank call* (panggilan coba-coba) bahkan pelaporan palsu yang dilakukan oleh masyarakat. Hal tersebut dilakukan karena sebagian masyarakat penasaran akan respon yang mereka dapat saat menelepon nomor 112 tersebut.

---

<sup>10</sup>Yuliadi Mohammad. 2019. *Program Call Center Kedaruratan U-Garuda 112 Siap Layani Warga Kudus*. <https://isknews.com/program-call-center-gawat-darurat-u-garuda-112-siap-layani-warga-kudus/> (diakses 17 Januari)



Berkaitan dengan adanya Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 yang mengatur tentang Layanan Nomor Tunggal Darurat, peraturan tersebut merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mempercepat pertolongan kepada masyarakat yang mengalami kondisi gawat darurat, seperti kebakaran, kerusakan, kecelakaan, bencana alam, penanganan masalah kesehatan, gangguan keamanan, dan ketertiban umum, dan/atau keadaan darurat lainnya. Dari beberapa substansi kondisi gawat darurat yang ditetapkan dalam Layanan *Call Center* 112, kejadian kebakaran dan kecelakaan menjadi menarik untuk diteliti karena keduanya merupakan kejadian yang banyak dilaporkan oleh masyarakat Kudus terutama pada bulan September sampai dengan Desember tahun 2019. Hal tersebut juga disampaikan oleh salah satu petugas Unit Garuda 112 bahwa:

“dari bulan September sampai dengan Desember 2019 telah terjadi kurang lebih 38 kejadian kebakaran dan 23 kejadian kecelakaan. Dimana kejadian kebakaran yang paling banyak dilaporkan masyarakat adalah pada bulan Oktober. Kejadian kebakaran tersebut dikarenakan oleh beberapa sebab, diantaranya adalah pembakaran sampah, konsleting listrik, putung rokok dan lainnya. Kemudian karena Kabupaten Kudus merupakan lintas jalur pantura (pantai utara) yang tentunya beberapa lokasi menjadi rawan kecelakaan. Beberapa laporan kecelakaan yang ditindaklanjuti oleh U-Garuda 112 diantaranya adalah korban tabrak lari, kemudian pengendara motor yang tertabrak truk yang akhirnya mengakibatkan adanya korban jiwa, lalu berkendara dengan kecepatan tinggi hingga hilang kendali, selain itu kecelakaan juga disebabkan karena pengendara yang sakitnya kambuh saat berkendara.”<sup>11</sup>

Oleh karena itu, kejadian kebakaran dan kecelakaan menjadi fokus peneliti

---

<sup>11</sup>Hasil wawancara dengan Mbak Astrid petugas Unit Garuda 112 Kabupaten Kudus. Senin, 10 Februari 2020 Pukul 10.45 WIB.

untuk menganalisis lebih dalam bagaimana proses layanan dilakukan khususnya oleh petugas Unit Garuda 112, petugas BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah) Kabupaten Kudus yang dibantu oleh FRPB (Forum Relawan Penanggulangan Bencana) serta petugas pemadam kebakaran.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka sangat penting bagi Pemerintah Kabupaten Kudus untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dalam menyelenggarakan pemerintahan melalui inovasi pelayanan publik. Adapun rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan layanan kegawatdaruratan U-Garuda 112 sebagai inovasi pelayanan publik Kabupaten Kudus tersebut dilakukan?
2. Bagaimana faktor pendorong dan faktor penghambat pelaksanaan kebijakan layanan kegawatdaruratan U-Garuda 112 di Kabupaten Kudus?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses layanan kegawatdaruratan U-Garuda 112 sebagai wujud inovasi pelayanan publik serta memberikan pengertian kepada masyarakat Kudus tentang kegunaan dari pelayanan tersebut. Di samping itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan layanan kegawatdaruratan U-Garuda 112 terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian tentang inovasi pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Kudus ini memiliki manfaat baik secara akademis dan juga manfaat praktis yang dapat diuraikan sebagai berikut:

### **1.4.1. Kegunaan Akademis**

Secara akademis penelitian ini diharapkan mampu memperkaya khasanah ilmu pengetahuan politik dan pemerintahan khususnya tentang pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, utamanya dalam mewujudkan partisipasi publik. Penelitian ini juga dapat dijadikan referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya yang lebih baru mengenai fenomena inovasi pelayanan publik sebagai indikator perwujudan peningkatan pelayanan publik untuk kesejahteraan masyarakat.

### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

#### **a. Bagi Penulis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan sekaligus memperoleh pengetahuan empirik mengenai penerapan inovasi pelayanan publik di Kabupaten Kudus. Selain itu dapat menjadi wadah dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan selama mengikuti proses belajar di bangku kuliah dan diharapkan dapat menjadi acuan untuk memberi masukan kepada pemerintah daerah dan masyarakat.

#### **b. Bagi Universitas**

Penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk pihak universitas khususnya

Departemen Politik dan Pemerintahan sebagai literatur bagi peneliti selanjutnya yang akan mengadakan penelitian yang sama. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi seluruh mahasiswa untuk meningkatkan pengetahuan mahasiswa.

c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat memberikan pengertian terhadap masyarakat bahwa mereka mempunyai peranan penting untuk memberikan aspirasinya dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah.

## **1.5 Kerangka Teori**

### **1.5.1 Penelitian Terdahulu**

1. Penelitian dengan judul “Inovasi Layanan (Studi Kasus *Call Center SPGDT 119* sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provisisi DKI Jakarta)” oleh Maulana, Irwan, dkk. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif. Teknik penentuan data yang dilakukan peneliti adalah pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah observasi dan wawancara. <sup>12</sup>Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah (a) *New Public Management* sebagai perbaikan dari *Old Public Administration*, ditandai dengan munculnya

---

<sup>12</sup>Maulana, Irwan, dkk. 2014. Inovasi Layanan (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provisisi DKI Jakarta). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 2, No. 4, Hal. 715-721. Universitas Brawijaya : Malang

konsep managerialism (b) Inovasi Sektor Publik meningkatkan kualitas pelayanan gawat darurat pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta (c) Pelayanan Publik dengan elemen *tangibles, reliability, responsiveness, assurance*. dan (d) *call center*. Hasil dari penelitian ini adalah SPGDT berpedoman pada respon cepat yang menekankan *time saving is life and limb saving*, yang melibatkan masyarakat awam umum dan khusus, petugas medis, pelayanan ambulans gawat darurat dan komunikasi. Pelayanan ini memberikan tiga layanan sekaligus dalam satu akses, yaitu 1) layanan informasi kesehatan; 2) layanan dukungan ambulans; 3) layanan rujukan rumah sakit, semua bisa diakses dengan menelepon ke nomor telepon 119. Menurut hasil penelitian di lapangan diketahui bahwa para petugas yang berada dalam unit pelayanan *Call Center SPGDT 119* merupakan perawat dan dokter yang dalam menjalankan tugasnya memiliki kode etik sehingga bekerja secara professional, jujur dan dapat dipercaya. Keamanan data penelepon *Call Center SPGDT 119* sangat terjaga, karena hanya bisa diketahui petugas dan tim *Call Center SPGDT 119*. Dan biaya dalam layanan call center ini gratis bagi warga DKI Jakarta.

2. Penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: *Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan*)” oleh Reza Mochammad Yanuar. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif.

Teknik penentuan data yang dilakukan peneliti adalah pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah observasi dan wawancara.<sup>13</sup> Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah (a) *New Public Management* sebagai perbaikan dari *Old Public Administration*, ditandai dengan munculnya konsep managerialism (b) Inovasi Sektor Publik meningkatkan kualitas pelayanan gawat darurat pada Kabupaten Bantul (c) Pelayanan Publik dengan elemen *tangibles, reliability, responsiveness, assurance*. Hasil dari penelitian ini adalah *Public Safety Centre (PSC) 119* Kabupaten Bantul merupakan layanan kesehatan dan kegawatdaruratan dengan menggunakan layanan *call centre* yang terintegrasi dengan pusat. Program ini berawal dari instruksi Presiden No.4 Tahun 2013 yang kemudian menjadi inisiasi adanya *Public Safety Centre (PSC) 119* di Kabupaten Bantul. PSC 119 Bantul ini memberikan pelayanan pertama dalam kesehatan dan kegawatdaruratan kepada pasien secara gratis sampai dengan IGD Rumah Sakit. Kabupaten Bantul memiliki kualitas yang cukup baik dilihat dari berbagai aspek seperti *Acces, Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding knowing the citizen*. Dalam hal ini yang menjadi kelebihan dalam layanan PSC 119 adalah kemudahan dalam mengakses layanan yang ada, yaitu hanya dengan menelepon ke nomor 119 atau

---

<sup>13</sup>Reza Mochammad Yanuar. 2019. Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 4 No. 1, Hal. 10-15. Universitas Gadjah Mada : Yogyakarta.

nomor telepon lokal (0274) 2811119. Kemudian tim medis langsung segera menuju lokasi, *plus*, dengan sistem pelayanan yang siaga 7 hari 24 jam, sehingga layanan ini bisa diakses kapanpun asal penelepon ataupun korban berada di dalam wilayah administratif Bantul.

3. Penelitian dengan judul “Program Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan(Studi Kasus di RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung)” oleh Octavina Galuh Savitri, Slamet Muchsin, Khoiron. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti menggunakan 5 indikator pada konsep *servqual (service quality)* yang diekmukanan oleh Zeithmal-Parasuraman-Berry. Hasil dari penelitian ini program INSTAGRAM dalam meningkatkan kualitas pelayanan sudah cukup baik. Dari segi *tangibles* dan *responsiveness* kurang terpenuhi karena adanya komplain pada ruang tunggu dan keramahan petugas. Dari segi *reliability*, *assurance* dan *empathy* sudah baik dibuktikan melalui tingkat kepuasan yang meningkat, jumlah kunjungan yang meningkat dan banyak capaian yang diperoleh melalui program INSTAGRAM utamanya dengan adanya *respond time* 0 menit dan adanya pemilahan pasien menggunakan sistem

*double triage*.<sup>14</sup>

4. Penelitian dengan judul “Efektivitas Penggunaan Media Layanan Homecare terhadap Kepuasan Informasi Layanan Publik di kota Makassar” oleh Nur Haeriawati. Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui efektivitas penggunaan media layanan Homecare; (2) Untuk mengetahui tingkat kepuasan informasi layanan publik pada layanan Homecare. Tipe penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif yakni mendeskripsikan atau menggambarkan data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner kepada pengguna layanan Homecare yakni masyarakat kota Makassar . Peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel *cluster sampling* dengan berdasarkan daerah populasi yang telah ditetapkan. Adapun teknik penentuan jumlah sampel menggunakan tabel Isaac dan Michael. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan media layanan homecare dianggap efektif, dilihat dari 5 faktor yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung yang diberikan petugas. Adapun kepuasan informasi dari media layanann homecare, masyarakat kota Makassar merasa puas dengan informasi dari media layanan tersebut.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup>Octavina Galuh Savitri, dkk. Program Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Universitas Airlangga.

<sup>15</sup>Nur Haeriawati. 2018. Efektivitas Penggunaan Media Layanan Homecare terhadap Kepuasan Informasi Layanan Publik di kota Makassar. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin : Makassar.



Beberapa penelitian terdahulu di atas secara garis besar menjelaskan bahwa inovasi layanan kegawatdaruratan merupakan bentuk pelayanan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat selama 24 jam dan memudahkan masyarakat dalam melakukan pelaporan ketika terjadi keadaan gawat darurat di daerahnya. Penelitian yang sudah pernah dilakukan tersebut dapat diambil suatu benang merah bahwa secara keseluruhan penelitian-penelitian terdahulu berfokus pada bagaimana peningkatan kualitas pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pada layanan kesehatan dan kegawatdaruratan, sehingga penelitian ini menguatkan penelitian sebelumnya yaitu meneliti tentang proses pelaksanaan layanan kegawatdaruratan U-Garuda 112 Kabupaten Kudus serta faktor pendorong dan faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan kegawatdaruratan U-Garuda 112 Kabupaten Kudus.

### **1.5.2 Pelayanan Publik**

Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas/mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Hakekat dari pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 yaitu :

1. Transparan yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi.
4. Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.<sup>16</sup>

Menurut De Vreya ada tujuh dimensi dan indikator dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik<sup>17</sup>, yang harus diperhatikan:

1. *Self-esteem* (harga diri), dengan indikator: pengembangan prinsip pelayanan, menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya, menetapkan tugas pelayanan yang futuris, dan berpedoman pada kesuksesan.

---

<sup>16</sup> Juliantara D. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik. Pembaruan*. Yogyakarta hal.10-11.

<sup>17</sup> Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media hal. 50-51.

2. *Exceed expectation* (memenuhi harapan), dengan indikator: penyesuaian standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan, dan pelayanan sesuai harapan petugas.
3. *Recovery* (pembenahan), dengan indikator: menganggap keluhan merupakan peluang bukan masalah, mengatasi keluhan pelanggan, mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan, uji coba standar pelayanan dan mendengar keluhan pelanggan.
4. *Vision* (pandangan ke depan), dengan indikator: perencanaan ideal di masa depan, memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
5. *Improve* (perbaikan), dengan indikator: perbaikan secara terus menerus, menyesuaikan dengan perubahan, mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana, investasi yang bersifat nonmaterial, penciptaan lingkungan yang kondusif dan penciptaan standar yang responsif.
6. *Care* (perhatian), dengan indikator: menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan, menjaga kualitas, menerapkan standar pelayanan yang tepat, dan uji coba standar pelayanan.
7. *Empower* (pemberdayaan), dengan indikator: memberdayakan karyawan/bawahan, belajar dari pengalaman, dan memberikan rangsangan, pengakuan dan harga diri.

Menurut Sedarmayanti<sup>18</sup>, hakekat dari pelayanan publik adalah :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

### **1.5.3 Inovasi Pelayanan Publik**

Menurut Damanpour, inovasi dapat berupa produk atau jasa baru, teknologi proses produksi baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.<sup>19</sup>

#### **1.5.3.1 Proses dan Tahapan Inovasi**

Menurut Rogers proses inovasi bagi organisasi berbeda dengan proses yang terjadi secara individu. Sebagai sebuah organisasi, sektor publik dapat mengadopsi inovasi melalui tahapan<sup>20</sup> sebagai berikut:

##### **1. Perintisan (*Initiation*)**

Tahapan perintisan terdiri atas fase agenda *setting* dan *matching*. Ini merupakan tahapan awal pengenalan situasi dan pemahaman permasalahan yang terjadi dalam organisasi. Pada tahapan agenda setting ini dilakukan proses

---

<sup>18</sup>*Ibid* hal. 90.

<sup>19</sup> Suwarno Y. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta : STIA-LAN Press hal. 3.

<sup>20</sup>*Ibid*, hal. 13-15.

identifikasi dan penetapan prioritas kebutuhan dan masalah. Selanjutnya dilakukan pencarian dalam lingkungan organisasi untuk menentukan tempat dimana inovasi tersebut akan diaplikasikan. Tahapan ini seringkali memakan waktu yang sangat lama. Pada tahapan ini juga biasanya dikenali adanya *performance gap* atau kesenjangan kinerja. Kesenjangan inilah yang memicu proses pencarian inovasi dalam organisasi. Fase selanjutnya adalah *matching* atau penyesuaian. Pada tahapan ini permasalahan telah teridentifikasi dan dilakukan penyesuaian atau penyetaraan dengan inovasi yang hendak diadopsi. Tahapan ini memastikan *feasibilities* atau kelayakan inovasi untuk diaplikasikan di organisasi tersebut.

## 2. Pelaksanaan (*Implementation*)

Pada tahapan ini, perintisan telah menghasilkan keputusan untuk mencari dan menerima inovasi yang dianggap dapat menyelesaikan permasalahan organisasi. Tahapan implementasi ini terdiri atas fase redefinisi, klarifikasi dan rutinisasi. Pada fase redefinisi, seluruh inovasi yang diadopsi mulai kehilangan karakter asingnya. Inovasi sudah melewati proses *re-invention*, sehingga lebih dekat dalam mengakomodasi kebutuhan organisasi. Pada fase ini, baik inovasi maupun organisasi meredefinisi masing-masing dan mengalami proses perubahan untuk saling menyesuaikan. Pada umumnya terjadi paling tidak perubahan struktur organisasi dan kepemimpinan dalam organisasi tersebut. Fase klarifikasi adalah terjadi ketika inovasi sudah digunakan secara meluas dalam organisasi dan mempengaruhi seluruh elemen organisasi dalam keseharian kerjanya. Fase klarifikasi ini membutuhkan waktu lama, karena mempengaruhi budaya organisasi

secara keseluruhan, sehingga tidak sedikit yang kemudian justru gagal dalam pelaksanaannya. Proses adopsi yang terlalu cepat justru menjadi kontra produktif akibat resistensi yang berlebihan. Fase rutinisasi adalah fase di mana inovasi sudah dianggap sebagai bagian dari organisasi. Inovasi tidak lagi mencirikan sebuah produk baru atau cara baru, arena telah menjadi bagian rutin penyelenggaraan organisasi.

Menurut laporan United Nation's Department of Economic and Social Affairs(UNDESA), keharusan sektor publik berinovasi karena alasan-alasan<sup>21</sup> berikut:

#### 1. Demokratisasi

Fenomena demokratisasi telah menyebar ke seluruh dunia, melewati batas-batas kedaulatan, ideologi dan politik bangsa-bangsa

#### 2. Perjanjian Internasional

Perjanjian internasional sebagai bagian dari konsekuensi globalisasi dan interaksi antar bangsa dalam rangka kerjasama.

#### 3. *Brain drain*

Fenomena *human capital flight* yang terjadi dari Negara berkembang ke Negara maju sehingga terjadi ketidak seimbangan persebaran sumber daya manusia unggulan. Alhasil kesenjangan social ekonomi politik antara Negara maju dengan Negara berkembang semakin melebar.

#### 4. Negara pasca konflik, demokrasi dan ekonomi transisi

---

<sup>21</sup>*Ibid*, hal. 60.

Beberapa Negara baru saja melewati masa konflik dan instabilitas politik akibat perang atau friksi kepentingan politik dalam negeri. Saat ini mulai mengadopsi sistem demokrasi serta mengalami transisi

#### 5. Moral Pegawai Negeri

Moralitas menjadi salah satu isu integritas pegawai dalam penataan birokrasi yang lebih baik

#### 6. Sumber baru persaingan: privatisasi dan *outsourcing*

Privatisasi dan *outsourcing* adalah fenomena organisasional yang telah merambah sektor publik sejak lama. Hal ini berdampak pada perubahan struktur, budaya kerja, dan lingkungan dinamis organisasi.

Secara konseptual, Albury membagi inovasi kebijakan publik menjadi :

a). *Policy innovation: new policy direction and initiatives* yaitu inovasi kebijakan yang dimaksud adalah adanya inisiatif dan arah kebijakan baru. Ini dapat diartikan bahwa setiap kebijakan publik yang dikeluarkan pada prinsipnya harus dapat memuat sesuatu yang baru.

b). *Innovation in the policy making process*. Pada peranan ini, yang menjadi fokus adalah inovasi yang dapat memengaruhi proses pembuatan atau perumusan kebijakan. Sebagai contoh adalah proses perumusan kebijakan yang selama ini belum dapat dikatakan telah memfasilitasi peran serta warga masyarakat atau stakeholders terkait.

c). *Policy to foster innovation and its diffusion*, yaitu kebijakan yang dimaksud adalah kebijakan yang khusus diciptakan untuk mendorong, mengembangkan, dan

menyebarkan inovasi untuk berbagai sektor.<sup>22</sup>

### **1.5.3.2 Faktor Pendorong Inovasi**

Sebuah inovasi tidak serta merta muncul begitusaja, namun hal tersebut didorong oleh kebutuhan untuk meningkatkan sebuah kualitas yang menjaditarget pencapaian organisasi. Oleh karena itu, Mulgan & Albury merumuskan empat elemen utama yang mendorong adanya sebuah inovasi, yakni antara lain:

1. *Generating Possibilities* (menghasilkankemungkinan)
2. *Incubating and Prototyping* (menginkubasi danmembuat prototipe)
3. *Replicating and Scaling Up* (mereklikasi danmeningkatkan)
4. *Analysing and Learning* (menganalisis danbelajar)

### **1.5.3.3 Faktor Penghambat Inovasi**

Dalam penerapannya, inovasi tidak terjadisecara mulus tanpa hambatan. Banyak yang justru terkendala oleh berbagai faktor dalam menerapkan sebuah inovasi. Mulgan & Albury, mengidentifikasidelapan jenis hambatan inovasi, antara lain:

- a. *Reluctance to close down failing programmes or organisations* (Keengganan menutupprogram yang gagal)
- b. *Culture of risk aversion* (Budaya yang tidak menyukai resiko)
- c. *No rewards or incentives to innovate or adopt innovations* (Tidak ada penghargaan atau insentif)
- d. *Delivery pressures and administrative burdens* (Tekanan dan hambatan administratif)

---

<sup>22</sup>Albury (2003) dalam *Handbook Inovasi Administrasi Negara*, hlm 18.



- e. *Short-term budgets and planning horizons* (Anggaran dan perencanaan jangka pendek)
- f. *Technologies available but constraining cultural or organisational arrangements* (Teknologi ada, namun terhambat budaya dan penataan organisasi)
- g. *Over-reliance on high performers as sources of innovation* (Ketergantungan berlebihan terhadap *high performer*)
- h. *Poor skills in active risk or change management* (Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan)<sup>23</sup>

## 1.6 Operasionalisasi Konsep

Inovasi Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus yaitu layanan kegawatdaruratan Unit Garuda 112 merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan melakukan inovasi berupa pengembangan teknologi informasi yang ada di masyarakat. Fenomena ini dapat dilihat dari tujuh dimensi dan indikator dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh De Vreya yaitu :

1. *Self-esteem* (harga diri) dengan indikator:
  - a. pengembangan prinsip pelayanan dengan sub indikator :
    - tercapainya tujuan optimalisasi
    - pengintegrasian penanganan dengan instansi yang terlibat

---

<sup>23</sup>*Ibid*

- pengembangan konsensus dengan berbagai instansi terkait serta komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya.
- terjalannya komunikasi yang efektif antara masyarakat (penelepon) dengan *call taker* kemudian tindak lanjut oleh petugas lapangan atau *Dispachter*.

b. menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya

c. menetapkan tugas pelayanan yang futuris, dan

d. berpedoman pada kesuksesan.

2. *Exceed expectation* (memenuhi harapan), dengan indikator:

a. penyesuaian standar pelayanan dengan sub indikator :

- Kelengkapan menyangkut ketersediaan sarana pendukung
- Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan

b. pelayanan sesuai harapan petugas

3. *Recovery* (pembenahan), dengan indikator:

- a. menganggap keluhan merupakan peluang bukan masalah,
- b. mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan,
- c. mendengar keluhan pelanggan.

4. *Vision* (pandangan ke depan), dengan indikator:

- a. perencanaan ideal di masa depan,
- b. memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin dengan sub indikator :

- penggunaan teknologi harus mampu memberikan efisiensi dalam pemberian pelayanan
- mempercepat waktu pelayanan
- mengurangi berbagai biaya yang diperlukan
- melakukan perbaikan dan pembaruan aplikasi secara terus menerus

5. *Improve* (perbaikan), dengan indikator:

- a. perbaikan secara terus menerus,
- b. menyesuaikan dengan perubahan,
- c. mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana,
- d. penciptaan lingkungan yang kondusif dan penciptaan standar yang responsif.

6. *Care* (perhatian), dengan indikator:

- a. menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan dengan sub indikator :
  - bagaimana kecepatan respon pemerintah dalam memberikan pelayanan
  - bagaimana pemerintah mengatasi keluhan masyarakat
  - apakah pemberian pelayanan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- b. menjaga kualitas, menerapkan standar pelayanan yang tepat,

7. *Empower* (pemberdayaan), dengan indikator:

- a. memberdayakan karyawan/bawahan
- b. belajar dari pengalaman

- c. memberikan rangsangan, pengakuan dan harga diri.

## **1.7 Metode Penelitian**

Menurut Arikunto metode penelitian merupakan cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya.<sup>24</sup> Menurut Sugiyono metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.<sup>25</sup>

### **1.7.1 Desain Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yaitu agar mempermudah peneliti dalam melaksanakan pengumpulan data karena metode kualitatif digunakan untuk memahami makna-makna secara mendalam. Penelitian kualitatif deskriptif dipilih oleh penulis karena penelitian ini akan mengeksplorasi untuk mendapatkan pemahaman dan penjelasan yang mendalam mengenai kenyataan atau fakta yang relevan terkait

---

<sup>24</sup> Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta hal. 203.

<sup>25</sup> Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta hal. 2.

upaya pemerintah daerah dalam menyelenggarakan layanan kegawatdaruratan U-Garuda 112 Kabupaten Kudus sebagai inovasi pelayanan publik di Kabupaten Kudus. Moleong mendefinikan penelitian kualitatif merupakan suatu desain penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek subjek penelitian misalnya persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain., secara utuh, dan dengan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>26</sup>

### **1.7.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus dan Kantor Layanan U-Garuda 112. Lokasi tersebut dipilih karena dianggap tempat paling tepat untuk menggali data secara mendalam tentang pelaksanaan layanan kegawatdaruratan U-Garuda 112 di Kabupaten Kudus.

### **1.7.3 Subjek Penelitian**

Subjek Penelitian merupakan informan yang akan dimintai keterangan dalam penelitian ini yang terkait dengan upaya pemerintah daerah dalam penyelenggaraan inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan efektifitas pelayanan oleh pemerintah daerah Kabupaten Kudus. Di dalam penelitian ini untuk mencari informan dilakukan dengan sistem *purposive sampling* (pengambilan dengan sengaja) artinya teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu untuk memperoleh *key informan* (orang-orang

---

<sup>26</sup> Lexy J. Moleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya. Hal. 6.

yang mengetahui dengan benar dan terpercaya). Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu dan pertimbangan tersebut adalah individu-individu yang akan dijadikan sampel/informan dan diharapkan dapat secara spesifik memberi pemahaman tentang permasalahan dan fenomena dalam penelitian.<sup>27</sup>

Informan yang akan dijadikan subjek penelitian adalah:

- a. Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus
- b. Kepala Seksi Sistem Informasi dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus
- c. Kepala Seksi Pencegahan dan Kesiapsiagaan BPBD Kabupaten Kudus
- d. Koordinator pelaksana Unit Garuda 112 Kabupaten Kudus
- e. Petugas layanan Unit Garuda 112 Kabupaten Kudus
- f. Masyarakat pengguna layanan Unit Garuda 112 Kabupaten Kudus

#### **1.7.4 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data dalam penelitian ini berupa kata-kata tertulis. Adapun sumber data yang membantu penelitian ini berupa:

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber utama yang langsung diteliti. Untuk mendapatkan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara. Wawancara secara langsung dilakukan untuk mendapatkan informasi secara mendalam dengan mengacu pada

---

<sup>27</sup> Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta hal. 218.

panduan wawancara (*interview guide*) yang telah dirumuskan sebelumnya.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan semua data yang diperoleh melalui sumber sekunder seperti studi kepustakaan yaitu pengumpulan data dari buku referensi, jurnal, dan studi literatur lainnya yang sesuai dengan objek kajian penelitian dan permasalahan, yang dalam hal ini mengenai sistem inovasi pelayanan publik yang nantinya dijadikan panduan dalam melakukan penelitian.

### 1.7.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu usaha untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian maka yang dijadikan teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut :

#### 1. Teknik Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu<sup>28</sup>. Bentuk wawancara dalam penelitian ini, diberikan kebebasan untuk memberi jawaban atas pertanyaan terbuka. Selain itu interview bebas terpimpin mengarah pada proses tanya jawab menuju pada persoalannya sehingga sesuai dengan sasaran yang dikehendaki.

---

<sup>28</sup>Lexy J. Moleong. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya. Hal. 186

## 2. Teknik Observasi (pengamatan)

Menurut Moelong, observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis, mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan <sup>29</sup>. Pengamatan langsung (Observasi) dalam penelitian kualitatif didasari beberapa alasan seperti yang dikemukakan oleh Guba dan Lincoln<sup>30</sup> antara lain yaitu:

1. Teknik pengamatan (observasi) didasari atas pengalaman secara langsung.
2. Teknik pengamatan memungkinkan melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian yang terjadi pada keadaan sebenarnya.
3. Pengamatan memungkinkan bagi peneliti mencatat peristiwa dalam situasi yang berkaitan dengan pengetahuan proporsional maupun pengetahuan yang langsung diperoleh dari data.
4. Mengantisipasi adanya keraguan peneliti terhadap data yang diperoleh.
5. Teknik pengamatan memungkinkan bagi peneliti untuk memahami situasi yang rumit.
6. Dalam beberapa kasus tertentu dimana teknik komunikasi lainnya tidak dimungkinkan. Observasi dapat menjadi alat yang sangat bermanfaat.

## 3. Dokumen

---

<sup>29</sup>*Ibid*, Hal. 187.

<sup>30</sup>*Ibid*, Hal. 174-175.



Dokumen adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen aktual yang berkaitan dengan obyek penelitian. Teknik dokumen ini merupakan teknik pengumpulan data dan informasi melalui pencarian dan penemuan bukti-bukti.

Di dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan di Pemerintah Daerah Kabupaten Kudus, yang menjadi analisis pengamatan adalah bagaimana upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif melalui layanan kegawatdaruratan U-Garuda 112.

#### **1.7.5 Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model yang disebut sebagai model interaktif oleh Huberman dan Miles. Model ini terdiri dari tiga hal utama yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Tahap penelitian atau pengolahan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data, yaitu peneliti mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan observasi dan wawancara dilapangan.
- b. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses reduksi data dimaksudkan untuk lebih menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang bagian data yang tidak diperlukan, serta mengorganisasi data sehingga memudahkan untuk dilakukan penarikan kesimpulan yang kemudian akan dilanjutkan

dengan proses verifikasi.

#### **1.7.6 Kualitas Data**

Penelitian ini penulis menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal itu dapat dicapai dengan jalan <sup>31</sup>:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan, orang berada, dan orang pemerintahan.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

---

<sup>31</sup>*Ibid*, Hal. 330-331.