

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Sejarah perkembangan administrasi publik, salah satunya pelayanan publik, awal mulanya dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah, rakyat mendapatkan pelayanan publik dari pemerintah atas dasar kepentingan umum. Pelayanan publik dapat dijabarkan sebagai memberikan layanan untuk keperluan individu atau sekelompok orang yang memiliki kepentingan pada suatu instansi sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan, guna memenuhi kepentingan masyarakat, artinya pemerintah dalam hal ini bukanlah melayani dirinya sendiri atau sebaliknya dilayani oleh rakyat, akan tetapi pemerintah adalah “pelayan rakyat”.

Pelayanan hakikatnya merupakan serangkaian kegiatan, oleh sebab itu pelayanan merupakan sebuah proses. Suatu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, yaitu meliputi seluruh bentuk aktivitas hidup dalam masyarakat. Salah satu bentuk perwujudan dari fungsi Aparatur Negara adalah sebagai abdi masyarakat, selain sebagai abdi negara adalah melayani publik lewat lembaga pemerintahan. “Pelayanan publik adalah semua kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan penerima pelayanan maupun sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai memberikan pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ada. Pelaksanaan pelayanan publik tersebut, diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang berisi tentang sebuah negara mempunyai kewajiban untuk melayani setiap warga Negara dan penduduk dalam hal pemenuhan hak dan kebutuhan dasar terkait kerangka pelayanan publik. Pelayanan publik (*public service*) merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas - fasilitas umum, baik barang ataupun jasa yang dilakukan oleh organisasi publik.

Instansi pemerintahan, merupakan salah satu dari penyelenggara layanan publik. Layanan dalam instansi pemerintahan memiliki berbagai macam bentuk, yaitu antara lain pada bidang administrasi kependudukan. Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013, menyebutkan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian dalam menata dan juga menerbitkan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Sejak dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004, secara terus menerus Pemerintah Daerah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik. Dalam

meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat saat ini.

Adanya kebijakan ini, diharapkan mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal untuk pemerintah daerah mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat. Kualitas pelayanan prima yang dimaksud yaitu suatu pelayanan publik yang mendekatkan antara penyelenggara pelayanan yaitu pemerintah dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Hal tersebut direalisasikan dengan cara mengetahui dan menganalisis berbagai persoalan atau permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, untuk kemudian menciptakan strategi pelayanan yang efektif dan efisien. Banyaknya tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik, pemerintah perlu melakukan perubahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satunya dengan melakukan reformasi.

Kata perubahan menjadi kata yang tidak asing lagi jika dikaitkan dengan era reformasi, dimana tuntutan perubahan sering dilontarkan, baik oleh individu maupun anggota kelompok masyarakat lainnya. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menyangkut tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah. Mutu pelayanan publik yang rendah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat sebagai pemberi pelayanan publik. Masih banyak masyarakat yang berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan. Dilaksanakannya reformasi memiliki tujuan, yaitu menciptakan suatu kebijakan

dan melakukan pembaharuan aparatur yang efektif, efisien dan hemat dengan cara meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan pelayanan publik yang baik untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan, walaupun demikian makna yang diutarakan tetap berbeda-beda. Dalam kehidupan politik, perbaikan pelayanan publik memiliki hubungan keterlibatan yang luas khususnya dalam memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Berbagai macam pelayanan administratif, seperti pelayanan akta kelahiran, KTP (Kartu Tanda Penduduk), sertifikasi tanah, dan perizinan, merupakan pelayanan yang dilaksanakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan akta kelahiran dan KTP (Kartu Tanda Penduduk) sangat riskan dalam kehidupan masyarakat karena keduanya menjamin identitas warga, keberadaan, serta hak-hak sipil lainnya. Dalam hal menjamin kepastian dan melindungi hak kepemilikan warga terhadap properti sudah ada sertifikasi tanah. Pelayanan-pelayanan yang telah disebutkan tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara. Berbagai jenis pelayanan publik yang diberikan aparatur kepada masyarakat, mulai dari urusan akta kelahiran sampai dengan urusan surat kematian atau yang kita sebut sebagai catatan sipil.

Catatan sipil juga adalah suatu catatan yang berkaitan dengan kedudukan hukum seseorang. Bahwa untuk dapat dijadikan dasar kepastian hukum seseorang maka data atau catatan kejadian penting seseorang contohnya kelahiran, kematian,

perkawinan, perceraian, pengakuan anak dan pengesahan anak, perlu diurus dan didaftarkan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah perangkat daerah yang memiliki fungsi serta bertugas dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan atau suatu lembaga resmi pemerintah yang melayani berbagai hal yang menyangkut peristiwa kependudukan yang sengaja diselenggarakan oleh pemerintah, dan memiliki tugas untuk mencatat, mendaftarkan serta pembukuan secara lengkap setiap peristiwa penting bagi data identitas seseorang.

Dari semua pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tersebut salah satunya adalah pelayanan terhadap kelahiran yaitu pembuatan akta kelahiran, akta kelahiran merupakan dokumen penting bagi masyarakat dikarenakan menjadi sebuah bukti yang kuat dan sah secara hukum atas kelahiran seseorang, dan juga akta kelahiran ini berfungsi sebagai keperluan anak nanti, seperti syarat untuk mendaftarkan anak ke sekolah serta sebagai legalitas atau bukti yang sah atas anak itu sendiri. Akta kelahiran yang bersifat penting tidak langsung membuat semua masyarakat merasa harus membuat akta kelahiran sehingga masih butuh dorongan atau motivasi yang diberikan kepada masyarakat agar mengetahui pentingnya akta kelahiran serta secepatnya membuat akta kelahiran. Hingga saat ini masih banyak masyarakat yang mengabaikan atau kurang memahami akan pentingnya akta kelahiran. Akta Kelahiran wajib dimiliki penduduk karena sangat penting untuk menentukan identitas dan status hukum seseorang.

Memberikan pelayanan publik untuk masyarakat, merupakan suatu hal yang penting untuk dapat menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan bagi masyarakat, apakah pelayanan yang diterima masyarakat berkualitas atau tidak berkualitas. Hal tersebut perlu diperhatikan sebagai bahan perbaikan dan pengembangan bagi pihak pemberi layanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan. Saat ini penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah itu masih terdapat beberapa sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta belum memadainya kualitas SDM aparatur.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang sebagai salah satu instansi yang bertugas dalam menyelenggarakan pelayanan publik, membuat inovasi terbaru mengenai pembuatan Akta Kelahiran yang di sebut dengan Aji Welas (Akta Jadi Jika Masuk Permohonan Sebelum Jam Sewelas). Aji Welas dibangun atas dasar :

1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.
2. Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 tentang percepatan peningkatan cakupan kepemilikan akta kelahiran.
4. Penyelenggaraan administrasi kependudukan Kabupaten Semarang diatur dalam Peraturan Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang Nomer 7 Tahun

2016 tentang perubahan atas Perda Kabupaten Semarang Nomor 7 Tahun 2009.

5. Peraturan Bupati Semarang No 112 Tahun 2010 tentang petunjuk pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Semarang Nomer 7 Tahun 2009.
6. Peraturan Bupati Semarang Nomer 39 Tahun 2018 tentang petunjuk teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan.
7. Sesuai dengan keputusan Bupati Kabupaten Semarang Nomor 1874/0515/2018 tentang inovasi pelayanan administrasi kependudukan Di Kabupaten Semarang.

Tujuan dan manfaat inovasi Aji Welas adalah sebagai berikut :

Tujuan inovasi Aji Welas:

1. Mempercepat pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Semarang
2. Tersusunnya alur dan mekanisme permohonan akta kelahiran dengan aji welas
3. Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran
4. Terwujudnya pelayanan yang profesional oleh aparat yang mencapai standar teknologi informasi, tertib, dinamis, serta tidak diskriminatif yang ada di Disdukcapil Kabupaten Semarang.

Manfaat inovasi Aji Welas :

1. Mendukung pelaksanaan pelayanan yang cepat dan profesional dengan mencapai standar teknologi informasi, tertib, dinamis, serta tidak diskriminatif.
2. Memberikan jaminan kualitas dalam upaya membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik.
3. Meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan bagi masyarakat.
4. Memperoleh kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik.
5. Mendapatkan pelayanan yang cepat, efektif dan efisien.

Dispendukcapil Kabupaten Semarang berupaya memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang terbaik untuk masyarakat, tidak heran Dispendukcapil Kabupaten menciptakan inovasi-inovasi terbaru untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Terdapat 19 inovasi pelayanan yang ada Di Dispendukcapil Kabupaten Semarang terdiri dari :

Tabel I. 1 Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Semarang

| NO | INOVASI | KETERANGAN |
|----|--|---|
| 1 | BALAPUTRADEWA (Bayi Lahir Pulang Bawa Akta Lahir Dengan Wajah Ceria) | Kerjasama dengan Rumah Sakit, Puskesmas, dan Klinik dalam penerbitan akta kelahiran bagi ibu yang melahirkan |
| 2 | AJI ARUM (Akta Jadi Antar Rumah) | akta kelahiran dan akta kematian yang diterbitkan kemudian dikirim ke alamat pemohon (bekerja sama dengan PT. Pos Indonesia) |
| 3 | AJI WELAS (Akta Jadi Jika Masuk Permohonan Sebelum Jam Sebelas) | Pelayanan penerbitan akta kelahiran langsung jadi bagi pemohon yang mendaftar sebelum jam sebelas |
| 4 | TERINTEGRASI 3 in 1 Akta Kematian | Pencacatan kematian dengan memperoleh 3 dokumen yaitu : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Keluarga Baru, karena berkurang anggota; 2. Penerbitan E-KTP bagi suami/istri yang berubah status ; 3. Kutipan akta kematian |
| 5 | TERINTEGRASI 4 in 1 Akta Kelahiran | Pencacatan kelahiran dengan memperoleh 4 dokumen yaitu : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Keluarga Baru, karena bertambah anggota; 2. Penerbitan NIK; 3. Kutipan akta kelahiran; 4. Kartu Identitas Anak (KIA) |
| 6 | TERINTEGRASI 5 in 1 Akta Perceraian | Pencacatan perceraian dengan memperoleh 5 dokumen yaitu : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kutipan akta perceraian; 2. Kartu Keluarga Baru (suami) karena pisah KK; 3. Kartu Keluarga Baru (istri) karena pisah KK; 4. Penerbitan E-KTP bagi suami (karena berubah status kawin); 5. Penerbitan E-KTP bagi istri (karena berubah status kawin); |
| 7 | TERINTEGRASI 6 in 1 Akta Perkawinan | Pencacatan perkawinan dengan memperoleh 6 dokumen yaitu : |

| | | |
|----|--|---|
| 7 | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Keluarga Baru karena pisah KK; 2. Penerbitan E-KTP bagi suami; 3. Penerbitan E-KTP bagi istri; 4. Kutipan akta perkawinan 5. KK orang tua suami, dan 6. KK orangtua istri |
| 8 | Pelayanan ONLINE | <p>Pelayanan administrasi kependudukan dengan daring (<i>online</i>) melalui laman resmi instansi pelaksana yang meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pendaftaran penduduk, dan 2. Pelayanan pencatatan sipil |
| 9 | Aplikasi SMARD untuk pelayanan Di Desa / Kelurahan | Suatu sistem informasi yang mendukung pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil Di Desa/Kelurahan secara cepat, tepat dan akurat dan terintegrasi dengan Dispendukcapil Kabupaten Semarang |
| 10 | Surat Keterangan Pindah dikirim ke rumah | Penerbitan surat keterangan pindah yang dikirim ke alamat rumah pemohon (bekerja sama dengan PT. Pos Indonesia) |
| 11 | Aplikasi SIMP3AK (Sistem Informasi Manajemen Penerimaan, Pengelolaan Permohonan Administrasi Kependudukan) | Terintegrasinya beberapa jenis layanan dokumen administrasi kependudukan dalam satu sistem informasi |
| 12 | SMS GATEWAY | Pemberian informasi kepada pemohon melalui SMS mengenai proses permohonannya |
| 13 | Pelayanan Perubahan KK Di Kecamatan | Dilaksanakannya pelayanan perubahan KK Di Kecamatan, masyarakat akan terbantu karena tidak harus menempuh jarak jauh apabila akan mengurus perubahan KK |
| 14 | Pelayanan Rekam dan Cetak KTP-el Di Kecamatan | Dilaksanakannya pelayanan rekam dan cetak KTP-el Di Kecamatan, masyarakat akan terbantu karena tidak harus menempuh jarak jauh apabila akan melakukan rekam dan cetak KTP-el |
| 15 | Pelayanan Jemput Bola Rekam dan Cetak KTP-El Di Desa/Kelurahan Dan Sekolah | Dilaksanakannya pelayanan jemput bola rekam dan cetak KTP-el Di Desa/Kelurahan dan sekolah, masyarakat akan terbantu karena tidak harus menempuh jarak jauh apabila akan melakukan rekam dan cetak KTP-el |
| 16 | Pelayanan Jemput Bola Akta Kelahiran dan Akta | Dilaksanakannya pelayanan jemput bola akta kelahiran dan akta kematian Di |

| | | |
|----|--|--|
| 16 | Kematian Di Desa/Kelurahan | Desa/Kelurahan, masyarakat akan terbantu karena tidak harus menempuh jarak jauh apabila akan mengurus akta kelahiran dan akta kematian |
| 17 | Pemanfaatan Data Kependudukan oleh OPD | <ol style="list-style-type: none"> 1. Data kependudukan yang valid dan dipergunakan oleh OPD untuk berbagai keperluan. 2. Perjanjian kerja sama dengan 33 lembaga pengguna baik pemerintah maupun swasta |
| 18 | Penetapan 17 Desa dan 3 Kelurahan Tertib Administrasi Kependudukan | Tujuan inovasi untuk meningkatkan perilaku tertib administrasi kependudukan di lingkungan Desa/Kelurahan dan meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan yang diperlukan oleh setiap penduduk |
| 19 | Pemberian KIA (Kartu Identitas Anak) Anak Usia 0-5 Tahun | KIA merupakan kartu seperti KTP hanya saja ini diperuntukkan untuk anak usia 0-5 tahun. KIA dinilai sebagai pengganti akta kelahiran yang lebih efektif karena mudah dibawa. |

Sumber : Keputusan Bupati Kabupaten Semarang Nomer 1874/0515/2018

Sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik di kabupaten Semarang Disdukcapil diharapkan dalam bidang administrasi kependudukan mampu meningkatkan kualitas pelayanannya, diantaranya terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran. Salah satu inovasi yang diciptakan oleh Disdukcapil Kabupaten Semarang, yaitu Aji Welas yang memiliki tujuan dalam meningkatkan target kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Semarang dan mempercepat pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Semarang yaitu penerbitan akta kelahiran hanya dalam satu hari kerja.

Inovasi Aji Welas adalah singkatan dari akta jadi jika masuk permohonan sebelum jam sebelas, inovasi ini mulai diresmikan oleh Disdukcapil Kabupaten Semarang pada tahun 2018 tepatnya pada bulan September. Terciptanya inovasi Aji Welas ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dengan mempercepat penerbitan akta kelahiran jika permohonan masuk sebelum jam sebelas. Meskipun demikian dalam pelaksanaannya inovasi Aji Welas masih memiliki permasalahan di lapangan, maka dari itu Disdukcapil Kabupaten Semarang masih dalam proses pengembangan inovasi ini.

Latar belakang munculnya inovasi Aji Welas adalah karena dalam rangka memberikan pelayanan yang serta-merta dan seketika terhadap masyarakat yang membutuhkan segera atas dokumen akta kelahiran, misalnya untuk mengurus paspor, melamar pekerjaan atau segera pindah. Selain itu karena masih banyak sekali penduduk kabupaten Semarang yang belum memiliki akta kelahiran atau belum di terbitkan akta kelahirannya, maka dari itu diciptakan inovasi ini agar penduduk Kabupaten Semarang memiliki akta kelahiran, mengingat akta kelahiran merupakan identitas kependudukan seseorang dan merupakan dokumen penting yang sewaktu-waktu di perlukan. Selain itu inovasi ini memberikan pelayanan yang lebih mudah dan lebih cepat sebagai pilihan pelayanan kepada masyarakat dalam melaporkan peristiwa penting yang dialaminya dalam hal ini adalah kelahiran yaitu dengan pelayanan akta kelahiran yang langsung jadi sebelum jam sebelas.

Jumlah penduduk di Kabupaten Semarang yang mempunyai akta kelahiran pada tahun 2020 yaitu sebanyak 551.799 jiwa atau sekitar 53% dari 1.042.817 jiwa penduduk Kabupaten Semarang. Dari data yang ada kepemilikan akta kelahiran masih dinilai kurang karena sampai tahun 2020 hampir setengah masyarakat Kabupaten Semarang belum memiliki akta kelahiran, hal tersebut juga didorong peningkatan jumlah penduduk Kabupaten Semarang setiap tahunnya. Dengan demikian cakupan kepemilikan akta kelahiran belum mencapai target 100%, sehingga pemerintah harus berupaya lebih keras lagi dalam mengembangkan inovasi pelayanan dan mengevaluasi kekurangan yang ada.

Berikut adalah data total penduduk di Kabupaten Semarang yang mempunyai akta kelahiran dan yang tidak memiliki akta kelahiran :

Tabel I. 2 Data Jumlah Penduduk Kabupaten Semarang yang Memiliki Akta Kelahiran dan yang Tidak Memiliki Akta Kelahiran

| Tahun | Jumlah Penduduk Kabupaten Semarang | Jumlah Kepemilikan akta kelahiran | Jumlah tidak memiliki akta kelahiran | % kepemilikan | % yang tidak memiliki |
|-------|------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|---------------|-----------------------|
| 2016 | 1.005.677 | 366.106 | 639.571 | 36,4% | 63,6% |
| 2017 | 1.011.635 | 464.028 | 547.607 | 45,9% | 54,1% |
| 2018 | 1.022.423 | 520.279 | 502.144 | 50,9% | 49,1% |
| 2019 | 1.034.331 | 527.485 | 506.846 | 51% | 49% |
| 2020 | 1.042.817 | 551.799 | 491.018 | 53% | 47% |

Sumber : Sidukcapil.semarangkab.go.id

Berdasarkan tabel I.2 data Disdukcapil Kabupaten Semarang pada tahun 2016 sebanyak 366.106 (36,4%) penduduk telah memiliki akta kelahiran dan 639.571 (63,6%) belum memiliki akta kelahiran. Sedangkan tahun 2020 sebanyak 551.799 (53%) penduduk telah memiliki akta kelahiran dan 491.018 (47%) penduduk belum memiliki akta kelahiran. Berdasarkan data yang ada dapat dilihat bahwa adanya peningkatan dari tahun ke tahun jumlah penerbitan akta kelahiran, dengan berbagai inovasi pelayanan penerbitan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Semarang. Peningkatan kepemilikan akta kelahiran tidak terlalu signifikan, meskipun demikian setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan kurang lebih 3-10%, pemerintah juga terus berupaya dalam mengembangkan berbagai pelayanan penerbitan akta kelahiran yang ada.

Inovasi Aji Welas sebagai salah satu program pelayanan penerbitan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Semarang ikut berperan dalam meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Semarang dengan lebih fokus terhadap masyarakat yang sudah dewasa atau lansia yang belum memiliki akta kelahiran, yaitu yang berusia 20 tahun ke atas. Berikut ini tabel data penduduk usia 20 ke atas yang memiliki akta kelahiran dan yang tidak memiliki akta kelahiran di kabupaten semarang :

Tabel I. 3 Data Penduduk Usia 20 Tahun ke atas yang Memiliki Akta Kelahiran dan yang tidak Memiliki Akta Kelahiran di Kabupaten Semarang

| Tahun | Jumlah Penduduk Usia 20 Tahun ke atas Kabupaten Semarang | Jumlah Kepemilikan akta kelahiran | Jumlah tidak memiliki akta kelahiran | % kepemilikan | % yang tidak memiliki |
|-------|--|-----------------------------------|--------------------------------------|---------------|-----------------------|
| 2016 | 702.678 | 119.407 | 583.271 | 17% | 83% |
| 2017 | 712.419 | 194.767 | 517.652 | 27,34% | 72,66% |
| 2018 | 714.860 | 234.980 | 480.800 | 32,87% | 67,13% |
| 2019 | 730.359 | 238.763 | 491.596 | 32,69% | 67,31% |
| 2020 | 734.311 | 256.005 | 478.306 | 34,86% | 65,14% |

Sumber : *Sidukcapil.semarangkab.go.id*

Berdasarkan data tabel I.3 bahwa pada tahun 2016 masih banyak sekali penduduk usia diatas 20 tahun yang belum memiliki akta kelahiran, bahkan hampir menyentuh angka 100%. Tahun 2016 jumlah kepemilikan akta kelahiran penduduk usia 20 tahun ke atas adalah sebesar 119.407 jiwa dengan presentase yang sangat kecil sebesar 17%, kemudian yang tidak memiliki akta kelahiran sebesar 583.271 jiwa dengan presentase 83%. Pada tahun 2018 mulai diciptakannya inovasi Aji Welas kepemilikan akta kelahiran penduduk usia 20 tahun ke atas mulai bertambah dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya yaitu sebesar 234.980 jiwa dengan presentase 32,87%, dan yang tidak memiliki akta kelahiran mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, yaitu sebesar 480.800 jiwa dengan presentase 67,13%. Sampai ke tahun-tahun berikutnya kepemilikan akta kelahiran semakin meningkat dengan rata-rata peningkatan 3% , meskipun demikian kepemilikan akta kelahiran untuk

penduduk usia 20 tahun ke atas sangat perlu perhatian lebih oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. karena antara kepemilikan akta dengan yang tidak memiliki akta masih memiliki selisih yang cukup jauh.

Berdasarkan data yang ada pelaksanaan inovasi Aji Welas dalam penerbitan akta kelahiran untuk orang dewasa atau lansia, yaitu usia 20 tahun ke atas Disdukcapil Kabupaten Semarang belum bisa mencapai target kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Semarang untuk penduduk usia 20 tahun ke atas, yaitu 100%, sehingga Disdukcapil Kabupaten Semarang masih mengupayakan dalam mencapai target tersebut, yaitu salah satunya dengan melakukan sosialisasi, sosialisasi dilakukan dengan tatap muka maupun sosialisasi melalui media cetak, serta publikasi melalui berbagai media sosial. Pemerintah Kabupaten Semarang terus berupaya meningkatkan pelayanan akta kelahiran dengan mengembangkan inovasi Aji Welas yaitu setiap permohonan yang masuk sebelum jam sebelas, akan mendapatkan dokumen akta kelahiran yang bisa langsung dibawa pulang.

Prosedur penerbitan akta kelahiran dengan Aji Welas yaitu cukup mudah, pemohon bisa langsung mendaftar ke kantor Dispendukcapil Kabupaten Semarang sebelum jam sebelas dengan membawa persyaratan yaitu : surat keterangan kelahiran, fotokopi KK dan KTP orang tua, dan Surat Nikah, kemudian pemohon hanya menunggu sebentar dan Akta Kelahiran langsung diterbitkan dan dibawa pulang. Penerbitan akta kelahiran ini tidak dipungut biaya

sama sekali (gratis). Kendala yang sering di hadapi oleh Dispendukcapil dalam pelaksanaan inovasi Aji Welas yaitu seringkali masyarakat dalam hal persyaratan kurang lengkap sehingga proses penyelesaiannya memerlukan waktu lebih lama.

Inovasi Aji Welas menjadi inovasi pelayanan publik terbaru di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dan bisa disebut sebagai inovasi karena memiliki perbedaan dari segi kecepatan pelayanan dengan inovasi sebelumnya. Inovasi Aji Welas lebih cepat dari pelayanan sebelumnya terletak pada penandatanganan secara digital atau elektronik oleh Kepala Dinas hal tersebut yang menjadi keunikan dari inovasi Aji Welas ini. Dahulu penerbitan akta kelahiran masih menggunakan tanda tangan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama sekitar 10-14 hari kerja, mengingat banyaknya permohonan penerbitan akta kelahiran yang masuk setiap harinya. Tanda tangan digital atau elektronik inilah yang menjadikan penerbitan aka kelahiran semakin cepat dan efektif, karena hanya menggunakan *barcode* akta kelahiran biasa tertandatangani dan langsung diserahkan ke pemohon tanpa menunggu lama.

Bupati Semarang H. Mundjirin berharap Kepala Disdukcapil Rudi Susanto yang baru menjabat tahun 2019 untuk terus melakukan inovasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Menurut , Bupati Semarang H. Mundjirin inovasi itu harus dilaksanakan secara berkelanjutan. Sehingga dampaknya dapat dirasakan oleh masyarakat. Seperti program Aji Welas itu bagus, harus

dikembangkan dan diperbaiki kualitas pelayanannya. (Dikutip dari Ungaran News.com, 14 Desember 2019).

Inovasi Aji Welas merupakan inovasi terbaru, yaitu penyempurnaan dari inovasi sebelumnya yaitu Balaputradewa dan Aji Arum. Pelaksanaan inovasi belum mencapai target 100%, oleh sebab itu Disdukcapil Kabupaten Semarang menyelenggarakan sosialisasi, supaya masyarakat mengetahui adanya pelayanan akta kelahiran yang langsung jadi jika masuk pemohon sebelum jam sebelas, yaitu dengan memberikan akses informasi bagi masyarakat agar masyarakat mengetahui adanya inovasi ini, yaitu dengan menyebar brosur, leaflet, X-banner, baliho, spanduk, MMT Pameran, MMT Pawai, di Disdukcapil Kabupaten Semarang dan tempat umum serta iklan radio.

**INFORMASI
PELAYANAN MASYARAKAT
TENTANG
ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN
PELAYANAN
PENCATATAN
SIPIL**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
KABUPATEN SEMARANG

#GISA
GERAKAN INDONESIA SAGAM ADMINISTRASI

Sadar Kepemilikan Dokumen Kependudukan;
Sadar Pemutakhiran Data Penduduk;
Sadar Pemanfaatan Data Kependudukan sebagai satu-satunya data yang digunakan untuk semua kepentingan;
Sadar Melayani Administrasi Kependudukan menuju masyarakat yang bahagia.

AKTA PENGATATAN SIPIL

Gonanya:

- Alat bukti yang paling penting dalam menentukan kedudukan hukum seseorang;
- Merupakan akta autentik yang mempunyai kekuatan pembuktian sempurna di depan hukum pengadilan;
- Memberikan kepastian hukum yang sebesar-besarnya tentang peristiwa penting;
- Dipergunakan sebagai tanda bukti yang autentik dalam pengurusan paspor, keperluan sekolah, melamar pekerjaan, mengurus hak keperdataan, mengetahui status anak terhadap orang tua, menentukan waris dll.

AKTA KELAHIRAN

Syaratnya:

- Surat keterangan lahir dari desa / kelahiran / dokter / bidan / pemotong kelahiran. Apabila tidak dapat dipenuhi, melampirkan SPZM (Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak) Kelurahan Data Kelahiran;
- Fotokopi Kutipan Akta Perkawinan/ Kutipan Akta Nikah atau Duplikat Surat Nikah atau Kutipan Akta Percaaan Orang Tua dengan menunjukkan adanya, atau dengan SPZM Kelurahan Suami-Istri;
- Fotokopi KK, atau KK asli dimana penduduk akan didaftarkan sebagai anggota keluarga, untuk pencatatan kelahiran anak baru lahir yang belum mempunyai NIK;
- Fotokopi KTP orang tua/wali/jelajah;
- Fotokopi Ijazah/STTB SD/SLTP/SISA yang bersangkutan (japabila sudah memiliki);
- Nama dan identitas 2 (dua) orang saksi yang telah berusia 21 (dua puluh satu) tahun dengan fotokopi KTR.

**DISDUKCAPIL
GO DIGITAL**

Pelayanan Online
<http://sipendukonline.semarangkab.go.id>

Aji Arum
Akta Jaki Antar Rumah

Aji Welas
Akta Kelahiran Langsung Jaki bila lengkap dan benar sebelum Jam Sebelas

Balaputradewa
Bayi Lahir Pulang Beserta Akta Dengan Wajah Ceria Pelayanan pembuatan akta kelahiran untuk bayi yang lahir di:

- RSUD Ambarawa
- RSU Lingsar
- RS Ken Saras
- RURI Rahayu Ungaran
- RSU Bina Kasih Ambarawa

Pelayanan 3 in 1

- Akta Kelahiran + KK + KIA
- Akta Kematian + KK + KTP

Pelayanan di Kantor Kecamatan
semua bisa dilayani di Kantor Kecamatan terdekat sesuai domisili

PELAYANAN GRATIS

Yuk diurus sekarang !!!
JANGAN PAKAI GALO YA
urus sendiri, gampang kok!

**PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

**DISDUKCAPIL
GO DIGITAL**

Pelayanan Online
<http://sipendukonline.semarangkab.go.id>

Aji Arum
Akta Jaki Antar Rumah

Aji Welas
Akta Kelahiran Langsung Jaki bila lengkap dan benar sebelum Jam Sebelas

Balaputradewa
Bayi Lahir Pulang Beserta Akta Dengan Wajah Ceria Pelayanan pembuatan akta kelahiran untuk bayi yang lahir di:

- RSUD Ambarawa
- RSU Lingsar
- RS Ken Saras
- RURI Rahayu Ungaran
- RSU Bina Kasih Ambarawa

Pelayanan 3 in 1

- Akta Kelahiran + KK + KIA
- Akta Kematian + KK + KTP

Pelayanan di Kantor Kecamatan
semua bisa dilayani di Kantor Kecamatan terdekat sesuai domisili

PELAYANAN GRATIS

Yuk diurus sekarang !!!
JANGAN PAKAI GALO YA
urus sendiri, gampang kok!

**DISDUKCAPIL
GO DIGITAL**

Pelayanan Online
<http://sipendukonline.semarangkab.go.id>

Aji Arum
Akta Jaki Antar Rumah

Aji Welas
Akta Kelahiran Langsung Jaki yang masuk sebelum Jam Sebelas

Balaputradewa
Bayi Lahir Pulang Beserta Akta Dengan Wajah Ceria Pelayanan pembuatan akta kelahiran untuk bayi yang lahir di:

- RSUD Ambarawa
- RSU Lingsar
- RS Ken Saras
- RURI Rahayu Ungaran
- RSU Bina Kasih Ambarawa

Pelayanan 3 in 1

- Akta Kelahiran + KK + KIA
- Akta Kematian + KK + KTP

Pelayanan di Kantor Kecamatan
semua bisa dilayani di Kantor Kecamatan terdekat sesuai domisili

PELAYANAN GRATIS

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SEMARANG**

Alamat: Jl. Pemuda No. 2 Ungaran 50233
Telp./Fax: (024)6921100, 6922340
SMS Gateway: 085741999911

Website: sipendukonline.semarangkab.go.id
Email: disdukcapil@semarangkab.go.id
Twitter: @Disdukcapil

**Gambar I. 1 Sosialisasi Melalui Media Cetak Inovasi Aji Welas Tahun 2019
(Leaflet, X-Banner, Brosur)**

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Semarang

Berdasarkan data dari Disdukcapil Kabupaten Semarang, bahwa sosialisasi yang dilakukan sudah merata ke semua Kecamatan di Kabupaten Semarang, yaitu sebagai berikut :

Tabel I. 4 Kecamatan yang Telah Dilakukan Sosialisasi Mengenai Inovasi Aji Welas Tahun 2019

| NO | Kecamatan | NO | Kecamatan |
|----|-----------|----|---------------|
| 1 | Ambarawa | 11 | Pabelan |
| 2 | Banyubiru | 12 | Pringapus |
| 3 | Bancak | 13 | Susukan |
| 4 | Bawen | 14 | Suruh |
| 5 | Bandungan | 15 | Sumowono |
| 6 | Bergas | 16 | Tengaran |
| 7 | Bringin | 17 | Tuntang |
| 8 | Getasan | 18 | Ungaran Barat |
| 9 | Jambu | 19 | Ungaran Timur |
| 10 | Kaliwungu | | |

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Semarang

Disdukcapil Kabupaten Semarang telah menyelenggarakan sosialisasi di semua kecamatan Di Kabupaten Semarang, hal ini bertujuan agar kebijakan administrasi kependudukan dapat mencakup seluruh lapisan masyarakat, yang kemudian dipahami oleh masyarakat.



Ungaran Timur



Ungaran Barat



Ambarawa



Bandungan

Gambar I. 2 Dokumentasi Sosialisasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Tahun 2019 Di Beberapa Kecamatan Di Kabupaten Semarang (Ungaran Timur, Ungaran Barat, Ambarawa, Bandungan)

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Semarang

Berbagai upaya sosialisasi sudah dilakukan Disdukcapil Kabupaten Semarang, agar masyarakat dapat mengetahui adanya inovasi Aji Welas. Tidak hanya inovasi Aji Welas saja yang disosialisasikan, tetapi juga 19 inovasi administrasi kependudukan yang dimiliki Disdukcapil Kabupaten Semarang. Dengan adanya sosialisasi ini diharapkan masyarakat lebih memahami kemudahan yang telah diberikan Disdukcapil.



Gambar I. 3 Masyarakat yang Mengurus Akta Kelahiran dengan Program Aji Welas

Sumber : akun twitter @Disduk_KabSmg

Gambar di atas memperlihatkan antusias masyarakat yang berkenan mengurus akta kelahiran dengan memanfaatkan program Aji Welas yaitu akta jadi jika masuk permohonan sebelum jam sebelas. Dalam pelaksanaan inovasi Aji Welas, setiap 6 bulan sekali akan dilakukan evaluasi inovasi berupa pelaporan, hal ini bertujuan agar Dispendukcapil mengetahui perkembangan pelaksanaan inovasi Aji Welas.

Penulis memilih inovasi Aji Welas sebagai topik penelitian karena inovasi Aji Welas merupakan inovasi pelayanan publik paling terbaru di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, yaitu diluncurkan pada tahun 2018, sedangkan pelayanan sebelumnya seperti Balaputradewa tahun 2016 dan Aji Arum tahun 2017. Berdasarkan uraian penjelasan latar belakang, penulis ingin melakukan penelitian dan kajian lebih lanjut tentang **“Analisis Inovasi Aji Welas (Akta Jadi Jika Masuk Permohonan Sebelum Jam Sewelas) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang”**

1.2.Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pelaksanaan Inovasi Aji Welas (Akta Jadi Jika Masuk Permohonan Sebelum Jam Sewelas) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang?
2. Apa saja faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan Inovasi Aji Welas (Akta Jadi Jika Masuk Permohonan Sebelum Jam Sewelas) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang?

1.3.Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian memiliki maksud untuk memberikan gambaran mengenai hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Menganalisis Inovasi Aji Welas (Akta Jadi Jika Masuk Permohonan Sebelum Jam Sewelas) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.
2. Mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan Inovasi Aji Welas (Akta Jadi Jika Masuk Permohonan Sebelum Jam Sewelas) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

1.4.Manfaat Penelitian

Penulisan penelitian ini akan memberikan manfaat diantaranya sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan pengetahuan mengenai pelaksanaan Inovasi Aji Welas (Akta Jadi Jika Masuk Permohonan Sebelum Jam Sewelas) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, kaitannya dengan Ilmu Administrasi Publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada:

- a. Bagi Penulis, ilmu pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan, dapat nantinya diterapkan dalam berbagai hal.
- b. Bagi Universitas Diponegoro Semarang, diharapkan penelitian ini dapat memperbanyak koleksi penelitian ilmiah yang dapat dipakai sebagai bahan rujukan bagi penelitian ilmiah selanjutnya khususnya yang terkait dengan inovasi pelayanan publik.
- c. Bagi Dispendukcapil Kabupaten Semarang, penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Dispendukcapil Kabupaten Semarang terkait Inovasi Aji Welas (Akta Jadi Jika Masuk Permohonan Sebelum Jam Sewelas).
- d. Bagi Masyarakat, penelitian ini dapat memberikan wawasan serta manfaat bagi masyarakat dengan mengetahui proses inovasi pelayanan publik yang dilakukan pemerintah khususnya yang dilakukan oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.5.Kajian Teori

Menurut Siswoyo (Dalam Mardalis 2003 :42), teori merupakan sebagai seperangkat konsep dan definisi yang saling berhubungan yang mencerminkan suatu pandangan sistematis yang menjelaskan dan meramalkan mengenai suatu fenomena. Jadi teori merupakan serangkaian konsep atau keterkaitan antar konsep yang digunakan untuk menjelaskan fenomena penelitian.

1.5.1. Penelitian Terdahulu

Tabel I. 5 Penelitian Terdahulu

| Peneliti, Judul Penelitian, Tahun (1) | Tujuan Penelitian (2) | Metode Penelitian (3) | Hasil Penelitian (4) | Perbedaan (5) |
|---|---|------------------------------|---|---|
| Oktrianita Rizkiani. <i>Inovasi Pelayanan Akta Gratis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Di Rumah Sakit Umum Ungaran.</i> 2017. | 1. Memahami dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Akta Gratis Dispendukcapil Di Rumah Sakit Umum Ungaran. 2. Memahami hambatan dalam penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Akta Gratis Dispendukcapil Di Rumah | Metode Penelitian Kualitatif | Hasil penelitian membuktikan bahwa Pelaksanaan pelayanan akta gratis dilakukan di rumah sakit dengan aplikasi SIAK. Persyaratan dan mekanisme pelayanan yang mudah dan sederhana dapat memberikan manfaat kepada pasien yang akan membuat akta yaitu menghemat biaya pelayanan, | Penelitian sebelumnya meneliti tentang pelaksanaan inovasi pelayanan akta gratis di Disdukcapil Kabupaten Semarang, dimana pelaksanaannya, yaitu pemohon yang melakukan pendaftaran akta kelahiran yang kemudian akan diterbitkan tidak dipungut biaya apapun. Sedangkan penelitian penulis lebih berfokus pada |

| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
|---|--|-------------------------------|---|--|
| Sutopo, Achni. <i>Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung</i> . 2017. | Penelitian ini memiliki tujuan, yaitu mengetahui kualitas dari pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Temanggung. | Metopde penelitian kualitatif | Hasil penelitian adalah bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dapat diukur dari lima dimensi yaitu, <i>tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty</i> . Kendala yang dihadapi untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik di Dindikcapil | Penelitian sebelumnya meneliti tentang pelayanan publik secara umum, yaitu semua pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di kantor disdukcapil Kabupaten Temanggung, yaitu menilai kualitas pelayanan dengan lima dimensi : <i>tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty</i> . Rujukan yang digunakan penulis, yaitu melihat pelaksanaan |

| | | | | |
|-----|-----|-----|--|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | | <p>Kabupaten Temanggung ialah mengenai kesadaran masyarakat yang masih banyak membawa berkas syarat permohonan layanan yang kurang lengkap. Selain itu kendala lain yang ada mengenai masalah sarana prasarana yang kurang memadai. Untuk menghadapi kendala pelayanan, Dindukcapil mengupayakan untuk meng-<i>update</i> informasi yang ada di laman web resmi serta memberikan sosialisasi kepada masyarakat. Sedangkan untuk mengatasi terkait masalah jaringan yang sering <i>offline</i>, Dindukcapil Temanggung mengupayakan dengan cara mengirim surat ke kantor pusat.</p> | <p>pelayanan akta kelahiran sebagai salah satu pelayanan publik Di Dindukcapil Kabupaten Temanggung. Sedangkan penelitian penulis tentang inovasi pelayanan publik di dindukcapil yaitu yang diberi nama Aji Welas (Akta Jadi Jika Masuk Permohonan Sebelum Jam Sewelas). Dimana pelayanan lebih berfokus pada pembuatan akta kelahiran, yang pelaksanaannya lebih cepat, bukan meneliti pelayanan publik secara keseluruhan di dindukcapil.</p> |

| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
|--|---|-------------------------------------|--|--|
| <p>Ferdian, Ferry. <i>Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh</i>. 2018.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk memahami apakah inovasi pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh sudah berjalan dengan baik. 2. Untuk memahami apa saja kelebihan dan kekurangan proses pembuatan akta kelahiran secara online. | <p>Metode penelitian kualitatif</p> | <p>Hasil penelitian menunjukkan Inovasi pelayanan online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh adalah inovasi strategi pelayanan karena ada cara baru dalam melakukan interaksi dengan masyarakat yaitu pelayanan pencatatan akta kelahiran melalui pendaftaran dan permohonan pencatatan secara online yang mengupload persyaratan di website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh. Adanya pelayanan online ini akan memberikan alternatif pelayanan pencatatan akta kelahiran supaya cakupan kepemilikan akta kelahiran meningkat. Juga</p> | <p>Penelitian sebelumnya meneliti tentang pelayanan akta kelahiran secara online, yaitu inovasi pelayanan dengan cara yang baru dengan melakukan interaksi kepada masyarakat melalui pelayanan pencatatan akta kelahiran dengan pendaftaran dan permohonan pencatatan secara online. Mekanismenya adalah dengan mengupload persyaratan di website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh. Rujukan yang dipakai penulis, yaitu mengenai cara sosialisasi yang dilakukan Disdukcapil Kota Banda Aceh mengenai inovasi akta kelahiran online, karena melihat masih banyak masyarakat yang gptek atau minimnya pengetahuan</p> |

| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
|---|---|------------------------------|---|--|
| Lallo, Larasati. <i>Pelayanan Prima Dalam Pembuatan</i> | 1. Untuk menganalisis penerapan pelayanan prima dalam | Metode penelitian kualitatif | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan prima dalam pembuatan akta | Penelitian sebelumnya, lebih fokus meneliti kualitas pelayanan prima akta kelahiran, |

| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
|--|--|-----|--|--|
| <p><i>Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. 2015.</i></p> | <p>2. pembuatan Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.</p> <p>3. Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan pelayanan prima dalam pembuatan Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Toraja Utara.</p> | | <p>kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dinilai belum terlaksana dengan baik. Hal ini karena masih adanya prosedur pelayanan kepada masyarakat yang tidak sesuai dengan prosedur dan mekanisme seperti yang tercantum dalam Peraturan Bupati No. 10 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Miniman Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. selain itu sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan dinilai masih kurang memadai contohnya kurangnya toilet yang disediakan dan sempitnya lahan parkir. Waktu pelayanan juga masih terbilang lama.Selain itu pelayanan yang</p> | <p>yaitu penelitian yang berlatar belakang dari banyaknya masyarakat yang mengeluh akan lambatnya pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Toraja, mulai dari prosedur pelayanan yang tidak sesuai dengan Peraturan Bupati, sarana prasarana yang kurang memadai, syarat yang berbeli-belit, dll, yang berimbas pada malasnya masyarakat dalam mengurus akta kelahiran karena pelayanan yang lambat. Sehingga Disdukcapil Kabupaten Toraja melakukan pelayanan prima untuk memecahkan permasalahan yang ada. Rujukan yang dipakai penulis dalam penelitian sebelumnya, yaitu seberapa efektif pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan</p> |

| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
|--|--|--------------------------------------|---|---|
| <p>Muliati, Sry. <i>Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkep. 2015.</i></p> | <p>Untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkep.</p> | <p>Metode penelitian kuantitatif</p> | <p>ada juga telah meningkat dari waktu ke waktu baik dari segi prosedur, persyaratan, waktu dan biaya pelayanan. Pelayanan Prima dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kesadaran petugas pelayanan, partisipasi masyarakat dan juga ketersediaan sarana prasarana yang memadai.</p> <p>Hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik, dalam hal ini adalah pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Pangkep sudah “berkualitas”. Dapat dilihat dari lima dimensi yang digunakan peneliti</p> | <p>masyarakat. Sedangkan penelitian penulis menganalisis inovasi Aji Welas Disdukcapil Kabupaten Semarang, dimana inovasi ini dibuat untuk memecahkan persolan karena minimnya masyarakat yang memiliki akta kelahiran. Proses pelaksanaan inovasi penerbitan akta kelahiran dalam kurun waktu satu hari jika permohonan masuk sebelum jam sebelas, serta pelayanan akta kelahiran ini tidak dipungut biaya (gratis).</p> <p>Penelitian sebelumnya meneliti tentang kualitas pelayanan akta kelahiran Di Disdukcapil Pangkep, dimana pelayanan akta kelahiran masih bersifat offline seperti pelayanan pada umumnya, yang harus datang ke Dinas melakukan</p> |

| | | | | |
|-----|-----|-----|---|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| | | | <p>untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu: Dimensi <i>tangibles</i>, .Dimensi <i>reliability</i>, Dimensi <i>responsiveness</i>, .Dimensi <i>assurance</i>, dan .Dimensi <i>emphat</i>.</p> | <p>pendaftaran kemudian menunggu sampai akta jadi. Prosedur pelaksanaan masih kurang, misalnya pemohon harus menunggu lama akta kelahiran jadi, dll. Rujukan yang dipakai penulis dalam penelitian sebelumnya, yaitu melihat sejauh mana kualitas pelayanan akta kelahiran secara offline yang dilakukan di kantor Disdukcapil Pangkep. Sedangkan penelitian penulis membahas tentang analisis inovasi Aji Welas Di Disdukcapil Kabupaten Semarang. Pelaksanaan inovasi dilakukan dengan penerbitan akta kelahiran dalam satu hari jika permohonan masuk sebelum jam sebelas. Penelitian sebelumnya bersifat Kuantitatif sedangkan penelitian penulis Kualitatif.</p> |

| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
|---|---|--------------------------------------|---|--|
| <p>Sulfiani, Andi Ni'mah. <i>Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Kabupaten Wajo Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil</i>. 2012.</p> | <p>Untuk memahami seberapa besar kualitas pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.</p> | <p>Metode penelitian kuantitatif</p> | <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo khususnya dalam hal pelayanan Akta Kelahiran dapat dinilai berkualitas. Yang dapat dilihat dari Dari lima dimensi yang peneliti gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu : Keandalan (<i>reability</i>), Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>), Keyakinan (<i>Assurance</i>), Perhatian (<i>emphaty</i>), dan Berwujud (<i>tangibles</i>).</p> | <p>Penelitian sebelumnya membahas tentang kualitas pelayanan akta kelahiran yang diukur dari lima dimensi yaitu : Keandalan (<i>reability</i>), Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>), Keyakinan (<i>Assurance</i>), Perhatian (<i>emphaty</i>), dan Berwujud (<i>tangibles</i>) Di Disdukcapil Kabupaten wajo, proses pelaksanaannya lebih berfokus pada kualitas pelayanan dan bukan inovasi. Sehingga proses pencatatan akta kelahiran masih sama seperti pada umumnya, yaitu dilakukan di kantor Disdukcapil Kabupaten wajo dan pasti pelayanannya masih cenderung lama. Rujukan yang dipakai penulis dalam penelitian sebelumnya, yaitu melihat sejauh mana kualitas pelayanan akta kelahiran secara</p> |

| | | | | |
|-----|-----|-----|-----|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) offline yang dilakukan di kantor Disdukcapil Kabupaten Wajo. Sedangkan penelitian penulis membahas tentang analisis inovasi Aji Welas Di Disdukcapil Kabupaten Semarang. Yang pelaksanaannya lebih bersifat efektif karena akta langsung jadi dalam satu hari dan bisa di bawa pulang. Penelitian sebelumnya bersifat Kuantitatif sedangkan penelitian penulis Kualitatif. |
|-----|-----|-----|-----|---|

Dilihat dari tabel I.5 penelitian terdahulu, maka ada beberapa manfaat yang diambil untuk penelitian ini. Diantaranya manfaat dilihat dalam hal pelaksanaan inovasi pelayanan publik khususnya penerbitan akta kelahiran di berbagai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di berbagai daerah. Sehingga bisa membandingkan dan juga menjadikan sumber referensi bagi topik penelitian ini yang juga meneliti mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan publik khususnya penerbitan akta kelahiran. Selain itu penelitian terdahulu juga memberikan manfaat untuk mengetahui bagaimana alur serta mekanisme inovasi penerbitan akta kelahiran di

daerah lain, seperti membandingkan dengan inovasi *online*. Manfaat lainnya untuk penelitian ini adalah mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran yang nantinya akan dapat diterima dan memberikan kepuasan kepada penggunaanya atau masyarakat.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah penelitian ini lebih memfokuskan pada penelitian deskriptif kualitatif sedangkan penelitian sebelumnya ada beberapa yang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis menggunakan angka. Fokus dan obyek penelitian yang digunakanpun berbeda dengan penelitian sebelumnya mengenai daerah atau layanan publik yang berbeda. Penelitian sebelumnya rata-rata menggunakan perhitungan angka antara tingkat kepuasan penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan mendeskripsikan penjelasan dan menggambarkan tentang kondisi atau mendapatkan hasil dari pelaksanaan inovasi dan menganalisis apa yang menjadi daya tarik dalam suatu inovasi pelayanan publik tersebut. Penelitian ini memfokuskan apa yang menjadikan pelayanan bisa disebut inovasi, atau apa yang menjadikan pelayanan ini memiliki sifat kebaruan yang membedakan dengan pelayanan sebelumnya, maka dari itu perlu menganalisis dan memahami pelaksanaan dari sebuah inovasi pelayanan publik.

1.5.2. Administrasi Publik

Pengertian administrasi menurut George R. Terry, merupakan suatu proses kegiatan perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta memberikan dorongan untuk menggerakkan sesuatu untuk melaksanakannya mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut catatan sejarah, sejak zaman dahulu sudah ada suatu sistem penataan pemerintahan. Sistem penataan pemerintahan tersebut yang sekarang lebih dikenal dengan sebutan administrasi public atau administrasi negara (Thoah, 2008:88). Sedangkan definisi administrasi secara luas adalah segala proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang memiliki tujuan untuk mencapai target dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada secara berdaya guna dan berhasil guna. Dulunya konsep administrasi publik disebut dengan administrasi negara, hanya sekarang pakar menggantinya dengan administrasi publik. Chandler dan Plano dalam Keban, menyebutkan bahwa administrasi publik merupakan sumber daya yang terorganisir dan dikoordinasi untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan juga mengelola (*manage*) keputusan-keputusan yang ada dalam kebijakan publik (2008:3).

Menurut Marshall E. Dimock, Gladys O. Dimock dan Louis W. Koenig dalam Pasolong (2013:7) administrasi publik merupakan suatu aktivitas yang digerakkan oleh pemerintah dengan memanfaatkan kekuatan politik di dalamnya.. Lain lagi dengan pengertian administrasi publik menurut Nicholas Henry (Pasolong, 2013:7) menjelaskan bahwa administrasi publik sebagai suatu

campuran yang kompleks antara praktik dan teori, yang bertujuan memberikan pemahaman kepada pemerintah terkait hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga sosial. Administrasi publik berupaya melakukan praktik-praktik manajemen sehingga sesuai dengan nilai, efisiensi, efektivitas dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Menurut Dwight Waldo (Pasolong, 2013:8), administrasi publik merupakan manusia-manusia dan peralatannya dalam memajemen dan mengorganisasi untuk mencapai tujuan pemerintah.

Berdasarkan pengertian atau definisi dari beberapa ahli yang telah dijelaskan diatas dapat memberikan kesimpulan bahwa negara hadir untuk menjamin kemaslahatan seluruh warganya. Administrasi publik adalah studi yang menggambarkan kehadiran negara melalui lembaga eksekutif, legislatif dan yudikatif dalam upayanya menyelenggarakan pemerintah yang mampu mengakomodasi tujuan dari negara itu sendiri, yaitu untuk melayani dan menjamin kesejahteraan warganya. Menurut Syafiie, administrasi publik memiliki dua konsentrasi, yaitu Kebijakan Publik dan Manajemen Publik (2010:93).

1.5.3. Manajemen Publik

Manajemen publik atau dikenal dengan manajemen pemerintah secara umum merupakan penggunaan sarana dan prasarana yang ada yang merupakan salah satu upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Unsur manajemen sekarang ini menjadi suatu unsur pokok dalam keberlangsungan suatu

organisasi, baik organisasi pada sektor swasta maupun dalam sektor publik seperti organisasi pemerintahan. Konsep manajemen publik dalam penelitian ini dipaparkan dalam 3 paradigma, (dalam Thoha, 2010: 71-86), yaitu sebagai berikut:

a. Old Public Administration

Woodrow Wilson dalam Thoha (2008:72-73) menjelaskan pemerintahan dalam konsep *Old Public Administration* (yang kemudian dikenal dengan sebutan OPA) OPA bertugas dalam melaksanakan kebijakan dan memberikan pelayanan yang dalam penyelenggaraannya dilakukan secara netral, profesional, dan lurus mengarah pada tujuan yang telah ada. Setidaknya terdapat dua tema kunci dalam memahami OPA. Pertama, terdapat perbedaan yang jelas antara politik dengan administrasi. Perbedaan itu kemudian dikaitkan dengan akuntabilitas yang harus dijalankan oleh pejabat terpilih dan kompetensi yang netral dimiliki oleh administrator. Kedua, terdapat perhatian guna menciptakan struktur dan strategi dalam pengelolaan administrasi yang memberikan hak organisasi publik dan manajernya yang memungkinkan untuk menjalankan tugas-tugas secara efektif dan efisien.

b. New Public Management

Organisasi pada sektor publik sering digambarkan sebagai organisasi yang kuno, kaku, kualitas rendah, tidak inovatif dan kritikan lainnya yang kemudian menampakkan sebuah reformasi dalam sektor publik yaitu dengan terciptanya konsep *New Public Management* (NPM). Berdasarkan catatan sejarah, istilah

New Public Management pada awalnya dikenalkan di Eropa tahun 1980-an dan 1990-an sebagai reaksi dari tidak memadainya model administrasi publik yang kuno (dikutip dari Mahmudi, 2010:33-34). Konsep OPA secara bertahap digantikan oleh konsep NPM yang mampu memenuhi kebutuhan serta tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, agar sektor publik dapat menghasilkan produk (barang/jasa) yang memiliki kualitas lebih baik atau lebih tinggi.

c. *New Public Service*

Kelanjutan konsep manajemen publik pada periode ketiga munculnya konsep *New Public Service* atau NPS. Berbeda dengan konsep sebelumnya, yaitu model OPA dan NPM, konsep NPS merupakan konsep yang memperjelas berbagai elemen yang ada. Meskipun demikian NPS memiliki model yang bisa membedakan dengan konsep-konsep lainnya. Thoha (2008:84) mengemukakan bahwa ide dasar konsep NPS dibangun dari konsep-konsep sebagai berikut; (1) teori *democratic citizenship*; (2) model komunitas dan *civil society*; (3) organisasi *humanism*; (4) *postmodern* ilmu administrasi publik. Dalam memahami mengenai manajemen sektor publik terinspirasi dari unsur-unsur manajemen pada sektor swasta. Oleh sebab itu, sesuai diungkapkan oleh Mahmudi (2010:36) bahwa organisasi sektor publik perlu mengadopsi prinsip-prinsip sektor swasta.

Perubahan indikator mulai dari OPA, NPM, NPS, adalah sebagai upaya untuk menyempurnakan praktek *good governance*. *Good Governance* sendiri

adalah keadaan dimana pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah menunjukkan angka kepuasan yang tinggi, tingkat kepercayaan yang tinggi, dan angka peran serta masyarakat yang tinggi. Dalam hal ini saya menggunakan paradigma yang terakhir yaitu NPS (*New Public Service*) karena dalam paradigma tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* dimana melayani rakyat yang dianggap warga, mengutamakan kepentingan dan bertindak strategis serta demokratis.

1.5.4. Pelayanan Publik

Lijan Poltak S. dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik (2010: 8-9) memberikan pengertian bahwa pelayanan publik adalah suatu upaya memenuhi kebutuhan atau keinginan masyarakat oleh penyelenggara negara. Lijan Poltak menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan, dimana penyelenggara negara yaitu pemerintah harus dapat memberikan berbagai kebutuhan atau keinginan masyarakat, dalam berbagai aspek seperti, kesehatan, sosial, keagamaan, pendidikan, sarana prasarana dan sebagainya.

Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan suatu aktivitas atau rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, untuk setiap warga negara terhadap barang,

jasa, dan/atau pelayanan administratif yang telah difasilitasi oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah pemerintah.

Undang-undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga kelompok layanan administratif, yaitu: yang pertama, kelompok layanan dengan *output* berupa dokumen resmi yang dibutuhkan oleh public, Kedua, kelompok layanan dengan *output* berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh public, yang Ketiga, kelompok layanan dengan *output* barang jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Sedangkan menurut Kepmen PAN No. 63/2003 pelayanan umum merupakan, semua jenis pelayanan baik diselenggarakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah maupun di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun bentuk pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Mengikuti beberapa definisi di atas, bahwa yang dimaksud pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang atau jasa yang dilakukan oleh penyelenggara negara, baik Pemerintah pusat maupun daerah. Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu sebagai berikut :

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Sedangkan menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 , penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

1.5.5. Inovasi

Menurut Suryana (2008:32) dan Carol Kinsey Goman yang dikutip dari Alma (2009:68), inovasi merupakan suatu kreativitas yang dapat diartikan sebagai sesuatu yang dapat diimplementasikan dan memberikan nilai tambah atas sumber daya yang dimiliki. Inovasi sebagai “proses” atau “hasil” dari pengembangan atau pemanfaatan mobilitas pengetahuan, keterampilan dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk (barang/jasa) yang memberikan nilai yang berarti atau secara signifikan, dan inovasi dapat bersifat baru bagi pasar, bagi perusahaan, negara atau daerah, bahkan bagi dunia.

Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30/2014, inovasi pelayanan publik merupakan terobosan jenis pelayanan publik baik berupa gagasan/ide kreatif orisinal atau modifikasi yang secara langsung maupun tidak langsung

memberikan manfaat bagi masyarakat. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik tersebut tidak mengharuskan suatu penemuan baru, melainkan bisa pula mencakup satu pendekatan baru bersifat kontekstual baik berupa inovasi pelayanan publik hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.

Kaitannya dengan manajemen sektor publik, inovasi mempunyai makna penggunaan metode dan strategi desain kebijakan baru serta atau *standard operating system* yang baru bagi sektor publik untuk menangani persoalan publik. Dengan demikian, menurut Adriana Alberti and Guido Bertucci (dalam Zulfa Nurdin, 2006:15) inovasi dalam administrasi public maupun *governance* adalah suatu jawaban kreatif, efektif dan unik untuk menyelesaikan persoalan baru atau sebagai jawaban baru atas masalah lama.

1.5.5.1. Atribut Inovasi

Suatu Inovasi bersifat baru, sifatnya yang baru adalah menjadi ciri dasar inovasi tersebut dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan yang sudah lama, yang sudah tidak efektif lagi untuk menangani suatu permasalahan atau solusi dalam pemenuhan kebutuhan tertentu. Atribut inovasi menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008: 17-18) atribut atau kelengkapan dari sebuah inovasi terdiri dari :

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*). Suatu inovasi diharapkan mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. Atribut keuntungan relatif melihat bahwa inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai yang lebih dari produk atau jasa inovasi yang sudah ada sebelumnya. Menurut Rogers dalam Syafaruddin (2012:34) tingkat keuntungan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya atau faktor sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Dengan semakin menguntungkan bagi penerima maka inovasi akan semakin cepat tersebar ke penerimanya.
2. Kesesuaian (*Compability*). Inovasi juga memiliki sifat kompatibel atas kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat. Atribut kesesuaian melihat bahwa inovasi harus memiliki kesesuaian dengan produk atau jasa inovasi sebelumnya. Menurut Rogers dalam Syafaruddin (2012:34), bahwa tingkat kesesuaian inovasi dapat diketahui dengan nilai, pengalaman lalu dan juga kebutuhan dari penerima. Sebuah inovasi yang sulit untuk diterima oleh masyarakat

sebagai pengguna inovasi, yaitu inovasi yang diyakini tidak sesuai dengan nilai atau norma yang ada di masyarakat.

3. Kerumitan (*Complexity*). Sifatnya yang baru membuat inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting. Atribut kerumitan melihat seberapa rumit suatu inovasi dapat dipahami dan dijalankan oleh masyarakat sebagai pengguna. Tingkat kerumitan suatu inovasi tergantung dari bagaimana cara yang ada di dalam sebuah inovasi. Menurut Rogers dalam Syafaruddin (2012:34) mengemukakan bahwa kompleksitas suatu inovasi memiliki tingkat kesulitan untuk dipahami dan digunakan bagi penerimanya. Sehingga inovasi perlu dilihat dari segi kompleksitas untuk mengetahui karakteristik sebuah inovasi agar dapat diterima oleh penggunanya.
4. Kemungkinan dicoba (*Triability*). Inovasi bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Atribut kemungkinan dicoba melihat bahwa inovasi harus dilakukan uji coba terlebih dahulu untuk menguji

apakah inovasi tersebut sudah memiliki kualitas yang baik dan nilai lebih untuk diterima oleh penggunanya.

5. Kemudahan diamati (*Observability*). Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Atribut kemudahan diamati menilai bahwa sebuah inovasi harus dapat dengan mudah diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan mewujudkan sesuatu yang lebih baik agar dapat memberikan kepercayaan kepada publik atau masyarakat untuk menerima atau menggunakannya.

1.5.5.2. Faktor Pendorong dan Penghambat

Berjalannya suatu inovasi pelayanan tidak luput dengan adanya faktor pendorong dan penghambat inovasi, maka dari itu perlu adanya manajemen pengelolaan inovasi itu sendiri. Definisi manajemen menurut George R. Terry, yaitu merupakan proses nyata yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilaksanakan untuk menetapkan dan mencapai tujuan yang telah disepakati dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber daya yang lainnya. Faktor pendorong dan penghambat inovasi bisa dilihat dari unsur-unsur manajemen yang ada dalam organisasi. Menurut Harrington Emerson dalam Phiffner John F. dan Presthus Robert V. (1960) manajemen mempunyai lima unsur (5M), yaitu:

1. *Man*

Manusia merupakan unsur mutlak dan yang terpenting didalam manajemen. Sebagai sumber tenaga kerja utama, manajemen tidak akan berjalan tanpanya.

2. *Money*

Merupakan sarana terpenting setelah manusia, dimana dalam kegiatannya, dapat dipastikan membutuhkan uang.

3. *Materials*

Bahan-bahan juga penting dalam manajemen. Bahan-bahan dalam pelayanan publik yang dimaksud adalah berupa fasilitas atau sarana prasarana dalam pelaksanaan inovasi.

4. *Machine*

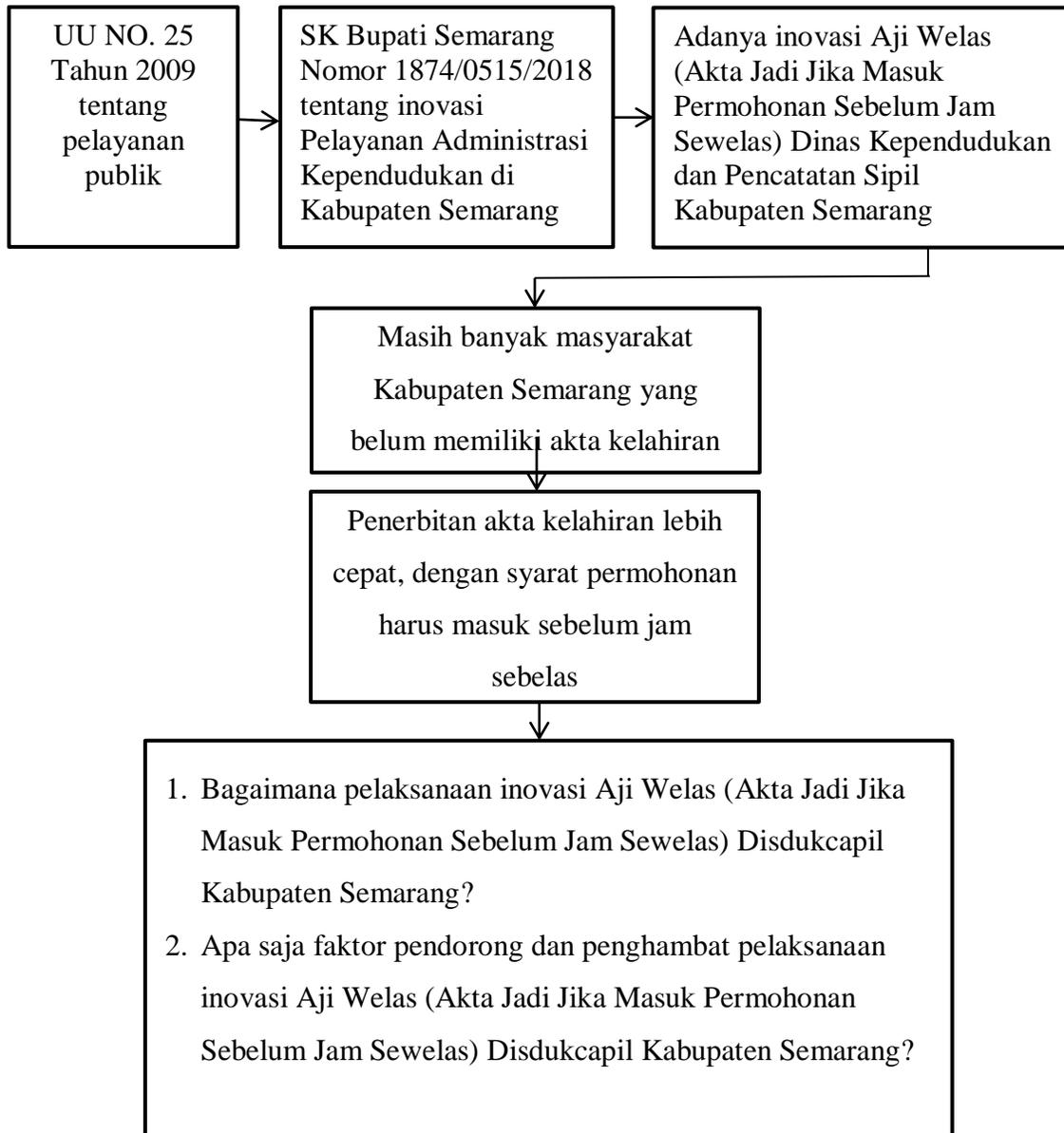
Dewasa ini, penggunaan mesin semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi. Penggunaan teknologi biasanya dilakukan untuk mencapai efisiensi kerja dimana teknologi tersebut dapat mempermudah, memperlancar, dan mempercepat proses kerja sehingga dapat membawa banyak keuntungan maksimal.

5. *Methods*

Metode adalah cara pelaksanaan kerja. Metode kerja yang baik adalah yang sederhana, mudah, dan dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan.

1.6. Kerangka Pemikiran

Bagan alur kerangka berpikir pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar I. 4 Kerangka Pemikiran

Sumber : Data diolah peneliti

1.7.Operasionalisasi Konsep

1. Karakteristik/Atribut Inovasi Inovasi Pelayanan “Aji Welas” di Dispendukcapil Kabupaten Semarang

Penelitian ini berusaha untuk mengalisis inovasi Aji Welas yang di canangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang Nomer 7 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan Kabupaten Semarang dan keputusan Bupati Kabupaten Semarang Nomer 1874/0515/2018 tentang inovasi pelayanan administrasi kependudukan Di Kabuaten Semarang.

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan, pada penelitian ini fenomena yang menjadi kajian peneliti yaitu suatu inovasi atau atribut inovasi yang memiliki kriteria keberhasilan inovasi, yaitu *Relative Advantage* (keuntungan relative), *Compability* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba), dan *Observability* (kemudahan diamati).

1. *Relative Advantage* / keuntungan relative

Relative advantage yang memiliki arti keuntungan relatif yang digunakan untuk mengetahui suatu nilai kebaruan yang ada di dalam inovasi pelayanan publik tersebut. Nilai keuntungan relatif yang akan diteliti dalam inovasi Aji Welas yaitu:

- Nilai Ekonomi.
- Kecepatan bekerja.

- Kemudahan bekerja.
- Kesenangan/kepuasan.

2. *Compability* / Kesesuaian inovasi

Tingkat kesesuaian inovasi Aji Welas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang diukur melalui:

- Melihat penyesuaian dengan nilai dan norma
- Melihat penyesuaian dengan pengalaman dimasa lalu
- Melihat penyesuaian, kebutuhan masyarakat.

3. *Complexity* / Kerumitan

Dalam melakukan analisis tingkat kerumitan pada inovasi pelayanan Aji Welas Dispendukcapil Kabupaten Semaang diteliti melalui:

- Kemudahan Dipahami
- Kemudahan Penggunaan Inovasi
- Penyesuaian diri terhadap lingkungan

4. *Triability* / kemungkinan dicoba,

Indikator ke empat dalam atribut inovasi ini menjelaskan bahwa suatu inovasi yang dilakukan harus diuji coba terlebih dahulu untuk mengukur kualitas inovasi, agar memiliki nilai lebih dan dapat diterima oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan, indikator yang digunakan untuk menganalisis kemungkinan dicoba pada inovasi pelayanan Aji Welas Dispendukcapil Kabupaten Semarang dilihat dari:

- Kemudahan dapat dicoba.
- Kemudahan memperoleh informasi.

5. *Observability* / kemudahan diamati

Fenomena kemudahan diamati yang akan diteliti, yaitu :

- Melihat, inovasi dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat, seperti meningkatkan kualitas pelayanan inovasi. Kemudahan pelayanan, misalnya kemudahan masyarakat mendapatkan akta kelahiran secara cepat, kemudahan proses, prosedur dll. Banyaknya jumlah pembuatan akta kelahiran yang telah dilayani oleh Disdukcapil Kabupaten Semarang menjadi tanda keberhasilan suatu inovasi pelayanan.

2. Faktor Pendorong dan penghambat inovasi pelayanan Aji Welas Dispendukcapil Kabupaten Semarang dapat dilihat dari unsur-unsur manajemen pelayanan publik.

a. Faktor-faktor yang menjadi pendorong dan penghambat pada inovasi pelayanan Aji Welas Dispendukcapil Kabupaten Semarang dapat dilihat melalui:

- Man (Manusia)
- Money (Uang)
- Material (Sarana Prasarana)
- Machine (Teknologi)
- Methode (Metode)

1.8. Metode Penelitian

1.8.1. Desain Penelitian

Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2009). Keith F. Punch (Nugroho, 2014) membagi penelitian ke dalam beberapa kelompok, antara lain:

1. Penelitian kuantitatif
2. Penelitian kualitatif
3. Penelitian gabungan kuantitatif dan kualitatif

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami objek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi dan tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah (Moleong, 2007:6). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis deskriptif, metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu system pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskriptif, gambar atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta - fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskriptif

dalam bentuk kata – kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Penelitian Deskriptif yang di pakai bertujuan untuk menganalisis inovasi Aji Welas (Akta Jadi Jika Masuk Permohonan Sebelum Jam Sewelas) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

1.8.2. Situs Penelitian

Lokus atau tempat dilaksanakannya penelitian disebut dengan situs penelitian. Menetapkan lokasi penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian. Penelitian ini akan mengambil lokus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

1.8.3. Subjek Penelitian

Moleong (2007) menggambarkan subjek penelitian sebagai informan, yang berarti orang paham mengenai topik yang diteliti yang diminta untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Subjek penelitian adalah suatu individu atau kelompok yang mampu mendeskripsikan yang mereka ketahui terkait fenomena yang diteliti, yang dapat disebut sebagai informan. Dalam penelitian ini, membutuhkan informan yaitu, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, yaitu, antara lain:

- a. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang
- b. Masyarakat yang menerima pelayanan akta kelahiran (Inovasi Aji Welas)

Menentukan Subyek Penelitian dilakukan dengan cara :

- a. Menentukan Masyarakat yang menjadi subyek penelitian, yaitu dengan teknik *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono,2009).
- b. Menentukan Pegawai Disdukcapil Kabupaten Semarang sebagai informan yaitu dengan cara *Purposive sampling*, merupakan teknik pengambilan sampel di mana peneliti mengandalkan penilaiannya sendiri ketika memilih anggota populasi untuk berpartisipasi dalam penelitian (Sugiyono,2009).

1.8.4. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian pada dasarnya terbagi menjadi dua jenis, antara lain:

1. Data kuantitatif

Data kuantitatif atau data numerik, adalah nilai dari perubahan yang dapat dinyatakan dalam bentuk angka-angka atau statistik. Informasi dari data kuantitatif dalam administrasi publik biasanya digunakan untuk melihat tingkat kualitas atau kinerja suatu bidang pelayanan atau pemerintahan.

2. Data kualitatif

Data kualitatif merupakan data yang berupa kata dan atau kalimat, gambar, serta skema yang belum dijadikan angka. Menurut Pasolong

(2013) penelitian yang menggunakan data yang bukan dalam skala rasio, tetapi dalam bentuk skala nominal, ordinal, maupun interval yang semuanya dapat dikategorikan, sehingga jelas apa yang akan disamakan dan dibedakan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian.

Penelitian ini menggunakan data kualitatif untuk menganalisis inovasi Aji Welas (Akta Jadi Jika Masuk Permohonan Sebelum Jam Sewelas). Karena dalam menganalisis pelaksanaan inovasi tersebut, dibutuhkan data yang mampu menjelaskan aspek mana saja yang dapat disamakan dan yang dapat dibedakan. Sehingga nantinya akan mampu menjawab permasalahan yang sudah dirumuskan dalam penelitian ini.

1.8.5. Sumber Data

Sumber data penelitian kualitatif menurut Lofland dan Lofland (Nugroho, 2014), adalah tindakan dan kata-kata, sisanya merupakan tambahan, seperti dokumen dan lain-lain, termasuk antara lain sumber data tertulis, dokumen rekaman suara dan foto, dan data-data yang mendukung topik penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer, adalah data yang didapatkan langsung dari sumber atau obyek penelitian. Data primer ini akan didapatkan melalui observasi atau pengamatan langsung yang dilakukan peneliti melalui wawancara dengan

informan. Data primer yang didapat dalam penelitian ini adalah melalui wawancara dengan *stakeholder* yang terkait dengan inovasi Aji Welas (Akta Jadi Jika Masuk Permohonan Sebelum Jam Sewelas) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

2. Data sekunder, yaitu data yang sudah ada sebelumnya, yang didapatkan dari dokumen, hasil penelitian, laporan, artikel-artikel, berita serta bentuk-bentuk lain yang bisa memberikan informasi terkait penelitian ini. Data sekunder yang diperoleh dari penelitian ini yaitu dari dokumen, laporan, jurnal dan skripsi yang berkaitan dengan inovasi Aji Welas (Akta Jadi Jika Masuk Permohonan Sebelum Jam Sewelas) di Disdukcapil Kabupaten Semarang.

1.8.6. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2009), pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participation observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*), dan dokumentasi (Sugiyono, 2009).

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan teknik sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi merupakan mengumpulkan data dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap fakta atau fenomena yang nampak pada

objek yang diteliti, sehingga membantu peneliti dalam menyusun hasil penelitian. Observasi dilakukan untuk mendekatkan peneliti terhadap subjek dan objek penelitian sehingga peneliti mampu mengamati peristiwa, kejadian, pose, dan sejenisnya disertai dengan daftar apa saja yang perlu diobservasi. Sugiyono (2009) menyatakan perbedaan observasi berdasarkan proses pelaksanaan pengumpulan data, yaitu:

- a. Observasi partisipatif, yaitu peneliti secara langsung terlibat dalam kegiatan keseharian subjek atau objek yang diamati.
- b. Observasi non partisipatif, yaitu peneliti tidak terlibat ke dalam pengamatan tetapi hanya bertindak sebagai pengamat independen. Pada saat kegiatan observasi peneliti hanya melakukan pengamatan sepiantas.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data dengan melalui percakapan antara dua pihak, yaitu pewawancara dan narasumber (informan) yang memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang diberikan pewawancara. Esterberg mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2014). Esterberg (dalam Sugiyono, 2009) menyatakan beberapa macam wawancara, antara lain:

a. Wawancara terstruktur (*structured interview*)

Wawancara ini digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu, dalam melakukan wawancara pewawancara telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini, setiap responden diberi pertanyaan yang sama dan pengumpul data mencatatnya. Dengan wawancara terstruktur ini pula, peneliti dapat menggunakan beberapa wawancara sebagai pengumpul data. Tentunya, pengumpul data tersebut harus diberi *training* agar mempunyai kemampuan yang sama.

b. Wawancara semistruktur (*semistructure interview*)

Wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview* yang pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dan pihak yang diajak wawancara diminta pendapatnya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

c. Wawancara tidak berstruktur (*unstructured interview*)

Wawancara ini merupakan wawancara yang bebas dan peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis

dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Penelitian ini menggunakan wawancara semistruktur, karena peneliti tidak mengajukan pertanyaan yang sama kepada setiap responden. Jenis pertanyaan yang diajukan akan menyesuaikan peran masing-masing responden pada analisis inovasi Aji Welas (Akta Jadi Jika Masuk Permohonan Sebelum Jam Sewelas) di Disdukcapil Kabupaten Semarang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik memperoleh data dari dokumen-dokumen sesungguhnya terkait dengan obyek penelitian. Teknik dokumentasi ini dilakukan dengan mencari dan menemukan bukti-bukti. Menurut Sugiyono (2009) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

1.8.7. Analisis Data dan Interpretasi Data

Bogdan dalam Sugiyono (2009:244) menyebutkan bahwa analisis data kualitatif merupakan suatu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat memberikan pemahaman, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Data yang terkumpul dalam penelitian kualitatif cukup banyak yang biasanya meliputi ratusan bahkan ribuan halaman. Data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis dan ditafsirkan oleh peneliti sehingga meminimalisir adanya data yang kadaluarsa atau tidak valid lagi. Jadi dalam penelitian kualitatif analisis data harus dimulai sejak awal. Data yang diperoleh dari lapangan harus segera disusun dalam bentuk tulisan dan dianalisis.

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2009:246), menyebutkan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, hingga datanya jenuh. Aktivitas tersebut adalah reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan simpulan (*conclusion drawing*) :

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah analisis data yang dilakukan dengan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang diperoleh di dalam lapangan ditulis/diketik dalam bentuk uraian atau laporan yang terperinci.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Miles dan Huberman, menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif.

3. Penarikan Simpulan (*Conclusion drawing*)

Dari data yang diperoleh, kemudian dikategorikan, dicari tema dan polanya kemudian ditarik kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum ada.

1.8.8. Kualitas Data

Menurut Agustinova (2015: 47-49) triangulasi data dibagi menjadi empat macam, yaitu sebagai berikut :

1. Triangulasi Sumber Data (*Data Triangulation*)

Triangulasi sumber adalah untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan mengecek data yang di peroleh dari beberapa sumber yang ditemukan. Data dari berbagai sumber tersebut, nantinya dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana yang spesifik dari sumber-sumber itu. Setelah menghasilkan kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan sumber-sumber data tersebut.

2. Triangulasi Peneliti (*Multiple Researchers*)

Triangulasi peneliti dilakukan dengan cara memakai lebih dari satu orang peneliti dalam mengumpulkan dan menganalisis data. Teknik ini diakui memperluas pengetahuan mengenai informasi yang akan digali dari subjek penelitian.

3. Triangulasi Teori (*Theory Triangulation*)

Triangulasi teori adalah menafsirkan seperangkat data dengan menggunakan perspektif atau teori. Dalam membahas suatu permasalahan yang sedang diteliti, lebih baik peneliti tidak menggunakan suatu perspektif teori sehingga nantinya di dukung dari *multiple theory*.

4. Triangulasi Metode (*Methodological Triangulation*)

Triangulasi metode adalah memeriksa data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dan dokumentasi.

Pada penelitian inovasi Aji Welas pengujian validitas data menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi metode. Peneliti menganalisis Aji Welas (Akta Jadi Jika Masuk Permohonan Sebelum Jam Sewelas) Disdukcapil Kabupaten Semarang, berdasarkan lebih dari satu sumber data. Kemudian untuk menguji apakah data itu benar yaitu dilakukan pengecekan dengan cara observasi dan dokumentasi.