BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi yang sedang berlangsung saat ini, kemajuan dan modernisasi teknologi serta informasi mengalami perkembangan yang sangat pesat. Dampak yang ditimbulkan yaitu semakin meningkatnya tuntutan akan kebutuhan masyarakat (Syasdawita, 2022). Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan pelayanan publik yang mencakup berbagai jenis, seperti barang, jasa dan layanan administratif.

Pemberian layanan tersebut merupakan kewajiban pemerintah sebagai pelaksana tugas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai warga negara (Haqie et al., 2020). Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. Berdasarkan undang-undang tersebut, pelayanan publik merupakan layanan jasa yang diberikan oleh pemerintah atau swasta atas nama pemerintah kepada masyarakat, dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat Indonesia. Pelayanan publik memiliki peran strategis dalam upaya pemerintah untuk menerapkan praktik *good governance* di Indonesia. Dengan menerapkan praktik *good governance*, diharapkan sistem pelayanan publik yang berkualitas dan berkesinambungan dapat diwujudkan, sehingga kualitas pelayanan publik yang prima dapat tercapai.

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB No. 25 Tahun 2020 tentang Roadmap Reformasi birokrasi 2020-2024 peningkatan kualitas pelayanan publik

merupakan salah satu dari delapan area perubahan reformasi birokrasi. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah memiliki potensi untuk mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, baik itu dalam aspek yang positif maupun negatif (Syasdawita, 2022). Reformasi membawa angin segar bagi sistem pemerintahan, membawa harapan akan perbaikan yang lebih besar, terutama dengan implementasi otonomi daerah yang menggambarkan pemberian wewenang oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah yang memungkinkan mereka untuk mengatur wilayahnya sendiri sesuai dengan potensi yang dimiliki.

Menurut Peraturan Menteri PAN-RB No. 7 Tahun 2021, dalam rangka mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan diperlukan sebuah terobosan baru berupa inovasi di sektor pelayanan publik. Hal tersebut sejalan dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 3 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah Provinsi Jawa Tengah yang menyatakan bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta mendorong kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk perkembangan wilayah diperlukan suatu inovasi. Sistem inovasi daerah, sebagai serangkaian proses terstruktur, bertujuan untuk merumuskan dan mengembangkan inovasi melalui kerja sama di antara berbagai instansi pemerintah, pemerintah daerah, dan stakeholder terkait (Perda Provinsi Jawa Tengah No.3, 2019).

Sebagaimana tercantum dalam Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, inovasi pelayanan publik memiliki pengertian yaitu suatu inovasi yang menyediakan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses

pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/ jasa publik. Menurut Peraturan Menteri PAN-RB No.30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik merupakan upaya dalam menciptakan perbaikan atau kemajuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan menghadirkan ide atau konsep baru. Perlu ditekankan bahwa inovasi dalam konteks ini tidak selalu berarti menciptakan ide yang benar-benar baru, tetapi juga bisa mencakup tindakan seperti modifikasi, adaptasi, atau peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan yang sudah ada sebelumnya (Kartika & Oktariyanda, 2022).

Menurut Said dan Susanto dalam (Mochammad, 2019) inovasi diartikan sebagai suatu perubahan yang disengaja yang melibatkan pengenalan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam konteks lembaga atau instansi. Konsep inovasi memiliki makna yang tidak sebatas memperbarui namun juga mencakup penggunaan ide-ide baru untuk menciptakan produk, proses, dan layanan yang lebih baik. Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) inovasi merupakan kreativitas yang menerapkan pengetahuan, kemampuan teknologi serta keahlian untuk menciptakan proses, produk, dan layanan yang baru. Meskipun tidak semua gagasan dapat dianggap sebagai inovasi, namun inovasi seringkali diidentifikasi sebagai tindakan baru yang melibatkan terobosan dan *best practices* yang berbeda dari yang lain (Anggitlistio, 2023).

Di Indonesia inovasi pelayanan publik lebih difokuskan pada aspek pengembangan inovasi pelayanan publik dalam hal “Pembinaan Inovasi”, sebagaimana telah diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara dan Reformasi Birokrasi No. 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik. Tujuan dari upaya pembinaan inovasi pelayanan publik ini adalah untuk meningkatkan performa para penyelenggara inovasi dan menjaga kualitas inovasi agar dapat berkelanjutan. Pembinaan inovasi berperan penting dalam serangkaian pelaksanaan kebijakan pemerintah karena melibatkan proses perbaikan dalam penyelenggaraan urusan pemerintah daerah. Seluruh rangkaian proses ini dilakukan dengan memanfaatkan penyebaran yang berpedoman pada ilmu pengetahuan.

Proses pembinaan inovasi pelayanan publik melibatkan sejumlah langkah yang mencakup penciptaan, yang merupakan usaha untuk memperoleh dan mengembangkan pengetahuan serta menerapkan ide-ide dari sebuah inovasi. Selanjutnya, terdapat tahap pengembangan yang berperan dalam meningkatkan kualitas, memperluas cakupan inovasi, serta memastikan kelangsungan dan keberlanjutannya. Pembinaan inovasi pelayanan publik secara khusus berfokus pada peningkatan mutu pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa sehingga memberikan dampak langsung yang dapat dirasakan oleh masyarakat.

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. SE/10/M.PAN/7/2005 tentang Daftar Prioritas Pelayanan Publik, pelayanan administrasi kependudukan merupakan prioritas pelayanan utama yang perlu di tingkatkan performanya. Pada dasarnya, administrasi kependudukan merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat, seperti pencatatan identitas sebagai warga negara dan juga memiliki peran penting dalam menegaskan legalitas status kewarganegaraan. Data kependudukan juga merupakan pondasi penting bagi suatu

negara dan menjadi landasan esensial dalam pembangunan. Informasi mengenai perkembangan kependudukan sangat diperlukan dalam berbagai tahap perencanaan kebijakan, pelaksanaan program, hingga evaluasi pembangunan yang berorientasi pada kependudukan yang berkelanjutan.

Pendekatan pembangunan yang memperhitungkan faktor kependudukan, atau sering disebut sebagai pembangunan berwawasan kependudukan berarti memastikan bahwa kebijakan dan program pemerintah selaras dengan karakteristik dan kebutuhan penduduknya. Selain itu, data kependudukan berperan dalam mengatur pertumbuhan penduduk dan mendistribusikan penduduk secara merata di berbagai wilayah, sehingga pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu aspek yang sangat krusial. Dan hingga saat ini, hampir di setiap daerah di Indonesia memiliki masalah utama dalam administrasi kependudukan (Kartika & Oktariyanda, 2022). Menurut Badan Pusat Statistik, Provinsi Jawa Tengah menduduki posisi ketiga dengan jumlah penduduk terbanyak se-Indonesia dengan jumlah 36.742.591 jiwa setelah Provinsi Jawa Barat dan Jawa Timur (BPS Jawa Tengah, 2021). Provinsi Jawa Tengah memiliki jumlah kabupaten dan kota sebanyak 29 Kabupaten dan 6 Kota dengan luas wilayah yang berbeda-beda.

Tabel 1. 1

Luas Wilayah Menurut Kabupaten di Jawa Tengah Tahun 2021

No	Kabupaten	Luas Wilayah (km2)
1.	Kabupaten Cilacap	2124.50
2.	Kabupaten Banyumas	1335.30
3.	Kabupaten Purbalingga	677.50
4.	Kabupaten Banjarnegara	1023.70
5.	Kabupaten Kebumen	1211.70

No	Kabupaten	Luas Wilayah (km2)
6.	Kabupaten Purworejo	1091.50
7.	Kabupaten Wonosobo	981.40
8.	Kabupaten Magelang	1102.90
9.	Kabupaten Boyolali	1008.50
10.	Kabupaten Klaten	658.20
11.	Kabupaten Sukoharjo	489.10
12.	Kabupaten Wonogiri	1793.70
13.	Kabupaten Karanganyar	775.40
14.	Kabupaten Sragen	941.50
15.	**Kabupaten Grobogan**	**2013.90**
16.	Kabupaten Blora	1804.60
17.	Kabupaten Rembang	887.10
18.	Kabupaten Pati	1489.20
19.	Kabupaten Kudus	425.10
20.	Kabupaten Jepara	1059.20
21.	Kabupaten Demak	900.10
22.	Kabupaten Semarang	950.20
23.	Kabupaten Temanggung	837.70
24.	Kabupaten Kendal	1118.10
25.	Kabupaten Batang	788.60
26.	Kabupaten Pekalongan	837.00
27.	Kabupaten Pemalang	1118.00
28.	Kabupaten Tegal	876.10
29.	Kabupaten Brebes	1902.40

Sumber: BPS Jawa Tengah, 2021

Berdasarkan tabel luas wilayah menurut Kabupaten Di Jawa Tengah tahun 2021 Kabupaten Grobogan merupakan kabupaten terluas kedua setelah Kabupaten Cilacap dengan luas wilayah mencapai 2013.9 km2 di wilayah Provinsi Jawa Tengah, dengan jumlah penduduk mencapai 1.507.156 jiwa dimana setiap penduduk memiliki hak yang sama dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan merupakan lembaga pemerintahan yang memiliki wewenang eksklusif dalam mengurus administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah Kabupaten Grobogan. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Grobogan No.

15 tahun 2016 dan Peraturan Bupati Grobogan No. 59 Tahun 2016 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan bertanggung jawab dalam membantu Bupati Grobogan dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan daerah terkait administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Berdasarkan Perda Kabupaten Grobogan No. 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Pasal 5, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan memiliki beberapa wewenang yaitu:

a. Memperoleh keterangan dan data yang valid tentang peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.
b. Memperoleh data mengenai peristiwa penting penduduk dan atas dasar putusan pengadilan.
c. Memberikan keterangan atas laporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting untuk penyidikan, penyelidikan, dan pembuktian kepada pengadilan.
d. Mengelola data dan mendayagunakan informasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan huruf (a), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan memiliki kewenangan untuk mengumpulkan data yang valid mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting kependudukan lainnya. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 mengenai Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa peristiwa kependudukan merujuk pada kejadian yang dialami oleh warga yang mempengaruhi penertiban dan perubahan dokumen seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan Surat Keterangan Kependudukan lainya. Hal ini mencakup peristiwa seperti pindah datang, perubahan alamat, serta perubahan tinggal terbatas hingga tinggal tetap. Disisi lain, pencatatan sipil merujuk pada pencatatan peristiwa

penting yang dialami oleh individu dalam register pencatatan sipil yang dikelola instansi pelaksana. Pada pasal 1 nomor 17 dari Undang-Undang yang sama menggambarkan peristiwa penting sebagai kejadian yang mencakup kelahiran, kematian, kelahiran mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan.

Pentingnya melaporkan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang tidak hanya berkaitan dengan perubahan data identitas, tetapi juga memiliki dampak yang signifikan pada validitas data kependudukan. Data kependudukan memiliki peran penting dalam perencanaan pembangunan, alokasi dana, analisis demografi, dan berbagai aspek lainnya. Upaya menjaga tertib dokumen kependudukan atau tertib administrasi kependudukan tidak hanya sebatas mengawasi persyaratan dalam penerbitan dokumen, melainkan juga harus dirancang dengan sistem yang baik. Hal ini akan memudahkan penduduk dalam melaporkan peristiwa penting yang mereka alami, sehingga dapat menjalani kehidupan sehari-hari dengan lebih lancar (Rahmawati, 2023). Penelitian ini berfokus pada inovasi layanan pencatatan status perkawinan pada Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Diketahui pada tahun 2017 di Kabupaten Grobogan jumlah pelaporan perubahan status belum kawin menjadi kawin hanya sebesar 35% dan pelaporan perubahan status perceraian hanya sebesar 26% masih banyak masyarakat yang hanya mendaftarkan perkawinan dan perceraian mereka di Kantor Urusan Agama (KUA) dan Pengadilan Agama tanpa segera memperbarui status dokumen kependudukan mereka di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil, 2017). Banyak dari mereka yang baru melaporkan dan mengubah

status dokumen kependudukan saat dibutuhkan untuk keperluan mendesak sehingga hal ini akan menyebabkan data menjadi tidak valid, dan terkadang masyarakat juga terburu-buru dalam mengurus dokumen.

Bentuk komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dalam penyelenggaraan administratif diwujudkan dengan memberikan pelayanan yang mudah, murah, efektif dan efisien dengan menciptakan inovasi pelayanan publik Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki atau biasa disebut “Mencari Kekasihku” . Inovasi ini diperuntukan bagi masyarakat Kabupaten Grobogan yang ingin memperbarui dokumen status perkawinan atau perceraiannya. Inovasi ini berangkat dari permasalahan banyaknya pasangan berstatus kawin atau menikah namun, surat nikah tidak dilaporkan kawin sehingga banyak masyarakat yang sudah menikah namun statusnya tidak tercatat, begitupun sebaliknya pada peristiwa perceraian banyak masyarakat yang belum merubah status pada Kartu Keluarga dan KTP nya.

Menyikapi persoalan tersebut pada tahun 2018 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan Nomor: 470/274.1/2018 berinovasi menciptakan pelayanan “Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) yang merupakan pelayanan integrasi penerbitan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk Elektronik dengan Buku Nikah atau Akta Cerai bagi penduduk Kabupaten Grobogan yang beragama Islam yang bekerjasama dengan Pengadilan Agama Purwodadi Kelas 1 A, Kementerian Agama Kabupaten Grobogan serta Kantor Urusan Agama (KUA) se-Kabupaten Grobogan.

Tujuan dari adanya inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) adalah sebagai bentuk meningkatkan validitas database kependudukan, mengakhiri diskriminasi terhadap perempuan serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas dengan memangkas waktu pengurusan dokumen kependudukan dari 1-2 hari menjadi seketika saat peristiwa itu terjadi. Dilansir dari laman berita *murianews.com* inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) berhasil menerima penghargaan sebagai TOP 10 dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Provinsi Jawa Tengah tahun 2019 (Murianews, 2023). Inovasi ini pernah ditunjuk menjadi rekomendasi rujukan bagi Dispendukcapil lainnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan memiliki target perubahan status kawin dan cerai hidup pada Kartu Keluarga (KK) dan KTP-el sebesar 100% yang artinya seluruh peristiwa perkawinan dan perceraian penduduk muslim di Kabupaten Grobogan harus dilaporkan ke dalam inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku”(Dispendukcapil Kab. Grobogan, 2023). Pada kenyataannya, prestasi yang telah diraih masih belum bisa menandakan inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) berjalan dengan baik dan sesuai dengan apa yang telah ditargetkan. Hal tersebut terbukti, dilihat dari data jumlah pelaporan perubahan status perkawinan penduduk beragama islam sebagai berikut:

Tabel 1. 2

Jumlah Peristiwa Perkawinan dan Pelaporan Perubahan Status Belum Kawin Menjadi Kawin

Tahun	Peristiwa Perkawinan		Perubahan Status Belum Kawin Menjadi Kawin	Persentase
	Peristiwa	Asumsi Perubahan Data		
2021	395.069	790.139	455.559	58%
2022	396.256	792.513	484.111	61%
2023	395.379	790.759	500.065	63%

Sumber: Dispendukcapil Kab.Grobogan, 2023

Berdasarkan tabel 1.2 memperlihatkan data peristiwa dan pelaporan perubahan status belum kawin menjadi kawin dari tahun 2021 hingga tahun 2023. Dapat dilihat bahwa pada tahun 2021 hingga tahun 2023 persentase perubahan status belum kawin menjadi kawin dengan persentase terbesar terjadi pada tahun 2023 dengan persentase sebesar 63%, namun angka tersebut belum mampu mencapai angka 100% seperti yang telah ditargetkan.

Tabel 1. 3

Jumlah Peristiwa Perceraian dan Pelaporan Perubahan Status Kawin Menjadi Cerai Hidup

Tahun	Peristiwa Perceraian		Perubahan Status Kawin Menjadi Cerai Hidup	Persentase
	Peristiwa	Asumsi Perubahan Data		
2021	15.878,5	31.757	22.910	72%
2022	17.159	34.318	25.809	75%
2023	18.348,5	36.697	28.505	77%

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Grobogan, 2023

Berdasarkan tabel 1.3 data peristiwa perceraian dan pelaporan perubahan status kawin menjadi cerai hidup pada tahun 2021 hingga tahun 2023, dengan persentase terbesar terjadi pada tahun 2023 dengan persentase sebesar 77%, namun hal tersebut juga belum mampu mencapai angka 100% seperti yang telah

ditargetkan. Dapat disimpulkan bawa inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) belum bisa merealisasikan target perubahan status perkawinan dan perceraian yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan yang artinya masih banyak peristiwa perkawinan dan perceraian yang datanya belum di*update*.

Pada pelaksanaannya inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) yang telah berjalan selama kurang lebih 6 (enam) tahun, masih terdapat beberapa permasalahan. Salah satunya yaitu permasalahan kerumitan yang menyebabkan belum maksimalnya pelayanan terkait perubahan status perkawinan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Faiq Najib Hasan pada tahun 2020 yang berjudul Inovasi Program “Mencari Kekasihku”dalam Perubahan Data Kependudukan pada KTP-el dan Kartu Keluarga di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan. Penelitian tersebut menyebutkan bahwa dalam pelaksanaan inovasi masih masih belum optimal yang disebabkan oleh fakta bahwa inovasi “Mencari Kekasihku”ditujukan hanya untuk penduduk yang tinggal di Kabupaten Grobogan, proses perubahan status perkawinan tidak dapat dilakukan jika salah satu pasangan berasal dari luar Kabupaten Grobogan. Sehingga, jika salah satu pasangan berasal dari luar domisili Kabupaten Grobogan maka tidak dapat diproses perubahan status perkawinannya (Hasan, 2020: 101-102). Kendala dan masalah pelaksanaan inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki)

harus segera diatasi agar memunculkan efektifitas dan kualitas pelayanan publik yang prima.

Permasalahan selanjutnya yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) hal tersebut dikarenakan sosialisasi inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum secara massif. Hal tersebut dibuktikan melalui wawancara yang dilakukan saat pra *survey* oleh salah satu pengguna layanan inovasi “Mencari Kekasihku” .

> “Saya sebelumnya belum mengetahui ada layanan inovasi “Mencari Kekasihku” , yang saya tau kalau kita mau memperbarui status di KK dan KTP harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil.” (Wawancara, 9 September 2023).

Persoalan mengenai ketidaktahuan masyarakat mengenai inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) dikarenakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan memperkenalkan inovasi hanya sebatas melalui pemasangan banner, web, dan media sosial tertentu saja, tidak dibarengi dengan melakukan sosialisasi berkala secara langsung, sehingga menyebabkan banyak masyarakat yang belum mengetahui inovasi “Mencari Kekasihku” di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

Gambar 1. 1

Media Sosialisasi Inovasi "Mencari Kekasihku"

Sumber: Dispendukcapil Kab. Grobogan, 2021

Permasalahan serupa juga dialami oleh Dispendukcapil Kota Payakumbuh dalam penelitian Silvia Dwi Kurnia mengenai inovasi Siap Nikah Kartu Keluarga Selesai Dibuat (Sini Kakek Seleb) dalam penelitian ini diketahui sosialisasi pada masyarakat terhadap inovasi Sini Kakek Seleb dinilai masih kurang. Sebagian masyarakat, baru mengetahui tentang inovasi ini ketika mereka mengikuti *screening* di Kantor Urusan Agama (Kurnia & Zulkarnaini, 2022). Hal yang sama juga dialami pada penelitian Lathifa Rahmawati tentang inovasi Kamu Jodohku di Dispendukcapil Kabupaten Tanah Bumbu dimana masih ditemukan berapa hambatan dalam pelaksanaan inovasi Kamu Jodohku yaitu sosialisasi yang dilakukan belum optimal dalam menyadarkan masyarakat akan pentingnya memperbarui status dalam dokumen kependudukan (Rahmawati, 2023).

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan di atas, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian tentang inovasi pelayanan publik "Mencari Kekasihku" (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan menggunakan atribut atau karakteristik inovasi menurut Rogers dalam (Melinda et al, 2020) yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati serta untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat inovasi, dengan judul penelitian **"Inovasi Pelayanan Publik Mencari Kekasihku di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan."**

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

1. Realisasi inovasi pelayanan publik "Mencari Kekasihku" (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan dari tahun 2021-2023 belum mampu mencapai target pelaporan perubahan status perkawinan dan perceraian yang telah ditetapkan.
2. Masih terdapat kerumitan terkait kendala teknis yang dialami pegawai Dispendukcapil Kabupaten Grobogan dalam pelaksanaan inovasi "Mencari Kekasihku" (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki).
3. Sosialisasi terkait inovasi "Mencari Kekasihku" (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) yang dilakukan masih belum masif.

1.2.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi dan menganalisis inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan

1.4 Kegunaan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan memberikan manfaat dalam pengembangan teori dan analisis di masa depan untuk kepentingan penelitian selanjutnya serta memberikan manfaat yang signifikan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Diharapkan hasil dalam penelitian ini dapat membantu penulis untuk memperoleh pengetahuan tambahan terkait inovasi pelayanan publik "Mencari Kekasihku" (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan.

b. Bagi Instansi

Memberikan saran dan rekomendasi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dalam pengambilan keputusan khususnya dalam mengoptimalkan inovasi pelayanan publik "Mencari Kekasihku" (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki).

c. Bagi Civitas Akademika

Hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai tambahan koleksi pustaka serta referensi bacaan bagi mahasiswa secara umum terutama mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, di lingkungan Universitas Diponegoro.

1.5 Kajian Pustaka

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 4

Penelitian Terdahulu

Penulis/Judul/Jurnal (1)	Tahun (2)	Topik Penelitian (3)	Metode Penelitian (4)	Hasil Penelitian (5)
Maharani, A. R, et al. **Karakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi kasus Pelayanan Akta Kelahiran dan Kematian).** Journal Of Public Policy and Management Review. Volume 8 No. 4.	2019	Penelitian ini menganalisis inovasi *E-Service* menggunakan teori karakteristik inovasi milik Rogers yaitu Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan dicoba dan Kemudahan diamati serta mengetahui faktor pendorong dan faktor penghambat.	Kualitatif	Inovasi *E-Service* sudah memenuhi kelima karakteristik inovasi dan inovasi E-Service memiliki faktor pendorong yaitu dorongan untuk berubah, dan tersediannya sarana dan prasarana. Terdapat faktor penghambat dari masyarakat pengguna inovasi.
Sari, Y. R. **Atribut inovasi program Besuk Kiamat Kota Surakarta.** Jurnal Transformative. Volume 5 No. 1, Hal 38-55.	2019	Penelitian ini berfokus menganalisis karakteristik inovasi program Besuk Kiamat di Kota Surakarta menggunakan teori Roger keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.	Kualitatif	Inovasi program Besuk Kiamat sudah berjalan dengan baik dan memberikan manfaat namun masih ditemukan kendala yaitu dalam indikator kerumitan ditemukan kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya akta kematian dan kurang lancarnya petugas dalam menggunakan aplikasi serta jaringan internet yang kurang.

Penulis/Judul/Jurnal (1)	Tahun (2)	Topik Penelitian (3)	Metode Penelitian (4)	Hasil Penelitian (5)
Reni, A, & Maesaroh. ***Innovation For An Integrated Public Service Of 6in1 On Marriage Certificate In Population And Civil Registration Agency Of Semarang Regency.*** Journal Of Public and Management Review. Volume 8 No. 3.	2019	Penelitian ini berfokus pada analisis inovasi pelayanan 6in1 di Dispendukcapil Kabupaten Semarang menggunakan teori atribut inovasi yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati serta mengidentifikasi faktor pendukung inovasi.	Kualitatif	Inovasi pelayanan 6in1 sudah memenuhi empat dari lima atribut inovasi yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati, namun belum memenuhi atribut kerumitan. Faktor pendukung inovasi ini diantaranya organisasi, budaya, SDM dan tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
Mättö, Toni. ***Innovation Through Implementation Of A Quality Improvement Method A Finish Public Sector Case. The TQM Journal,*** Volume 31 No. 6.	2019	Penelitian ini berfokus menganalisis efektifitas metode perbaikan kualitas dalam mendorong inovasi sektor publik.	Kualitatif	Inovasi yang diciptakan dengan metode perbaikan kualitas lebih berorientasi pada perbaikan proses, khususnya di sektor publik.
Tao Chen, et al. ***AI innovation for advancing public service: The case of China's first Administrative Approval Bureau.*** *Conference Proceedings, 18 June 2019, Dubai, Uni*	2019	Penelitian ini berfokus menganalisis pengembangan AI terhadap inovasi di sektor publik China serta melihat faktor pendorong dan tantangan saat	Kualitatif	Terdapat empat tahapan dalam pengembangan inovasi yaitu *namely relieve, assist, enhance, and transform*. Inovasi ini dapat membantu menyederhanakan proses pelayanan melalui aplikasi namun masih ditemukan hambatan berupa

Penulis/Judul/Jurnal (1)	Tahun (2)	Topik Penelitian (3)	Metode Penelitian (4)	Hasil Penelitian (5)
Emirat Arab ISBN 978-1-4503-7204-/19/06		mengadopsi inovasi.		kurangnya SDM, keamanan data serta tantangan hukum etika.
Hasan, F. N. **Inovasi Program "Mencari Kekasihku"Dalam Perubahan Data Kependudukan Pada KTP-el Dan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan Provinsi Jawa Tengah.** PhD Thesis. Ipdn.	2020	Penelitian ini berfokus untuk menganalisis mekanisme pelaksanaan inovasi program "Mencari Kekasihku" menggunakan teori Thomas Halvorsen yaitu inovasi konseptual, inovasi delivery dan inovasi interaksi sistem, serta mengetahui faktor yang dominan dan upaya untuk mengatasi faktor dominan dalam inovasi program "Mencari Kekasihku".	Kualitatif	Hasil penelitian ini inovasi program sangat efektif dan efisien dalam pelayanan terkait penerbitan KTP-el dan Kartu Keluarga baru. Hambatan yang ada pada program ini relatif kecil dan upaya yang dilakukan pemerintah dalam mengatasi hambatan tersebut dengan menerapkan pelayanan sesuai dengan SOP.
Husin, F.A. **Inovasi Hotline Whatsapp Dalam Pelayanan Perubahan Status Kartu Keluarga Cerai Mati Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur.** PhD Thesis. Ipdn.	2022	Penelitian ini menganalisis inovasi Hotline Whatsapp dalam Pelayanan Perubahan Status Kartu Keluarga Cerai Mati di masa Pandemi Covid-19 menggunakan teori karakteristik inovasi yaitu Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan	Kualitatif	Dari kelima karakteristik inovasi ditemukan dua indikator yang belum sesuai yaitu keuntungan relatif dan kerumitan dan ditemukan faktor penghambat yaitu keterbatasan sarana dan prasarana serta jaringan internet.

Penulis/Judul/Jurnal (1)	Tahun (2)	Topik Penelitian (3)	Metode Penelitian (4)	Hasil Penelitian (5)
		dicoba dan Kemudahan diamati serta menganalisis faktor penghambatnya.		
Kurnia, D. S. **Inovasi Saip Nikah Kartu Keluarga Selesai Dibuat (Sini Kakek Seleb) Pada dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.** Jurnal Hukum Politik, Volume 1 No.4, Hal 116-128.	2022	Penelitian ini berfokus menganalisis inovasi Siap Nikah Kartu Keluarga Selesai dibuat (Sini Kakek Seleb) pada Dispendukcapil Kota Payakumbuh menggunakan serta mengetahui faktor penghambat yang mempengaruhinya.	Kualitatif	Pelaksanaan inovasi Siap Nikah Kartu Keluarga Selesai dibuat (Sini Kakek Seleb) masih belum optimal ditemukan beberapa faktor penghambat seperti kurangnya SDM serta sosialisasi masyarakat.
Rachmat, I, et al. **Inovasi Pelayanan KIA Secara Online Melalui Aplikasi SI D'NOK Di Dispendukcapil Kota Semarang.** Journal Of Public Policy And Management Review, Volume 12 No.3.	2023	Penelitian ini berfokus menganalisis pelaksanaan inovasi SI D'NOK pada pelayanan KIA menggunakan teori atribut inovasi milik roger yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati serta melihat faktor pendukung dan penghambat.	Kualitatif	Inovasi SI D'NOK sudah memiliki keuntungan relatif, kesesuaian dengan pelayanan terdahulu, sudah teruji coba dengan baik, namun masih memiliki kerumitan dalam pengunggahan dokumen. Faktor pendukung inovasi berupa keinginan merubah diri, kebebasan berekspresi dan tersedianya sarana dan prasarana. Faktor penghambat berupa kurangnya sosialisasi dan persyaratan masih berbelit.
Rahmawati, L. **Penerapan Inovasi Kamu Jodohku di**	2023	Penelitian ini menganalisis pelaksanaan inovasi	Kualitatif	Inovasi Kamu Jodohku sudah berjalan dengan baik namun masih ditemukan

Penulis/Judul/Jurnal (1)	Tahun (2)	Topik Penelitian (3)	Metode Penelitian (4)	Hasil Penelitian (5)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu. Universitas Sebelas Maret.		Kamu Jodohku untuk mengetahui prosedur pelayanan dan faktor penghambat.		hambatan dalam pelaksanaannya yaitu minimnya pegawai Kantor KUA, kesadaran masyarakat serta sosialisasi terhadap inovasi.

Sumber: Jurnal yang telah diolah (2023)

Penelitian terdahulu telah memberikan wawasan mendalam serta perspektif yang berharga bagi penulis terkait arah penulisan penelitian ini. Penulis telah mengkaji beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penulisan inovasi pelayanan publik khususnya dalam konteks inovasi "Mencari Kekasihku"di Kabupaten Grobogan. Beberapa penelitian tersebut dipilih sebagai bahan rujukan karena kesesuaian isi yang erat dengan fokus yang sedang diteliti oleh penulis. Berikut merupakan kontribusi dari penelitian terdahulu terhadap penelitian ini.

Pada penelitian terdahulu yang ditulis oleh Maharani, A. R, et al dengan judul "Katakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi kasus Pelayanan Akta Kelahiran dan Kematian)", Sari, Y. R dengan judul "Atribut inovasi program Besuk Kiamat Kota Surakarta", Reni, A, & Maesaroh dengan judul "*Innovation For An Integrated Public Service Of 6in1 On Marriage Certificate In Population And Civil Registration Agency Of Semarang Regency"*. Husin, F. A dengan judul "Inovasi Hotline Whatsapp Dalam Pelayanan Perubahan Status Kartu Keluarga Cerai Mati Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur", dan Rachmat, I, et al dengan judul

“Inovasi Pelayanan KIA Secara Online Melalui Aplikasi SI D’NOK Di Dispendukcapil Kota Semarang”. Penelitian ini sangat relevan dengan teori yang digunakan oleh peneliti untuk menganalisis inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan. Penelitian ini akan menggunakan teori karakteristik inovasi dari Rogers yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, serta kemudahan diamati.

Pada penelitian terdahulu selanjutnya yang ditulis oleh Hasan, F. N dengan judul “Inovasi Program “Mencari Kekasihku” Dalam Perubahan Data Kependudukan Pada KTP-el Dan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan Provinsi Jawa Tengah”, Kurnia, D. S dengan judul “Inovasi Saip Nikah Kartu Keluarga Selesai Dibuat (Sini Kakek Seleb) Pada dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh”, dan Rahmawati, L dengan judul “Penerapan Inovasi Kamu Jodohku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu”. Pada penelitian terdahulu tersebut peneliti mengambil beberapa permasalahan yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti khususnya pada permasalahan terkait inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan. Beberapa penelitian terdahulu yang telah dirangkum oleh penulis pada tabel memiliki kesamaan dengan penelitian ini yaitu metode yang digunakan yaitu metode kualitatif.

Berdasarkan penelitian terdahulu, ditemukan perbedaan dengan penelitian ini dimana tidak terdapat adanya judul yang serupa dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini memiliki fokus dan lokus yang berbeda dengan penelitian terdahulu

yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan yang berfokus menganalisis inovasi pelayanan “Mencari Kekasihku” serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat. Peneliti menghadapi kesulitan dalam mencari penelitian terdahulu yang berasal dari jurnal internasional yang berfokus pada inovasi dalam layanan publik di sektor administrasi kependudukan.

1.5.2 Administrasi Publik

A. Dunsire dalam (Keban, 2014:2) mendefinisikan administrasi sebagai tindakan pengaturan, pengawasan, pelaksanaan, pemberian arahan, pembuatan prinsip-prinsip pelaksanaan kebijakan publik, analisis kebijakan, pembuatan keputusan, dan presentasi pertimbangan kebijakan. Administrasi juga termasuk kegiatan individu dan kelompok dalam menciptakan barang dan jasa publik, serta sebagai elemen penting dalam bidang akademik.

Donovan dan Jackson dalam (Keban, 2014:2) mengungkapkan bahwa administrasi adalah suatu kegiatan yang dinamis dan berkelanjutan yang bertujuan dengan memanfaatkan sumber daya manusia yang tersedia melalui koordinasi dan kerjasama. Sementara itu, Nawawi dalam (Ardani, 2019:25) mengartikan administrasi sebagai suatu tindakan yang mengelola informasi, manusia dan materi untuk memberikan pelayanan yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Hardiansyah dalam (Ardani, 2019:25), administrasi terdiri dari serangkaian tindakan seperti merumuskan kebijakan, merencanakan, memutuskan,

mengorganisasi, memimpin, mengelola, membimbing, mengawasi, mengendalikan, dan melakukan perbaikan pada kegiatan-kegiatan lainnya.

Donovan dan Jackson dalam (Keban, 2014:2) menjelaskan bahwa kegiatan administrasi mencakup kepemimpinan, perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian. Tugas administrasi meliputi identifikasi kebutuhan, menggunakan tujuan organisasi sebagai panduan dalam menyediakan layanan dan program, pemanfaatan sumber daya, proses pengambilan keputusan oleh pimpinan, pembuat peraturan, serta proses perubahan.

Menurut Rondinelli dalam (Keban, 2014:16) berpendapat bahwa peran pemerintah dalam administrasi publik harus difokuskan pada pelayanan masyarakat dengan tujuan mencapai pemerintahan yang demokratis. Untuk mencapai hal ini, pemerintah harus melakukan inovasi dan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, memanfaatkan teknologi, memperkuat institusi publik, mendorong partisipasi masyarakat, mengembangkan kapasitas, mendesentralisasi pemberian pelayanan, memberdayakan masyarakat, dan membangun kemitraan antara sektor publik dan swasta. Menurut Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhart yang dikutip dalam (Keban 2014), administrasi publik memiliki peran dalam merancang kebijakan dan program yang efisien dan adil secara sosial dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dan mencapai tujuan negara.

Berdasarkan berbagai pandangan para ahli, administrasi publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga tertentu. Kegiatan ini mencakup proses

perumusan kebijakan, implementasi kebijakan, dan pengelolaan keputusan-keputusan terkait kebijakan publik, yang bertujuan untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Administrasi publik memiliki kaitan dengan inovasi pelayanan “Mencari Kekasihku”, hal ini dikarenakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan berupaya mengelola inovasi pelayanan “Mencari Kekasihku” agar dapat disebarluaskan dan diadopsi oleh masyarakat Kabupaten Grobogan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Perkembangan administrasi publik sebagai disiplin ilmu sealalu berjalan seiring dengan perubahan zaman. Pergeseran paradigma dalam administrasi negara merupakan bukti konkret bagaimana pandangan, metode pemecahan masalah, dan nilai-nilai yang dianut oleh komunitas ilmiah pada suatu periode waktu tertentu. Menurut Nicholas Henry dalam dalam (Rachmat. I, et al., 2023) terjadi pergeseran dalam paradigma administrasi negara yang terbagi menjadi enam.

Paradigma I (1900-1926) dalam perkembangan administrasi publik, yang dikenal sebagai Dikotomi Politik dan Administrasi, diperkenalkan oleh Frank J. Groodnow dan Leonard D. White. Mereka mengusulkan bahwa politik seharusnya berfokus pada pembuatan kebijakan yang menguntungkan rakyat, sementara administrasi harus mengutamakan implementasi kebijakan tersebut. Pemisahan ini tercermin dalam struktur lembaga legislatif yang bertanggung jawab untuk merumuskan kebijakan dan lembaga eksekutif yang bertugas melaksanakannya. Paradigma ini menekankan pentingnya transparansi dalam nilai-nilai administrasi

untuk memastikan efektivitas birokrasi pemerintah, meskipun terkadang fokusnya dapat menjadi kabur.

Paradigma II (1927-1937) yang dikenal sebagai Prinsip-Prinsip Administrasi, Willoughby, Gullick, dan Urwick memainkan peran kunci dalam mengubah fokus administrasi publik menjadi serangkaian prinsip administratif. Prinsip ini dikenal dengan sebutan POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*), dan aplikasinya mencakup berbagai bidang. Karena bersifat umum dan dapat diterapkan di berbagai konteks, paradigma ini memberikan dampak yang lebih tegas terhadap lokus administrasi yang mereka tekankan, berbeda dengan paradigma sebelumnya.

Paradigma III (1950-1970) yang dikenal sebagai Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik. Banyak ahli yang mulai mengajukan pertanyaan kritis tentang hubungan antara administrasi dan politik. Mereka secara tajam mengkritik prinsip-prinsip administrasi yang dianggap tidak konsisten dan bahkan dianggap sebagai bidang bebas nilai, namun ahli-ahli paradigma ini menyoroti bahwa nilai-nilai tertentu masih mempengaruhi praktik administratif. Akibat adanya pandangan ini, muncul paradigma baru yang memandang administrasi publik sebagai bagian dari ilmu politik. Paradigma ini, memiliki fokus utama birokrasi pemerintahan, sementara paradigma sebelumnya yang kabur terkait dengan prinsip-prinsip administrasi yang beradab. Paradigma ini memunculkan krisis identitas dalam administrasi publik, karena pengaruh yang signifikan dari ilmu politik terhadap praktik kepatuhan dalam dunia administrasi publik.

Paradigma IV (1956-1970) dikenal sebagai Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi. Pada paradigma ini terjadi pengembangan prinsip-prinsip manajemen yang lebih ilmiah dan lebih berkualitas. Paradigma ini menitikberatkan pada manajemen yang didasarkan pada pendekatan ilmiah, penerapan teknologi modern, analisis perilaku organisasi, penggunaan Teknik kuantitatif, dan analisis sistem. Periode ini, terdapat dua tuntutan perubahan yang muncul. Pertama, paradigma ini memfokuskan diri pada pengembangan disiplin administrasi murni yang didukung oleh pemahaman psikologi sosial. Kedua, paradigma ini menitikberatkan pada kebijakan publik. Semua fokus yang ada dalam paradigma ini dapat diterapkan secara luas, sehingga mengakibatkan kaburnya lokus administrasi dalam paradigma ini.

Paradigma V (1970-sekarang) yang dikenal Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik, yang telah mengukuhkan fokus dan lokus yang jelas dalam bidang administrasi publik. Paradigma ini menempatkan perhatian utama pada pengembangan kebijakan publik, konsep manajemen, dan konsep organisasi sebagai pusat perhatian. Lokus paradigma ini adalah kepentingan dan isu-isu publik yang mempengaruhi administrasi publik secara langsung. Paradigma administrasi publik mengalami perkembangan dari pergeseran paradigma pertama sampai kelima hingga berkembang pada tahap *New Public Service* (NPS) yang mana model yang sesuai sebagai salah satu landasan dalam penelitian ini yang mana berfokus dalam inovasi pelayanan publik. Sebagaimana yang diungkapkan G. Shabbir Cheema (dalam Keban, 2014:37), bahwa *New Public Service* (NPS) memiliki

cakupan yaitu salah satunya inovasi yang berorientasikan hasil pada penyelenggaraan administrasi publik.

Paradigma *Good Governance* (1990-sekarang) menekankan bahwa fokus pada kebutuhan masyarakat adalah esensi dari tata Kelola yang efektif dan adil. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk terus mengembangkan sistem birokrasi yang mengedepankan prinsip-prinsip *good governance*, seperti partisipasi aktif masyarakat, kepatuhan pada norma hukum, transparansi, responsivitas, harmoni melalui kesepakatan bersama, efisiensi, akuntabilitas, keadilan, visi strategis, dan pendorong keterbukaan.

1.5.4 Manajemen Publik

Berdasarkan beberapa definisi dari para ahli, manajemen dapat diartikan sebagai seni untuk menyelesaikan tugas melalui kerjasama dengan orang lain. James A. Stoner memandang manajemen sebagai serangkaian proses, termasuk perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan, yang melibatkan anggota organisasi dalam penggunaan sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Drs. Malayu S.P Hasibuan menggambarkan manajemen sebagai ilmu dan seni dalam mengatur proses pemanfaatan sumber daya organisasi dengan efektif dan efisien.

Menurut G.R. Terry dalam bukunya "*Principles of Management*" mendefinisikan manajemen sebagai proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan, dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi (Hariani, 2013:6-8). Menurut Stoner dan Wankel dalam (Palosong, 2014:82), manajemen adalah suatu proses yang mencakup perencanaan,

pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian, yang dijalankan oleh seluruh anggota organisasi dalam penggunaan sumber daya guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Donovan dan Jackson, sebagaimana yang dijelaskan dalam (Keban, 2014:92), memandang manajemen sebagai serangkaian aktivitas yang dilaksanakan pada tingkat organisasi tertentu, yang melibatkan sejumlah keterampilan dan tugas yang harus dijalankan. Menurut Overman, Hyde, dan Shafritz, sebagaimana dikutip dalam (Keban, 2014:93), mengemukakan konsep manajemen khusus yang dikenal sebagai manajemen publik, yang merujuk pada pengelolaan instansi pemerintah. Mereka mengemukakan bahwa manajemen publik dan kebijakan publik merupakan dua bidang dalam administrasi publik yang tumpang tindih. Dianalogikan kebijakan publik seperti sistem otak dan saraf dalam tubuh manusia, sementara manajemen publik setara dengan sistem jantung dan sirkulasi. Pada konteks ini, manajemen publik diartikan sebagai proses menggerakan sumber daya manusia dan non-manusia sesuai dengan arahan kebijakan publik.

Berdasarkan pendapat dari beberapa peneliti, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah keterampilan dalam mengatur dan menyelesaikan berbagai aktivitas dengan melibatkan orang lain untuk mencapai tujuan melalui serangkaian tahapan, mulai dari perencanaan hingga pengendalian. Manajemen publik merujuk pada aktivitas yang memerlukan tingkat kreativitas yang tinggi dalam menyelesaikan masalah untuk mencapai tujuan, yang biasanya dilakukan oleh pemerintah atau organisasi sektor publik. Manajemen publik melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan publik dengan

tujuan untuk memastikan bahwa mereka berjalan dengan efektif dan efisien, terutama dalam konteks pelayanan publik. Pada konteks manajemen publik, inovasi memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan efisien dan efektivitas pelayanan publik dengan memungkinkan pengurangan waktu dan peningkatan kualitasnya.

1.5.5 Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, dan administrasi sesuai dengan peraturan yang berlaku yang dilaksanakan oleh penyedia pelayanan publik.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 yang mengatur pedoman standar pelayanan, mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang diberikan kepada setiap warga negara dan penduduk, termasuk barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Terdapat standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang digunakan sebagai tolak ukur untuk mengarahkan penyelenggaraan pelayanan dan sebagai pedoman dalam menilai kualitas pelayanan yang dijanjikan dan diwajibkan oleh penyelenggara kepada masyarakat, yaitu pelayanan yang memiliki kualitas, responsivitas, kecepatan, aksesibilitas, dan dapat diukur.

Menurut Keban dalam (Pasolong, 2017), pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan barang dan jasa kepada masyarakat, baik dengan pendekatan langsung maupun melalui kolaborasi dengan sektor swasta dan masyarakat. Pelayanan ini disesuaikan dengan berbagai jenis dan tingkat kebutuhan yang ada di masyarakat, mengikuti karakteristik, atribut, dan hasil pelayanan yang termasuk dalam kategori kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap anggota masyarakat, serta mencakup layanan barang maupun jasa.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, termasuk barang dan jasa publik, yang menjadi tanggung jawab pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan (Revida, et al., 2021:70). Menurut Lijan Poltak S. dalam (Fadilah, 2020:37-38), pelayanan publik merupakan usaha penyelenggaraan negara untuk memenuhi berbagai keinginan dan kebutuhan masyarakat, seperti akses mudah dan berkualitas terhadap layanan kesehatan dan pendidikan, serta infrastruktur yang memadai.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang ditujukan kepada masyarakat umum yang didasarkan pada peraturan yang berlaku. Pada konteks pelayanan publik, inovasi menjadi salah satu metode yang digunakan untuk meningkatkan dan mengembangkan penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga pelayanan tersebut tetap relevan dengan perubahan zaman.

1.5.6 Inovasi

Inovasi umumnya diartikan sebagai penciptaan konsep atau teknologi baru, yang berbeda dari yang sudah ada sebelumnya. Pada sektor swasta atau industri, inovasi seringkali menekankan pada unsur “kebaruan”. Di sektor publik, inovasi lebih fokus pada upaya “perbaikan”. Hal ini berarti bahwa pemerintah berupaya untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik, sambil menjaga agar pelayanan tersebut tetap terjangkau oleh masyarakat (Hastuti, 2018:43).

Inovasi di sektor publik menjadi salah satu solusi untuk mengatasi tantangan dan keterbatasan yang sering dihadapi oleh organisasi publik. Sektor publik, yang biasanya memiliki karakteristik yang kaku, perlu bertransformasi dengan memadukan budaya inovasi. Budaya inovasi harus diadopsi, dipelihara, dan terus diperbarui agar hasil yang optimal dapat dicapai. Hal ini menjadi semakin penting mengingat adanya perubahan cepat dalam lingkungan eksternal organisasi publik, yang dipicu oleh perubahan dalam masyarakat dan tuntutan yang berkembang dengan cepat. sektor publik harus mampu menyesuaikan diri dan merespon perubahan masyarakat dengan cepat dan tepat (Tiranika, 2020:163).

Inovasi menurut Said dalam (Arofah et al., 2019) merujuk pada transformasi yang terencana, melibatkan penggunaan teknologi dan peralatan baru dalam operasional sebuah instansi tertentu. Inovasi ini didukung oleh kolaborasi dengan instansi lain yang relevan dan perbaikan dalam cara kerja yang lebih efisien dengan mengintegrasikan sumber daya sosial, tenaga kerja, dan sumber daya institusional.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik pasal 1 ayat 5 mendefinisikan inovasi pelayanan publik sebagai sebuah jenis terobosan dalam layanan yang bisa berupa gagasan kreatif orisinal atau adaptasi serta modifikasi yang memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung bagi masyarakat.

Berdasarkan definisi inovasi menurut beberapa ahli, peneliti menyimpulkan bahwa inovasi adalah perubahan dalam komponen layanan yang dapat berupa ide baru atau modifikasi yang dilakukan oleh instansi pemerintah dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Muluk dalam (Rachmat. I, et al., 2023) mengemukakan beberapa jenis inovasi yang diterapkan dalam sektor publik, diantaranya:

a. Inovasi Produk, inovasi yang melibatkan pengembangan bentuk atau kreasi produk atau layanan baru yang membedakan dari yang sebelumnya ada.
b. Inovasi Proses, mengacu pada upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas, melibatkan kombinasi metode, pengorganisasian, dan kebijakan yang diperlukan untuk melakukan inovasi.
c. Inovasi Metode Pelayanan, berkaitan dengan perubahan dalam interaksi dengan klien atau pengenalan mekanisme baru dalam menyediakan pelayanan.
d. Inovasi strategi atau kebijakan, melibatkan pembaruan visi, misi, strategi, dan tujuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan realitas yang terjadi.

e. Inovasi Sistem, mencakup pengenalan metode atau sistem jaringan baru serta hubungan antar aktor-aktor lain untuk mendukung perubahan dalam manajemen organisasi.

Berdasarkan beberapa jenis inovasi di atas, penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai inovasi dalam metode pelayanan. Inovasi “Mencari Kekasihku”(Menikah atau Cerai KTP-el, KK Seketika Kumiliki) memberikan alternatif cara atau metode kepada masyarakat untuk mengakses pelayanan administrasi kependudukan, termasuk pelayanan perubahan status pada dokumen kependudukan yang dapat diakses melalui konsep inovatif ini.

Menurut Suwarno dalam (Maulana, 2020), terdapat beberapa dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik mencakup beberapa aspek, diantaranya:

1. Inovasi yang melibatkan perubahan karakteristik dan desain produk, jasa, serta proses produksi termasuk pengembangan, penggunaan, dan adaptasi teknologi yang relevan.
2. Inovasi dalam pengiriman layanan, melibatkan pendekatan baru atau modifikasi cara menyelesaikan masalah, memberikan layanan, atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus.
3. Inovasi administratif dan organisasional melibatkan pendekatan baru atau modifikasi dalam mengorganisasikan kegiatan didalam organisasi pemasok.
4. Inovasi konseptual, melibatkan pengenalan misi baru, pandangan, tujuan, strategi, dan dasar pemikiran baru.

5. Inovasi dalam interaksi sistem, melibatkan pendekatan baru atau modifikasi dalam berinteraksi dengan organisasi lain.

Adapun menurut Rogers dalam (Melinda et al., 2020: 209), inovasi memiliki sifat mendasar yang utama, yaitu sifat kebaruan. Sifat kebaruan ini menjadi ciri khas inovasi karena melibatkan penggantian pengetahuan, metode, objek, teknologi, atau penemuan yang telah ada sebelumnya. Inovasi memiliki lima atribut atau karakteristik, diantaranya:

1) Keuntungan Relatif atau *Relative Advantage*

   Suatu inovasi harus menawarkan keunggulan yang jelas, mutu, dan kualitas yang lebih baik dibandingkan dengan inovasi atau layanan yang ada sebelumnya. Keunikan inovasi ini tercermin dalam nilai ekonomi, manfaat yang diberikan, tingkat kepuasan pelanggan, serta komponen-komponen penting lainnya.

2) Kesesuaian atau *Compatibility*

   Inovasi harus konsisten dengan lingkungan yang ada, tanpa menghilangkan inovasi yang telah ada sebelumnya. Hal ini penting tidak hanya karena biaya yang terlibat, tetapi juga karena inovasi lama merupakan bagian dari proses transisi menuju inovasi baru. Kesesuaian ini tercermin dalam nilai-nilai dan norma-norma masyarakat, kesesuaian dengan layanan sebelumnya, serta kebutuhan masyarakat.

3) Kerumitan atau *Complexity*

   Meskipun inovasi membawa kebaruan, mungkin ada tingkat kompleksitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi atau kondisi yang sudah ada. Namun,

inovasi ini harus memiliki mekanisme baru untuk mengatasi kompleksitas tersebut, sehingga tidak menjadi hambatan yang signifikan. Tingkat kesulitan ini dapat dilihat dari pemahaman dan penggunaan inovasi oleh penyedia layanan dan penerima layanan, serta permasalahan yang dihadapi keduanya terkait inovasi layanan "Mencari Kekasihku" (Menikah atau Cerai KTP-el, KK Seketika Kumiliki).

4) Kemungkinan Dicoba *Triability*

Uji coba inovasi adalah indikator bahwa inovasi memberikan manfaat lebih dibandingkan inovasi sebelumnya. Produk inovatif harus melewati tahap uji publik, memberikan kesempatan kepada individu atau pemangku kepentingan untuk menguji keunggulan inovasi. Kriteria ini tercermin dalam uji coba terhadap inovasi pelayanan publik "Mencari Kekasihku" (Menikah atau Cerai KTP-el, KK Seketika Kumiliki) sebelum diluncurkan kepada masyarakat dan kemudahan informasi terkait inovasi.

5) Kemudahan Diamati atau *Observability*

Inovasi harus dapat diobservasi dalam metodenya sehingga menciptakan sesuatu yang lebih bermanfaat dari inovasi sebelumnya. Observabilitas merujuk pada sejauh mana orang lain dapat melihat hasil inovasi tersebut. Konsep ini tercermin dalam cara kerja inovasi pelayanan publik "Mencari Kekasihku" (Menikah atau Cerai KTP-el, KK Seketika Kumiliki) terkait pengurusan dokumen status baru bagi masyarakat serta pencapaian perubahan status dokumen kependudukan setelah diterapkannya inovasi pelayanan publik "Mencari Kekasihku" (Menikah atau Cerai KTP-el, KK Seketika Kumiliki).

Adapun menurut Suwarno dalam (Sihab, 2021), mengemukakan sebuah inovasi melibatkan elemen-elemen kunci sebagai berikut:

1. Pemahaman baru, inovasi membawa pengetahuan baru dalam masyarakat, menjadi faktor penting dan pendorong perubahan sosial di lingkungan tersebut. Pengetahuan baru ini mendorong transformasi dalam cara orang berpikir dan bertindak.
2. Pendekatan baru, inovasi melibatkan pendekatan atau metode baru dalam memenuhi kebutuhan atau mengatasi masalah. Ini mencakup penggantian cara lama dengan pendekatan yang lebih efisien dan efektif dalam mencapai tujuan tertentu.
3. Objek baru, inovasi menciptakan objek baru bagi penggunanya, baik dalam bentuk fisik yang dapat dirasakan maupun dalam bentuk yang tidak berwujud. Objek baru ini bisa berupa produk, layanan, atau konsep yang belum pernah ada sebelumnya.
4. Teknologi baru, inovasi selalu terkait dengan perkembangan teknologi. Contoh inovasi seringkali muncul dari kemajuan teknologi yang memungkinkan pengembangan produk atau layanan baru. Kemajuan teknologi ini tercermin dalam fitur-fitur inovatif yang diperkenalkan.
5. Penemuan baru, inovasi muncul sebagai hasil dari penemuan baru. Hal ini menekankan bahwa inovasi bukanlah kebetulan, tetapi hasil dari proses kerja yang sadar dan disengaja. Penemuan baru ini dapat melibatkan eksperimen, penelitian, dan pengembangan yang mendalam.

1.5.7 Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi

Pelaksanaan dan penerapan inovasi tidak pernah berjalan mulus tanpa tantangan. Meskipun demikian, ada keberhasilan dalam implementasi inovasi yang sesuai dengan tujuan dan harapan. Segala kemungkinan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal yang ada di lingkungan tersebut.

Menurut Fontana dalam (Ardani & Endang, 2019), terdapat faktor yang mempengaruhi inovasi dalam konteks organisasi, diantaranya:

a. Faktor organisasi, faktor yang menuntut adanya orang-orang dan kelompok kreatif di dalam organisasi, sehingga perlu diciptakan lingkungan yang mendukung inovasi.
b. Faktor budaya, faktor yang memegang peranan penting dengan mengajak individu untuk merangkul situasi dan kondisi yang ambigu, membuka diri terhadap hal-hal yang belum diketahui, dan memusatkan perhatian pada perspektif sistem terbuka.
c. Faktor manusia, menekankan pada perlunya investasi organisasi dalam pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan, pengembangan, serta dukungan *coaching*, agar individu didalam organisasi dapat menjadi pribadi yang inovatif dan produktif.

Adapun faktor pendukung inovasi menurut Everett M. Rogers dalam (Rachmat, et al., 2023: 132), diantaranya:

1. Keinginan untuk merubah diri

   Keinginan merubah diri menjadi lebih baik, pada tingkat individu maupun organisasi, dapat memberikan dorongan yang kuat untuk menciptakan inovasi.

Ini mengindikasikan bahwa motivasi internal untuk memperbaiki diri merupakan faktor penting dalam mendorong kreativitas dan ide baru.

2. Kebebasan berekspresi

   Setiap orang memiliki hak untuk menyampaikan ide, pendapat, atau informasi yang dapat memajukan organisasi. Dengan adanya kebebasan berekspresi, individu merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk berkontribusi dengan ide-ide baru, yang pada gilirannya dapat memicu lahirnya inovasi.

3. Pemimpin yang bijaksana

   Kepemimpinan yang cerdas dan bijaksana dapat mengelola organisasi dengan efisien dan efektif. Pemimpin yang mampu memberikan arahan yang jelas dan memberdayakan anggota timnya akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk pengembangan ide-ide baru.

4. Sarana dan Prasarana

   Fasilitas dan peralatan yang memadai memberikan alat yang diperlukan untuk mengembangkan ide-ide menjadi produk atau layanan yang inovatif. Tanpa sarana yang memadai, proses inovasi dapat terhambat dan gagal mencapai potensinya.

5. Kondisi lingkungan yang koheren

   Ketika individu dan organisasi merasa didukung oleh lingkungan sekitarnya, mereka cenderung lebih termotivasi dan berani mengambil resiko dalam menciptakan inovasi.

Sebuah inovasi yang baru selalu dihadapi dengan resistensi atau penolakan. Banyak kasus menunjukan bahwa inovasi seringkali terhambat oleh berbagai

faktor, dan salah satunya adalah budaya. Terdapat delapan jenis hambatan inovasi menurut Mulgan dan Albury dalam (Rachmat, et al., 2023: 137), diantaranya:

a. Budaya *Risk Aversion*

   Budaya menghindari risiko, atau yang dikenal sebagai *risk aversion*, adalah kecenderungan dalam suatu kelompok untuk menghindari situasi yang berpotensi membawa risiko. Dalam konteks inovasi, diakui bahwa setiap usaha baru memiliki kemungkinan keberhasilan dan kegagalan, dan karena itu, banyak anggota tim cenderung enggan terlibat dalam situasi yang beresiko.

b. Enggan menutup program yang gagal

   Keenganan dalam menghentikan program yang gagal merujuk pada kebiasaan instansi publik untuk tetap melanjutkan suatu program meskipun program tersebut sudah tidak beroperasi dengan baik dan efisien.

c. Ketergantungan berlebihan pada *high performer*

   Ketergantungan pada individu yang memiliki kinerja tinggi berarti bahwa suatu inovasi sangat bergantung pada kontribusi mereka, sehingga perkembangan inovasi sangat dipengaruhi oleh peran pihak ketiga tersebut.

d. Teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi

   Keberhasilan inovasi dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti teknologi, budaya, dan pengelolaan organisasi. Jika inovasi memiliki teknologi yang diperlukan namun terkendala oleh budaya dan tata Kelola organisasi, hal tersebut dapat menghambat kemajuan inovasi tersebut.

e. Tidak ada penghargaan atau intensif

Pemberian penghargaan atau intensif memiliki dampak semangat kerja pegawai. Ketika tidak ada sistem penghargaan atau intensif bagi pegawai yang menciptakan inovasi, hal tersebut dapat menjadi hambatan dalam pengembangan inovasi tersebut.

f. Ketidakmampuan menghadapi risiko dan perubahan

Setiap inovasi membawa perubahan sebagai bagian integralnya. Namun, jika suatu organisasi tidak mampu mengatasi resiko yang terkait dengan perubahan, hal tersebut dapat menghambat proses inovasi di dalam instansi tersebut.

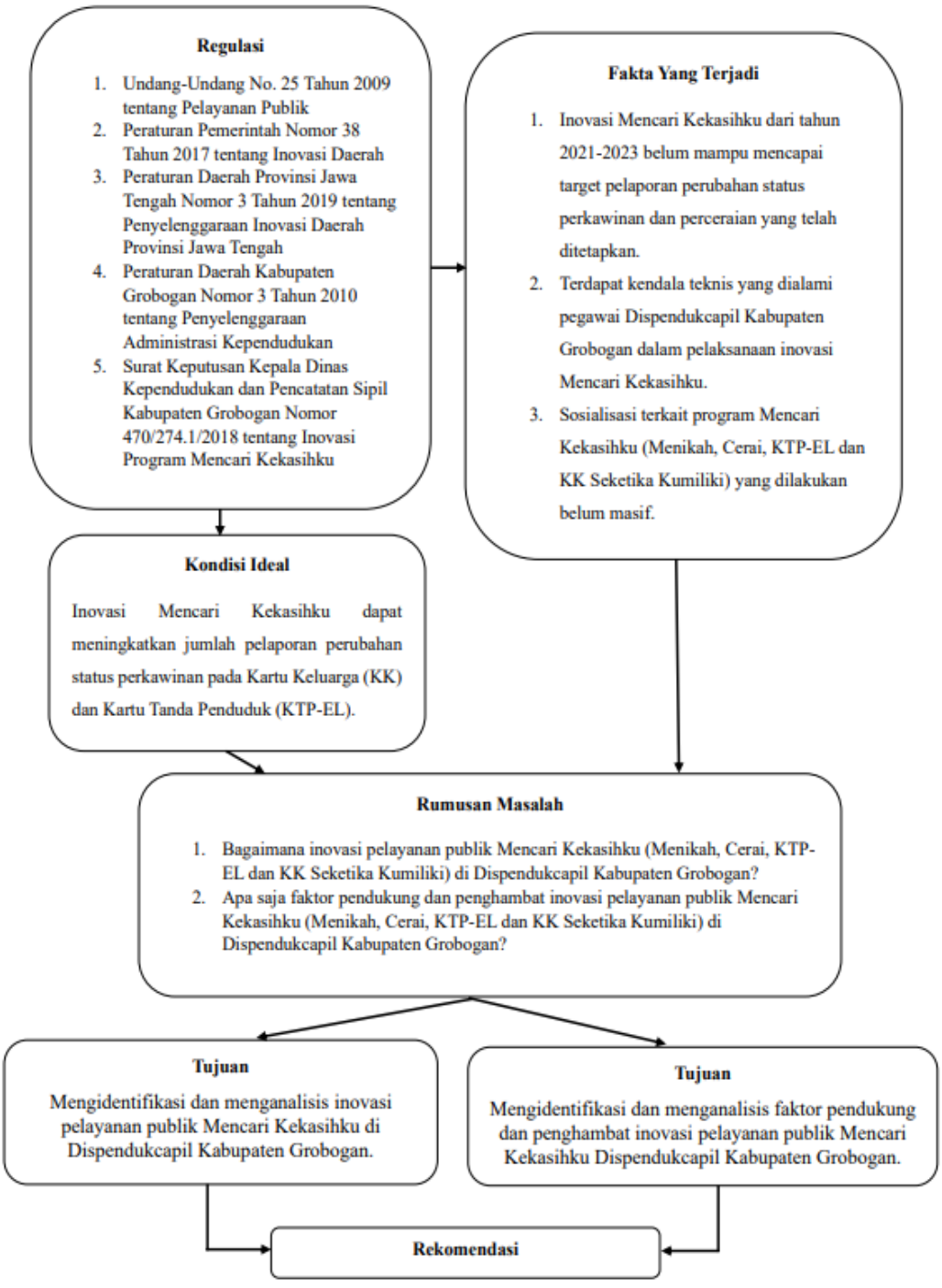
g. Keterbatasan Anggaran

Anggaran yang terbatas adalah salah satu hambatan bagi inovasi. Keterbatasan dana dapat membatasi kemampuan organisasi untuk melakukan inovasi.

h. Tekanan dan hambatan administratif

Hambatan administratif merupakan faktor yang dapat menghambat kemajuan inovasi. Keberadaan kendala administratif bisa menjadi penghalang bagi suatu inovasi.

1.6 Kerangka Pikir Penelitian



Gambar 1. 2

Kerangka Pikir Penelitian

Sumber: Diolah Oleh Penulis, 2024

1.7 Operasionalisasi Konsep

Pada penelitian ini, peneliti akan menganalisis inovasi pelayanan publik "Mencari Kekasihku" (Menikah atau Cerai KTP-el, KK Seketika Kumiliki) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan yang merupakan suatu inovasi pelayanan publik yang berfokus pada pelayanan kependudukan berupa perubahan status kawin dan cerai pada dokumen Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dengan menggunakan dua fenomena penelitian, diantaranya:

1.7.1 Inovasi

Berdasarkan pada teori-teori yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini memfokuskan kajian pada fenomena inovasi. Fenomena yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

1) Keuntungan Relatif atau *Relative Advantage*

   Adapun fenomena yang akan diteliti yaitu:

   a. Mengetahui nilai ekonomi dari segi perbedaan biaya sebelum dan sesudah adanya inovasi pelayanan publik "Mencari Kekasihku" .
   b. Mengetahui manfaat dilihat dari segi kelebihan inovasi pelayanan publik "Mencari Kekasihku" .
   c. Mengetahui kepuasan masyarakat dalam penggunaan inovasi pelayanan publik "Mencari Kekasihku" .

2) Kesesuaian atau *Compatibility*

   Adapun fenomena yang akan diteliti yaitu:

a. Meninjau penyesuaian inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” dengan inovasi yang lama atau keadaan sebelumnya.
b. Meninjau penyesuaian inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” dengan kebutuhan masyarakat.

3) Kerumitan atau *Complexity*

Adapun fenomena yang akan diteliti yaitu:

a. Mengetahui kerumitan yang dialami oleh pegawai pada pelaksanaan inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” .
b. Mengetahui kerumitan yang dialami oleh masyarakat atau pengguna pelayanan pelaksanaan inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” .

4) Kemungkinan Dicoba *Triability*

Adapun fenomena yang akan diteliti yaitu:

a. Melihat keterujian inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” sebelum diresmikan kepada masyarakat.
b. Melihat kemudahan dalam memperoleh informasi inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” .

5) Kemudahan Diamati atau *Observability*

Adapun fenomena yang akan diteliti yaitu:

a. Melihat cara kerja inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” dalam memberikan pelayanan perubahan status KTP-el dan KK kepada masyarakat.

b. Dilihat dari tingkat pencapaian perubahan status data kependudukan di Kabupaten Grobogan setelah inovasi pelayanan publik "Mencari Kekasihku" diterapkan.

1.7.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi

1) Faktor Pendukung Inovasi
   a. Keinginan untuk merubah diri
   b. Kebebasan berekspresi
   c. Pemimpin yang bijaksana
   d. Sarana dan prasarana
   e. Kondisi lingkungan yang koheren
2) Faktor Penghambat Inovasi
   1. Budaya *risk aversion*
   2. Enggan menutup program yang gagal
   3. Ketergantungan berlebihan pada *high performer*
   4. Teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi
   5. Tidak adanya penghargaan atau insentif
   6. Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan
   7. Keterbatasan anggaran
   8. Tekanan dan hambatan administratif

1.8 Argumen Penelitian

Administrasi kependudukan merupakan salah satu kebutuhan pelayanan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Beberapa peristiwa penting harus tercatat dalam sistem termasuk peristiwa perkawinan dan perceraian.

Diketahui masih banyak masyarakat yang belum merubah status kawin maupun status cerai hidup dalam Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Hal tersebut, dapat mengakibatkan ketidakvaliditasan data pada sistem. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan merespon permasalahan tersebut dengan menciptakan inovasi program "Mencari Kekasihku" (Menikah atau Cerai KK dan KTP Seketika Itu Kumiliki). Inovasi program pelayanan "Mencari Kekasihku"dalam implementasinya masih ditemukan beberapa permasalahan seperti realisasi program "Mencari Kekasihku"di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Grobogan dari tahun 2021-2023 belum mampu mencapai target yang telah ditetapkan, masih terdapat kendala yang dialami pegawai Dispendukcapil Kabupaten Grobogan terkait teknis pelaksanaan inovasi "Mencari Kekasihku"serta sosialisasi terkait program "Mencari Kekasihku"yang dilakukan masih belum masif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik "Mencari Kekasihku" serta apa saja faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan publik "Mencari Kekasihku" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian dalam Bahasa Inggris disebut *research*, yang merujuk pada serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh pemahaman baru yang mendalam, rinci, dan menyeluruh tentang subjek penelitian. Menurut Denzin dan Lincoln dalam (Setiawan, 2018:7-8) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah

jenis penelitian yang berasal dari konteks alamiah dan bertujuan untuk menginterpretasikan fenomena yang diamati dengan menggunakan berbagai metode yang tersedia.

Menurut Frankel dalam (Setiawan et al., 2018:10), penelitian kualitatif memiliki beberapa karakteristik sebagai berikut:

a. Kejadian yang terjadi secara alami menjadi sumber data utama, dan peneliti memainkan peran penting dalam melaksanakan penelitian kualitatif;
b. Data dalam penelitian kualitatif berupa kata-kata atau gambar, bukan angka;
c. Proses dan hasil penelitian kualitatif harus diperhatikan;
d. Analisis data dalam penelitian kualitatif cenderung bersifat induktif;
e. Fokus utama penelitian kualitatif adalah pada hal-hal yang masuk akal.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan salah satu tipe penelitian yang ditujukan guna memberikan fakta, gambaran, gejala atau kejadian secara akurat dan sistematis mengenai fenomena yang diselidiki. Pendekatan penelitian kualitatif sendiri ialah bentuk pendekatan penelitian yang berusaha untuk memahami fenomena yang terjadi pada subjek yang diteliti secara holistik dengan cara mendeskripsikan menggunakan kata dan bahasa dalam konteks yang alamiah dengan berbagai metode alamiah pula. Fokus penelitian dengan pendekatan kualitatif yakni membangun teori dari data atau fakta yang ada.

1.9.2 Situs Penelitian

Penelitian kualitatif adalah sebuah studi yang dilakukan dalam konteks ilmiah, dimana peneliti tidak melakukan manipulasi terhadap latar (*setting*) atau

situasi penelitian. Lokasi penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan yang beralamatkan di Jalan Dr. Sutomo No. 5 Purwodadi, Kabupaten Grobogan, Provinsi Jawa Tengah.

1.9.3 Subjek Penelitian

Subjek atau informan dalam penelitian adalah individu atau kelompok yang memberikan informasi. Oleh karena itu, informan perlu memiliki pengetahuan tentang masalah penelitian. Pemilihan informan harus mempertimbangkan kompetensinya dan relevansinya terhadap permasalahan yang diteliti bukan hanya sekedar menghadirkannya. Metode yang digunakan untuk menentukan informan adalah *purposive sampling* atau pemilihan informan yang terpilih. Teknik ini memilih informan berdasarkan karakteristik dan kualitasnya, sambil mengabaikan mereka yang tidak memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh informan kunci yang akan menjadi narasumber penelitian. Adapun informan pada penelitian ini antara lain:

1. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk
2. Sub Koordinator Inovasi Pelayanan
3. Operator “Mencari Kekasihku”di Kecamatan Purwodadi Kabupaten Grobogan
4. Operator “Mencari Kekasihku” di Pengadilan Agama Purwodadi Kelas 1A Kabupaten Grobogan
5. Masyarakat pengguna layanan “Mencari Kekasihku”

1.9.4 Jenis Data

Menurut Lofland dan Lofland dalam (Moelong, 2012:157), sumber data utama dalam penelitian kualitatif meliputi kata-kata, Tindakan, dan dokumen atau sumber tertulis.

a. Kata-kata dan Tindakan

   Kata-kata dan Tindakan merupakan sumber utama dalam penelitian kualitatif. Informasi ini dapat diperoleh melalui wawancara dan pengamatan di lokasi penelitian. Misalnya, penelitian ini, wawancara dilakukan dengan dengan pihak-pihak terkait untuk memahami inovasi pelayanan publik "Mencari Kekasihku"di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan.

b. Sumber tertulis

   Sumber tertulis dapat diperoleh dari buku, internet, dokumen resmi, dan dokumen-dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan topik penelitian.

1.9.5 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian merujuk pada subjek atau sumber dari mana data diperoleh. Sumber data dapat berupa responden yang memberikan informasi melalui wawancara, objek yang diamati dalam observasi atau dokumen yang digunakan sebagai sumber data. Sumber data dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori yaitu orang, tempat, dan simbol. Populasi adalah keseluruhan subjek dalam penelitian, sampel adalah sebagian dari populasi, dan informan adalah subjek khusus yang memberikan informasi (Berlian, 2016:29). Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Data primer pada penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang mengetahui tentang inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan. Data pendukung lain diperoleh dengan melakukan observasi pada lokasi penelitian yaitu Dispendukcapil Kabupaten Grobogan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber asal. Data sekunder berperan sebagai pendukung dalam memperoleh data primer. Pada penelitian ini, data sekunder diperoleh dari artikel internet, jurnal, peraturan, dan dokumen pendukung lainnya.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016:308) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan di lingkungan alami *(natural setting*) dan Teknik yang umum digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

a. Observasi

Observasi merupakan dasar ilmu dari pengetahuan. Peneliti mengumpulkan data dengan mengamati secara langsung keadaan yang sebenarnya. Pada penelitian ini, observasi dilakukan dengan mengamati proses inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku”di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan.

b. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan berinteraksi langsung dengan informan untuk memperoleh informasi terkait masalah penelitian. Pada saat wawancara, peneliti harus mengikuti pedoman wawancara dan mengajukan pertanyaan kepada informan. Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada informan mengenai inovasi pelayanan publik "Mencari Kekasihku"di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dapat berupa tulisan atau gambar. Dokumen digunakan sebagai pelengkap observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Peneliti mencari dokumen, data, dan informasi yang relevan dengan topik penelitian. Pada penelitian ini peneliti mengumpulkan data berupa dokumen, arsip, maupun laporan yang belum didapatkan dari metode sebelumnya untuk kemudian dikaji secara mendalam sebagai tambahan bukti atas suatu peristiwa. Pengambilan data juga dilakukan dengan mengambil foto-foto di lokasi.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data menurut Sugiyono (2016: 244), merupakan proses sistematis untuk mencari, mengorganisir, dan mengkategorikan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan merinci, mensintesis, menemukan pola, dan memilih simpulan yang relevan untuk dipelajari.

Adapun dalam penelitian ini, data yang terkumpul dianalisis menggunakan pendekatan analisis data kualitatif seperti yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman

dalam (Syahrum dan Salim, 2012: 147-150). Pendekatan ini melibatkan tiga tahap sebagai berikut:

1. Reduksi Data

   Tahap ini melibatkan pemilihan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data mentah yang tercatat selama penelitian berlangsung. Data yang diperoleh dari lapangan biasanya sangat banyak, sehingga peneliti perlu memilih dan merangkum data yang penting. Pada penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan menggambarkan inovasi pelayanan publik "Mencari Kekasihku" di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan melalui uraian singkat, gambar, dan hubungan antar kategori.

2. Penyajian Data

   Tahap ini melibatkan penyusunan informasi yang terstruktur untuk mendukung penarikan kesimpulan dan pengembangan tindakan. Data dapat disajikan dalam bentuk teks naratif atau diubah menjadi matriks, grafik, jaringan, atau bagan lainnya. Tujuannya adalah menggabungkan informasi secara komprehensif agar peneliti dapat menarik kesimpulan dengan mudah. Pada penelitian ini, data tentang inovasi pelayanan publik "Mencari Kekasihku" di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan disajikan dalam bentuk naratif oleh peneliti.

3. Kesimpulan dan Verifikasi

   Setelah data disajikan dalam tahap analisis, langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan atau memverifikasi data. Pada tahap ini, penelitian kualitatif mencoba mencari arti, pola, dan proposisi melalui pencatatan keteraturan, alur sebab akibat, dan pola-pola yang muncul dari data. Proses penarikan

kesimpulan dimulai dengan pendekatan yang longgar, terbuka, dan skeptis, kemudian berkembang menjadi lebih rinci dan kuat. Verifikasi dilakukan melalui tinjauan ulang terhadap catatan lapangan atau data yang diperoleh, kadang-kadang melalui diskusi dengan rekan sejawat. Selanjutnya mengumpulkan informasi tentang inovasi pelayanan publik "Mencari Kekasihku" di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan dan menyajikan data, langkah terakhir adalah menarik kesimpulan dari temuan penelitian.

1.9.8 Kualitas Data

Kualitas data memiliki tujuan untuk memastikan keabsahan data yang digunakan. Keabsahan data ditentukan dengan teknik pemeriksaan yang didasarkan pada kriteria seperti tingkat kepercayaan, keahlian, kebergantungan, dan kepastian. Penelitian kualitatif, pengujian data yang diperoleh diperlukan untuk memastikan kualitas data yang valid dan reliabel. Pada penelitian ini, dilakukan teknik pemeriksaan data berdasarkan tingkat kepercayaan dengan menggunakan triangulasi data, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2016: 273). Triangulasi merupakan bentuk pemeriksaan data yang melibatkan beberapa jenis, seperti triangulasi sumber, triangulasi cara, dan triangulasi waktu.

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, yang berarti penulis membandingkan data yang diperoleh dengan melakukan pengujian melalui pemeriksaan data oleh berbagai sumber selama penelitian. Untuk menguji kualitas data, beberapa Langkah yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data dari wawancara.

b. Membandingkan apa yang dikatakan oleh orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
c. Membandingkan data yang diperoleh oleh informan dengan data yang ditemukan dalam dokumen terkait.
d. Membandingkan perspektif dan pandangan yang berbeda dari berbagai orang seperti masyarakat umum, individu berpendidikan menengah atau tinggi, dan pihak dalam pemerintahan.