

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara dengan penduduk terbesar di dunia, untuk saat ini Indonesia menduduki urutan ke 4 (empat) dengan jumlah penduduk mencapai 280 juta jiwa. Dengan jumlah penduduk yang besar tersebut berpotensi padapembangunan jika diikuti dengan kualitas penduduk yang baik dan sebaliknya jika kualitas penduduk kurang akan menjadi beban pembangunan. Penduduk merupakan elemen penting yang berperan sebagai aktor utama dalam mengelola sumber daya alam yang tersedia dalam suatu negara. Tidak dapat dipungkiri besarnya jumlah penduduk di Indonesia membuat pemerintah harus bekerja lebih ekstra untuk memberikan yang terbaik, terlebih terkait urusan administrasi kependudukan. Penduduk dan data kependudukan merupakan dua hal yang perlu disiapkan oleh suatu negara. Oleh karenanya aparatur negara harus memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya memenuhi kebutuhan masyarakat merupakan kewajiban negara dalam menyelenggarakan *Good Governance*. *Good Governance* merupakan suatu konsep dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan yang bertanggung jawab dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dan investasi yang langka dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan kerangka politik bagi tumbuhnya aktivitas

kewiraswastaan. Perkembangan teknologi dan informasi yang pesat dewasa ini telah membawa dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi secara optimal menjadi suatu kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi kerja serta mengatasi berbagai permasalahan yang ada dalam sistem pelayanan. Pemikiran ini sejalan dengan konsep *Electronic Government* (E-Government), yakni penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung proses pemerintahan, terutama dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan transparan kepada masyarakat.

Dalam konteks E-Government, teknologi berperan penting dalam sistem informasi manajemen, yaitu sistem yang digunakan untuk merencanakan, mengelola, mengawasi, dan mengolah informasi agar memiliki nilai strategis bagi organisasi. Implementasi sistem informasi dalam E-Government memungkinkan terjadinya pertukaran informasi dan transaksi antara pemerintah dan masyarakat secara lebih mudah melalui media internet (Abadi, 2010). Menindaklanjuti perkembangan tersebut, Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) mengembangkan inovasi layanan berbasis teknologi informasi berupa aplikasi *Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan* (SI D'nOK) sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam pengurusan akta kematian.

SI D'nOK merupakan inovasi digital yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Semarang sebagai respons terhadap berbagai keluhan masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan dan perizinan yang dinilai kurang efisien. Aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan efektivitas proses pendaftaran dan pemantauan dokumen, serta memungkinkan masyarakat mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke

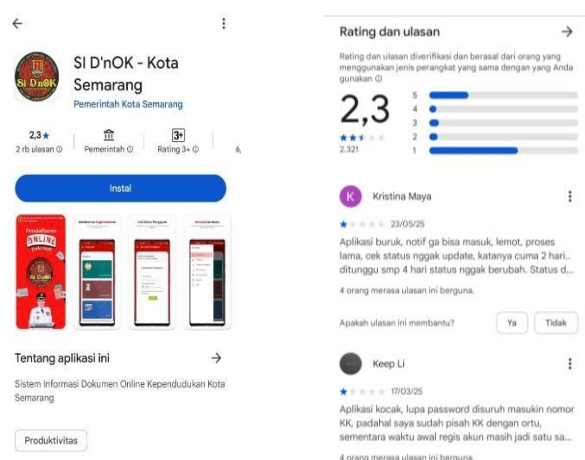
kantor Disdukcapil. SI D'nOK berfungsi sebagai platform layanan berbasis teknologi yang memfasilitasi berbagai jenis dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), dan dokumen kependudukan lainnya. Tujuan utama pengembangan aplikasi ini adalah untuk menyediakan pelayanan yang bersifat digital, mudah diakses, cepat, dan transparan bagi seluruh warga Kota Semarang. Dengan sistem yang dapat diakses dari mana saja, diharapkan aplikasi ini mampu mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Penelitian ini secara khusus memfokuskan pada penggunaan SI D'nOK dalam pelayanan Akta Kematian. Berdasarkan data Rencana Kerja Jangka Panjang (RKJP) Kota Semarang tahun 2021, tingkat kepemilikan akta kematian baru mencapai 26,18%, yang berarti masih terdapat 73,82% kasus kematian yang belum tercatat secara resmi. Padahal, akta kematian merupakan dokumen legal yang sangat penting karena menjadi dasar pengakuan negara terhadap identitas, status perdata, dan kewarganegaraan seseorang yang telah meninggal. Untuk meningkatkan cakupan kepemilikan akta kematian, Pemerintah Kota Semarang telah mengimplementasikan berbagai strategi, di antaranya: Kerja sama dengan fasilitas kesehatan (Rumah Sakit dan Puskesmas) Pemerintah menjalin kemitraan dengan rumah sakit agar pelaporan kematian dapat dilakukan langsung dari pihak fasilitas kesehatan, mempercepat proses penerbitan akta kematian, Pelayanan berbasis digital melalui Aplikasi SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) memungkinkan pengurusan akta kematian dilakukan secara daring, sehingga lebih cepat, mudah, dan efisien bagi masyarakat, Layanan jemput bola petugas Disdukcapil aktif mendatangi masyarakat melalui layanan jemput bola, khususnya untuk kelompok rentan atau masyarakat yang mengalami kendala akses layanan kependudukan, Penghapusan denda keterlambatan pemerintah mengeluarkan kebijakan pembebasan denda

keterlambatan melalui SK Wali Kota Semarang Nomor 470/13 tanggal 2 Januari 2020, dan SK Nomor 470/584 tanggal 23 Juni 2020, guna mendorong masyarakat untuk tetap mengurus akta kematian meskipun terlambat. Sosialisasi dan Edukasi Publik sosialisasi dilakukan secara aktif untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya pencatatan kematian, melalui media sosial, penyuluhan langsung, dan kerja sama dengan tokoh masyarakat. Integrasi data antar Instansi Data kematian dari rumah sakit, tempat pemakaman, dan Dinas Kesehatan diintegrasikan dengan sistem kependudukan agar proses penerbitan akta dapat dilakukan secara cepat dan akurat, bahkan tanpa laporan manual dari keluarga.

Strategi-strategi ini diharapkan mampu meningkatkan cakupan kepemilikan akta kematian secara signifikan serta memperkuat sistem pencatatan sipil di Kota Semarang. Namun demikian, dalam praktiknya, SI D'nOK belum sepenuhnya efektif dalam mempermudah pelayanan pembuatan akta kematian. Hal ini terlihat dari rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi tersebut, sebagaimana ditunjukkan oleh ulasan pengguna di Google Play Store yang hanya memperoleh rating 2,3 dari 5 bintang berdasarkan 2321 ulasan. Rendahnya penilaian ini mencerminkan masih adanya kendala dalam implementasi sistem yang perlu dibenahi lebih lanjut.

Gambar 1. 1 Rating Aplikasi SI D'nOK



Sumber : Google Play Store (1 Juni 2024)

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bagi masyarakat dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas karena salah satu fungsi maupun peran pemerintah yang kini semakin dibutuhkan masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan demi memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara.

Menurut Mahmudi dalam (Rochmah et al., 2021) pelayanan publik merupakan keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaannya diatur dalam peraturan- undangan. Pemerintah sebagai pihak penyelenggara yang melayani, mengayomi, dan memberdayakan harus mendahulukan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pribadi dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan, baik itu pelayanan barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif. Aparatur

pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sedangkan masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang terbaik dari aparat pemerintah. Dengan demikian pelayanan merupakan implementasi dari pada hak dan kewajiban antara negara dan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan oleh aparat negara.

Dengan diterbitkannya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 yang sebagaimana diubah dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberi kebebasan untuk menyelenggarakan berbagai pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Adanya kebijakan ini, pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal. Kualitas pelayanan prima yang dimaksud yaitu pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Hal tersebut dapat terwujud dengan menganalisis permasalahan yang ada di masyarakat, kemudian menentukan strategi pelayanan yang tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut. Salah satu permasalahan yang dihadapi masyarakat saat ini adalah mengenai administrasi kependudukan dan pemerintah sudah seharusnya bertindak untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan berbagai strategi yang ada.

Pada hakikatnya sebuah negara berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk, sehingga pemerintah perlu melakukan pengaturan mengenai administrasi kependudukan. Pengelolaan pada administrasi kependudukan dilakukan dengan cara pendaftaran penduduk. Berbagai langkah-langkah perbaikan dan penyempurnaan dalam suatu penyelenggaraan administrasi kependudukan telah dilakukan terkait sistem,

pengorganisasian, sumber daya manusia, serta peningkatan kesadaran penduduk.

Dalam kaitan status kependudukan, pemerintah berupaya memperoleh data-data kependudukan di Indonesia yang akurat guna pemetaan yang tepat dan menanggulangi masalah kependudukan tingkat lokal dan nasional. Pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 atas pembaharuan terhadap Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 58 Ayat (4) disebutkan bahwa data kependudukan dimanfaatkan untuk beberapa hal, diantaranya: 1) Pelayanan publik; 2) Perencanaan pembangunan; 3) Alokasi anggaran; 4) Pembangunan demokrasi; 5) Penegakan hukum dan pencegahan kriminal. Pemerintah juga memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengurus urusan pemerintahannya sendiri. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 81 ayat 1 disebutkan bahwa Bupati/Wali Kota menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan di daerah Kabupaten/Kota.

Kajian mengenai administrasi kependudukan saat ini sedang menjadi isu hangat di berbagai daerah di Indonesia, terlebih pada daerah tingkat kabupaten, sampai saat ini masih banyak dijumpai kasus mengenai administrasi kependudukan. Isu administrasi kependudukan yang masih sering dijumpai antara lain seperti, kesulitan melakukan pengurusan dokumen kependudukan, keterlambatan dalam pengurusan dokumen kependudukan, hingga masih adanya pungutan liar dalam pengurusan dokumen kependudukan. Meskipun dari pihak pemerintah pusat dan pihak pemerintah daerah telah melakukan berbagai upaya perbaikan untuk meminimalisir permasalahan, upaya perbaikan tersebut masih terbatas. Kepemilikan dokumen kependudukan merupakan sebuah bukti otentik yang harus dimiliki oleh

setiap warga negara dalam menentukan status identitasnya atas peristiwa kependudukan yang dialaminya. Tidak sedikit dari masyarakat yang masih kurang peduli dengan kepemilikan dokumen kependudukan. Kepemilikan dokumen kependudukan merupakan hal yang penting sebab selain sebagai bukti otentik yang memiliki kuasa hukum, kepemilikan dokumen kependudukan merupakan bentuk kesadaran masyarakat atas tertib administrasi kependudukan.

Masyarakat perlu untuk melaporkan keberadaannya, melaporkan peristiwa-peristiwa penting kependudukan, dan melaporkan perubahan-perubahan statusnya untuk mendapat dokumen yang digunakan sebagaimana mestinya. Dalam rangka meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan, pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri meluncurkan program kebijakan dalam meningkatkan dan mewujudkan tertib administrasi kependudukan yang tertuang dalam Instruksi Mendagri Nomor 470/837/SJ tanggal 7 Februari 2018. Salah satu pelayanan publik adalah pelayanan administrasi kependudukan, menurut Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 yang telah diperbaharui menjadi Undang-Undang nomor 24 tahun 2013.

Administrasi kependudukan adalah suatu rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain, kemudian yang dimaksud dengan dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran dan pencatatan sipil. Dokumen kependudukan meliputi: Biodata kependudukan, kartu keluarga (KK), kartu tanda

penduduk (KTP), surat keterangan kependudukan, akta pencatatan sipil,. Dokumen kependudukan memiliki banyak manfaat diantaranya memberikan kejelasan identitas dan status bag penduduk, memberikan kepastian hukum, memberikan manfaat bagi kepentingan administrasi dan pelayanan publik lainnya.

Penerbitan kutipan akta kematian yang merupakan hasil dari pelaporan atas peristiwa kematian warga negara merupakan salah satu wewenang pemerintah dalam melayani administrasi kependudukan, sebab setiap kematian wajib dilaporkan kepada pemerintah setempat. Kematian merupakan peristiwa penting yang termuat dalam administrasi kependudukan, peristiwa kematian harus dilaporkan kepada instansi pelaksana pencatatan sipil untuk dilakukan pencatatan kematian dan diterbitkan dalam bentuk sebuah akta kematian. Di Indonesia, kepengurusan akta kematian masih sering diabaikan oleh masyarakat. Banyaknya pemikiran bahwa seseorang telah meninggal dunia segala urusannya telah selesai, atau berpikir bahwa tidak ada kepentingan yang mengharuskan untuk memiliki akta kematian, sehingga kepengurusan akta kematian ini seringkali diabaikan oleh masyarakat.

Terlihat bahwa masih kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat terkait dengan pentingnya kepengurusan akta kematian. Akta kematian adalah suatu akta yang dibuat dan diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang membuktikan secara pasti tentang kematian seseorang. Tujuan pembuatan akta kematian adalah untuk mencegah data almarhum disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab dan untuk memastikan keakuratan data kependudukan.

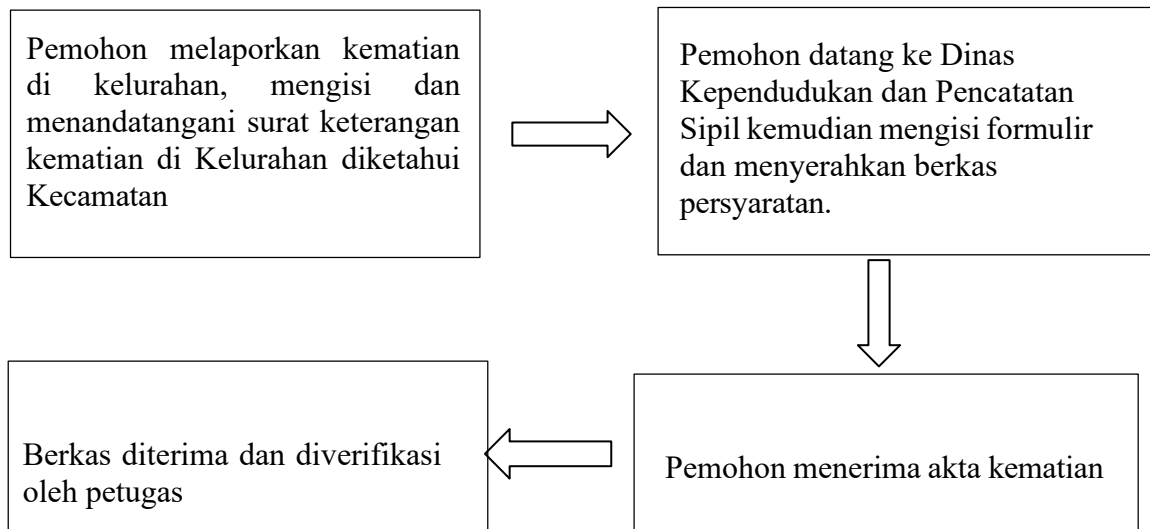
Akta kematian mempunyai manfaat, yaitu:

1. Mengurus penetapan ahli waris
2. Mengurus pensiun janda/ duda
3. Mengurus klaim asuransi
4. Persyaratan untuk melaksanakan perkawinan kembali.

Syarat pembuatan akta kematian WNI adalah:

1. Surat kematian (visum) dari dokter/petugas kesehatan (asli) atau DPP-5 darikelurahan bagi yang meninggal di rumah
2. Surat keterangan kematian dari lurah (asli)
3. Fotocopy KTP Elektronik dan KK yang bersangkutan
4. Fotocopy kutipan akta perkawinan/akta nikah yang meninggal (bagi yangkawin), dengan memperlihatkan dokumen aslinya
5. Fotocopy bukti/ketetapan ganti nama (apabila sudah ganti nama),dengan memperlihatkan dokumen aslinya
6. Surat pernyataan/ketetapan hubungan keluarga dengan yang meninggalbermaterai Rp. 10.000,-
7. Nama dan identitas dua orang saksi yang memenuhi persyaratan (berumur 21tabun ke atas)
8. Untuk PNS/Pensiun dilampirkan SK/Karip
9. Surat kuasa pengisian biodata bermaterai Rp. 10.000,- bagi yang dikuasakandan fotocopy KTP penerima kua

Alur mengurus Akta Kematian :



Dari syarat dan alur pembuatan akta kematian tersebut dapat dilihat bahwa proses permohonan pembuatan akta kurang efektif dan efisien sehingga dibutuhkan terobosan baru untuk mengatasi masalah tersebut. Pemerintah Kota Semarang meluncurkan inovasi pelayanan publik melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yaitu pembuatan akta kematian secara online (*E-Service*).

Dengan adanya *E-Service* permohonan pembuatan akta kematian dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja karena menggunakan sistem online, masyarakatnya perlu datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang pada saat pengambilan akta kematian. Berikut perbedaan pembuatan akta secara konvensional dengan menggunakan *E-Service*:

Tabel 1. 1 Alur Pembuatan Akta Secara Konvensional dan Melalui E-Service

Konvensional	<i>E-Service</i>
a. Pemohon datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang b. Pemohon menyerahkan syarat dan mengisi formular berkas diterima dan diverifikasi oleh petugas c. Pemohon menerima akta kelahiran	a. Pelapor masuk ke website E-Service di alamat http://eservices.dispendukcapil.semarangkota.go.id b. Membuat akun pelapor bagi yang belum memiliki akun c. Pelapor melengkapi data pelaporan d. Pelapor mengupload berkas persyaratan pelaporan e. Pelapor melakukan kirim pelaporan f. Admin pelayanan akan melakukan verifikasi data dan memproses dokumen. Apabila proses verifikasi ditolak/pending maka pemohon akan mendapatkan notifikasi penolakan. Jika verifikasi disetujui maka pemohon akan mendapatkan notifikasi berkas sudah masuk sistem SIAK g. Pelapor mendapatkan notifikasi dokumensiap diambil h. Pelapor datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dengan membawa data berkas persyaratan. i. Pelapor mendapatkan dokumen akta yang sudah diajukan

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang
2022*

Dengan adanya inovasi *E-Service* pembuatan akta kematian menjadi lebih cepat dan mudah namun masih banyak masyarakat yang membuat akta secara konvensional. Berikut data mengenai jumlah penduduk masyarakat yang memiliki akta kematian :

Tabel 1. 2 Jumlah Penduduk Memiliki Akta Kematian

NO	KODE KOTA	NAMA KOTA	TOTAL	SATUAN	TAHUN
1	3374	SEMARANG	0	Orang	2016
2	3374	SEMARANG	0	Orang	2017
3	3374	SEMARANG	12.533	Orang	2018
4	3374	SEMARANG	13.617	Orang	2019
5	3374	SEMARANG	14.839	Orang	2020
6	3374	SEMARANG	22.150	Orang	2021
7	3374	SEMARANG	112.054	Orang	2022
8	3374	SEMARANG	15.571	Orang	2023
9	3374	SEMARANG	142.219	Orang	2024

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang
2025*

Dari tabel 1.2 dapat diketahui bahwa inovasi *E-Service* (*SI D*) belum dapat berjalan dengan baik dan jumlah pemohon akta kematian secara konvensional lebih banyak dibandingkan dengan pembuat akta secara online. Jumlah pembuat aka kematian secara konvensional sejumlah 11.881 orang atau sejumlah 99,93%, sedangkan pembuat akta kematian secara online sejumlah 8 orang yaitu meliputi Kecamatan Pedurungan, Kecamatan Banyumanik, Kecamatan Semarang Barat, dan Kecamatan Ngaliyan atau sejumlah 0,07%.

Inovasi pembuatan akta kematian online melalui *E-Service* memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pembuatan akta kematian, namun dalam penerapannya inovasi ini terdapat permasalahan diantaranya belum di respon masyarakat dengan baik karena masyarakat masih banyak yang membuat akta kematian secara konvensional, minimnya sarana dan prasarana penunjang aplikasi, dan keterlambatan pelayanan akta kematian. Berdasarkan permasalahan tersebut maka pertanyaan penulis yang menjadi dasar penelitian ini adalah mengapa Inovasi

Pelayanan *E-Service* pada pembuatan akta kematian masih belum direspon dengan baik oleh masyarakat.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, masalah penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Pemanfaatan SI D'nOK oleh masyarakat masih sangat rendah, meskipun sistem e-service telah disediakan untuk mempermudah proses pembuatan akta kematian.
2. Kurangnya sosialisasi dan edukasi yang optimal dari pihak Disdukcapil mengenai prosedur, manfaat, dan cara penggunaan aplikasi SI D'nOK.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, dapat dirumuskan permasalahan tersebut sebagai berikut :

1. Bagaimana inovasi pelayanan e-service melalui SI D'nOK dalam pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan e-service (SI D'nOK) untuk pembuatan akta kematian?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan e-service melalui SI D'nOK dalam pembuatan akta kematian di Kota Semarang.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan pelayanan e-service akta kematian melalui SI D'nOK.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Bagi peneliti dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang berguna untuk pengembangan ilmu administrasi publik terutama pada kebijakan publik dan dapat dijadikan sebagai masukan dalam upaya peningkatan pelayanan publik untuk mencapai kepuasan masyarakat. Bagi masyarakat adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagaimana inovasi pelayanan e-service melalui SI D'nOK dalam pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Selain itu penelitian ini diharapkan memberikan informasi yang bermanfaat kepada masyarakat mengenai kesadaran kepemilikan akta kematian.

Dengan mengetahui informasi ini, masyarakat dapat turut bekerja sama dengan pemerintah untuk lebih meningkatkan kesadaran akan kepemilikan dokumen kependudukan. Bagi Universitas Diponegoro, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan referensi bagi mahasiswa mengenai literatur dan pengembangan ilmu. Selain itu penelitian ini dapat dijadikan sumber atau referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya khususnya untuk penelitian yang mengangkat topik administrasi kependudukan.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Untuk memberi masukan kepada pemerintah dan masyarakat tentang proses inovasi *E-Service* pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan memberikan solusi untuk faktor penghambat dalam proses inovasi *E-Service* pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

1.6 Kajian Pustaka

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, disajikan penelitian terdahulu sebagai rujukan penulisan penelitian. Penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan ini bukan merupakan hal baru, sebelumnya telah ada penelitian yang terkait dengan permasalahan yang sama. Berikut merupakan daftar penelitian terdahulu yang peneliti menggunakan sebagai rujukan untuk menunjukkan orisinalitas kajian yang dilakukan, sekaligus memastikan bahwa penelitian ini tidak merupakan hasil plagiarisme. Adapun beberapa studi terdahulu yang relevan disajikan dalam bentuk artikel ilmiah yang terpublikasi dalam berbagai jurnal akademik. Peneliti dalam penelitian ini memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti mengenai inovasi pelayanan e-service melalui SID'nOK dalam pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu

NO (1)	Nama Penulis,Judul,dan Nama Jurnal (2)	Fokus Kajian (3)	Metode Penelitian (4)	Hasil Temuan Penelitian (5)
1	Nama Penulis : Eva Berliana Lailatul dan Masrifah Endik Hidayat Judul : Inovasi Pelayanan Akta Kematian Melalui Aplikasi Klampid New Generation (Kng) Di Kelurahan Morokrembangan Kecamatan Krembangan Kota Surabaya (Nama Jurnal : Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan Volume 9 No.19,245-251,Oktober 2023.	Untuk mengetahui alur pengajuan akta kematian melalui aplikasi Klampid New Generation dan menilai apakah pengajuan akta kematian melalui aplikasi tersebut telah memenuhi empat dimensi kualitas pelayanan berbasis elektronik.	Kualitatif	Hasil Penelitian menunjukkan alur pengajuan akta kematian melalui aplikasi Klampid New Generation sangat mudah dan Aplikasi tersebut telah memenuhi empat dimensi kualitas pelayanan berbasis elektronik, yaitu efisiensi, pemenuhan keinginan, kesediaan sistem, dan privasi.
2	Penulis : AR. Agusta Samudra dan Eva Hany Fanida Judul : Inovasi Pelayanan Akta Kematian dan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi NATA Anggota Keluarga untuk Laporan Akta (NAKULA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Nama Jurnal : Jurnal Publika. Vol 12 Nomor 1, Tahun 2024, 13-22	Memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai adanya aplikasi pelayanan akta kematian dan akta kelahiran melalui aplikasi Nakula di Dispendukcapil Kota Surabaya.	Kualitatif	Aplikasi Nakula memudahkan proses pengurusan akta kematian dan akta kelahiran, mengurangi waktu antrian, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan.

NO (1)	Penelitian Tahun Judul (2)	Tujuan Penelitian (3)	Metode Penelitian (4)	Hasil Penelitian (5)
3	Nama Penulis : Devi Miradona Putri dan Eko Budi Sulistio. Judul : Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Berbasis Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Nama Jurnal : Jurnal Birokrasi Kebijakan dan Pelayanan Publik Volume 4 (3) 2022: 543-550	Menganalisis inovasi, kelebihan, dan kekurangan dalam layanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian secara online.	Kualitatif	Inovasi layanan berbasis online mempercepat proses pengurusan akta, memungkinkan masyarakat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja. Namun, masih terdapat tantangan seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang teknologi dan prosedur.
4	Nama Penulis : Ayu Lestari dan Yudha Prabowo Judul : Inovasi Pelayanan Soba Dukcapil dalam Penerbitan Akta Kematian pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Tangerang Provinsi Banten Nama Jurnal : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi, Vol 9 No 1, April 2023, Page 13 - 18	Menganalisis inovasi pelayanan Soba Dukcapil dalam penerbitan akta kematian selama masa pandemi COVID-19 di Kota Tangerang.	Kualitatif	Bahwa penggunaan inovasi tersebut masih tergolong rendah dan jarang digunakan oleh masyarakat. Beberapa faktor penghambat termasuk pendataan yang tidak sesuai, kurangnya sosialisasi, jaringan yang tidak stabil, dan keterbatasan sumber daya manusia. Upaya yang dilakukan mencakup rapat koordinasi dengan Ketua RT dan RW serta sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat.

NO (1)	Penelitian Tahun Judul (2)	Tujuan Penelitian (3)	Metode Penelitian (4)	Hasil Penelitian (5)
5	Nama Penulis : Tri Inka Indra Utama dan Nida Handayani Judul : Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kematian Melalui Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Nama Jurnal : Jurnal Media Administrasi Volume. 9 No. 1 April 2024 Hal. 174-183	Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kematian melalui Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.	Kualitatif	Pelayanan sudah mempermudah masyarakat, tetapi masih terkendala pemeliharaan sistem dan Prosesnya mudah, tetapi masih ada yang belum paham penggunaan.
6	Nama Penulis : Steven Lawalata dan Amirul Mustofa Judul : Public Service Innovation "SAPU JADI" at the Service of Population and Civil Registration of Kaimana District, West Papua Province Nama Jurnal : International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding (IJMMU) Vol. 10, No. 11, November 2023	Menganalisis implementasi inovasi pelayanan publik "SAPU JADI" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kaimana.	Kualitatif	Implementasi program "SAPU JADI" berhasil menyederhanakan persyaratan dan prosedur pelayanan, memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan lima dokumen (KTP elektronik, Kartu Keluarga, Akta Nikah, Akta Kelahiran, dan Kartu Identitas Anak) dalam satu proses. Namun, terdapat kendala seperti infrastruktur yang terbatas, akses internet yang tidak memadai, dan sumber daya manusia yang terbatas. Upaya perbaikan termasuk peningkatan anggaran dan pelatihan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia.

NO (1)	Penelitian Tahun Judul (2)	Tujuan Penelitian (3)	Metode Penelitian (4)	Hasil Penelitian (5)
7	Nama Penulis : Andi Ria Islamiaty Sukri dan Herlina Sukawati Judul : An Innovation of Population Administration Services in Makassar City (2022) Nama Jurnal : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik Volume 12 Number 1, January–June 2022. Page 109-115	Menentukan penerapan inovasi pelayanan publik Kucata'ki di Kota Makassar dan mengetahui faktor pendukung serta penghambat dalam penerapannya.	Kualitatif	Implementasi inovasi pelayanan publik Kucata'ki di Kota Makassar berjalan dengan baik, dengan indikator keunggulan relatif dan kemudahan pengamatan yang positif. Namun, indikator kesesuaian dan kompleksitas masih perlu diperbaiki. Faktor pendukung termasuk komitmen dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta sumber daya manusia yang memadai, sedangkan faktor penghambat utamanya adalah masalah jaringan.
8	Nama Penulis : Riska Rahmadani dan Zulkarnaini Judul : Innovation Adoption Process Using the Online Anywhere Service Application at the Population and Civil Registration Office of Tanah Datar Regency Nama Jurnal : Journal of Education Technology Information Social Sciences and Health Vol. 2 No. 2 September 2023	Untuk mengetahui bagaimana proses adopsi inovasi layanan online melalui aplikasi Online Anywhere Service (OASE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanah Datar Regency.	Kualitatif	Bahwa layanan online melalui aplikasi OASE telah berhasil diadopsi dari tahap pengetahuan hingga tahap konfirmasi. Informan merasa bahwa layanan ini lebih fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Komunikasi interpersonal antara masyarakat dan perwakilan pemerintah juga berperan penting dalam pertukaran informasi, serta kemampuan informan dalam menggunakan teknologi memengaruhi persepsi mereka terhadap inovasi.

NO (1)	Penelitian Tahun Judul (2)	Tujuan Penelitian (3)	Metode Penelitian (4)	Hasil Penelitian (5)
9	Nama Penulis : Ainun Nimatu Rohmah dan Khansa Yumna Abiyyu Judul : Adoption of Online Service Innovations at the Samarinda City Population and Civil Registration Service (2022) Nama Jurnal : Journal of Development Communication Vol.20 (01) 2022 47-60	Mengetahui Proses adopsi inovasi layanan online via WhatsApp oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Samarinda dengan menggunakan Teori Difusi Inovasi.	Kualitatif	Layanan online via WhatsApp berhasil diadopsi dari tahap pengetahuan hingga tahap konfirmasi. Informan menganggap layanan ini diperlukan dan lebih fleksibel. Saluran komunikasi seperti pamflet dan banner berperan penting dalam penyebaran informasi awal, sementara komunikasi interpersonal antara masyarakat dan pemerintah menjadi vital dalam pertukaran informasi.
10	Nama Penulis : Deni Sudrajat dan Tine Badriatin Judul : Implementation of Population Policy on the Quality of Death Certificate Issuance Services (2021) Nama Jurnal : Indonesian Journal Of Social Science Research 2021, Vol. 2, No. 1, 33 – 38	Menentukan pengaruh pelaksanaan kebijakan administrasi kependudukan terhadap kualitas layanan penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya.	Kualitatif	Pelaksanaan kebijakan administrasi kependudukan berpengaruh terhadap kualitas layanan penerbitan akta kematian, dengan 68,6% kualitas layanan dapat dijelaskan oleh pelaksanaan kebijakan tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi termasuk ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya kebijakan, karakteristik lembaga pelaksana, komunikasi antar organisasi, sikap pelaksana, serta lingkungan ekonomi, sosial, dan politik.

1.6.2 Administrasi Publik

Menurut Herbert A. Simmon dalam (Syafie, 2010), Administration can be defined as the activities of groups cooperating to accomplish common goals. Dapat diartikan bahwa administrasi dirumuskan sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan suatu kegiatan kerjasama untuk memberikan pelayanan. Istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, atau negara. George J. Gordon, dalam (Syafie, 2010) mendefinisikan administrasi publik sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perorangan yang berkaitan dengan pelaksanaan atau penerapan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan-badan legislatif, eksekutif serta peradilan.

Berdasarkan pernyataan Henry Fayol terdapat lima paradigma dalam Administrasi Publik ialah Paradigma I Dikotomi Politik-Administrasi (1900-1926). Inti dari Paradigma ini terletak pada lokusnya yang ada pada birokrasi Pemerintahan (government Bureucracy), sedangkan fokusnya kurang dijelaskan secara detail mengenai kajian administrasi publik. Paradigma II Prinsip-prinsip Administrasi Negara (1927-1937) dimulai dengan diterbitkannya *Principles of Public Adminisration* karya W F Willoughby konsep Administrasi paradigma ini.

Sedangkan menurut R.C Chandler dan J.C. Plano dalam (Keban, 2014), administrasi publik merupakan proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan keseluruhan proses kegiatan pelaksanaan serta pengelolaan kebijakan publik.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

1. Paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi Publik (1900-1926)

Tokoh-tokoh dari paradigma ini adalah Frank J. Goodnow dan Leonard D. White. Goodnow dalam tulisannya mengungkapkan bahwa politik harus memusatkan perhatiannya pada kebijakan atau ekspresi dari kehendak rakyat, sedangkan administrasi memberi perhatiannya pada pelaksanaan atau implementasi dari kebijakan atau kehendak tersebut. Pemisahan politik dan administrasi dimanifestasikan oleh pemisahan antara legislatif yang bertugas mengekspresi kehendak rakyat, dengan badan eksekutif yang bertugas mengimplementasikan kehendak tersebut.

2. Paradigma Administrasi Publik Sebagai Ilmu Administrasi (1927-1937)

Dalam paradigma ini, prinsip-prinsip manajemen yang pernah populer sebelumnya, dikembangkan secara ilmiah dan mendalam. Perilaku organisasi analisis manajemen, penerapan teknologi modern seperti metode kuantitatif, analisis sistem, riset operasi dan sebagainya, merupakan fokus dari paradigma ini. Dua arah perkembangan terjadi dalam paradigma ini, yaitu yang berorientasi kepada perkembangan ilmu administrasi umum yang didukung oleh disiplin psikologi sosial dan yang berorientasi pada kebijakan publik. Semua fokus yang dikembangkan di sini diasumsikan dapat diterapkan tidak hanya dalam dunia bisnis tetapi juga dalam dunia administrasi publik. Oleh karena itu, lokusnya menjadi tidak jelas.

3. Paradigma Administrasi Negara Sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

John Gaus secara tegas mengatakan bahwa teori administrasi adalah teori politik. Munculnya paradigma baru yang menganggap administrasi publik sebagai ilmu politik dimana lokusnya adalah birokrasi pemerintahan, sedangkan fokusnya menjadi kabur karena prinsip-prinsip administrasi publik mengandung banyak kelemahan. Mereka yang mengajukan kritikan terhadap prinsip-prinsip administrasi tidak memberi jalan keluar tentang fokus yang dapat digunakan dalam administrasi publik. Pada masa tersebut administrasi publik mengalami krisis identitas karena ilmu politik dianggap

disiplin yang sangat dominan dalam dunia administrasi publik.

4. Paradigma Administrasi Publik Sebagai Ilmu Administrasi(1956-1970)

Dalam paradigma ini, prinsip-prinsip manajemen yang pernah populer sebelumnya, dikembangkan secara ilmiah dan mendalam. Perilaku organisasi analisis manajemen, penerapan teknologi modern seperti metode kuantitatif, analisis sistem, riset operasi dan sebagainya, merupakan fokus dari paradigma ini. Dua arah perkembangan terjadi dalam paradigma ini, yaitu yang berorientasi kepada perkembangan ilmu administrasi umum yang didukung oleh disiplin psikologi sosial dan yang berorientasi pada kebijakan publik. Semua fokus yang dikembangkan di sini diasumsikan dapat diterapkan tidak hanya dalam dunia bisnis tetapi juga dalam dunia administrasi publik. Oleh karena itu, lokusnya menjadi tidak jelas.

5. Paradigma Administrasi Publik Sebagai Administrasi Publik (1970-Sekarang)

Paradigma tersebut telah memiliki fokus dan lokus yang jelas. Fokus administrasi publik dalam paradigma ini adalah teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik. Sedangkan lokusnya adalah masalah-masalah dan kepentingan publik. Birokrasi pemerintahan dan public affair theory organisasi, praktek-praktek dalam analisis public policy dan teknik-teknik administrasi dan manajemen paradigma yang berlaku sampai saat ini.

6. *Governance*

Paradigma ini merupakan paradigma terakhir dan berhubungan dengan pemerintahan dimulai pada tahun 1990-an. Selama paradigma ini perubahan persepsi pemerintah dan persepsi yang terjadi adanya perubahan dicatat dalam tiga klasifikasi yaitu:

- a. **Globalisasi**, melibatkan penggabungan perusahaan multinasional, internet,

isu- isu lingkungan seluruh dunia dan perdagangan internasional.

- b. **Redefisi**, melibatkan proses yang sebenarnya oleh pemerintah untuk mendefinisikan kembali posisi pemerintah. Pemerintah bergerak dari kekuasaan dan hierarki ke menuju kolaborasi dan kemitraan.
- c. **Devolusi** termasuk partisipasi, warga negara, kelompok warga, kemitraan swasta publik, sektor nirlaba, sektor swasta, otoritas publik, asosiasi pemerintah dan pemerintah lainnya.

Dari uraian di atas tentang paradigma administrasi publik, dalam penelitian ini cenderung mengarah pada paradigma ke enam yaitu good governance, dimana dalam paradigma tersebut disebutkan bahwa suatu pemerintahan yang baik adalah yang berorientasi kepada masyarakat. Penelitian ini meneliti tentang inovasi pelayanan publik akta kematian online (E-Service) yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan pembuatan akta kematian.

- **Manajemen Publik**

Secara etimologi, "manajemen" berasal dari kata manus (tangan) dan agere (melakukan), yang setelah digabung menjadi manage (dalam bahasa Inggris) yang berarti mengurus atau managiere (bahasa latin) yang berarti melatih. Menurut F. W. Taylor dalam (Syafie, 2010), ilmu manajemen dapat diterjemahkan sebagai ilmu pengetahuan yang mandiri yang sebenarnya akan anda kerjakan, selanjutnya mengkaji apakah sesuatu itu dikerjakan dengan cara terbaik serta termudah atau tidak. Menurut George Terry dalam (Syafie, 2010), manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan.

Sedangkan menurut RC. Chandler dan JC. Plano (Syafie, 2010), kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumber daya yang ada untuk memecahkan masalah publik. Kebijakan publik merupakan sebuah konsep yang dapat

diartikan sebagai sebuah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk kepentingan masyarakat melalui penetapan program-program atau bentuk-bentuk upaya lainnya. Kebijakan publik merupakan sebuah solusi yang dilakukan dalam tahapan untuk penyelesaian masalah yang dihadapi.

Menurut Wahyudi (2016) dalam (Ramdhani & Ramdhani, 2017) pembentukan kebijakan adalah sebuah sistem yang berisi masukan, pemrosesan, dan keluaran yang dapat digunakan untuk menjelaskan kebijakan. Sementara proses kebijakan terdiri dari formulasi kebijakan mencakup yang akan dipilih untuk ditetapkan dan diberlakukan, kebijakan masukan berisi topik dari agenda rancangan pemerintah.

Menurut Thoha (2012) dalam (Ramdhani & Ramdhani, 2017) mengemukakan bahwa kebijakan publik adalah hasil dari sebuah pemikiran yang berbentuk rumusan dari suatu pemerintahan. Dapat disimpulkan bahwa dari penjelasan ini kebijakan publik sebagai apa yang dikerjakan oleh pemerintah tidak berfokus pada proses hasil yang telah dibuat.

Paradigma manajemen publik bergerak dari Old Public Administration (OPA), New Public Management (NPM), dan New Public Service (NPS). Pada paradigma OPA fokus pemerintah pada pelayanan publik secara langsung melalui badan-badan pemerintah. Program publik dilaksanakan melalui organisasi hirarkis, dengan manajer yang menjalankan kontrol dari puncak organisasi. Organisasi publik beroperasi sebagai sistem tertutup, sehingga partisipasi warga Negara terbatas.

New Public Management (NPM) muncul karena menganggap paradigma sebelumnya yaitu Old Public Administration (OPA) kurang efektif karena terdapat berbagai keluhan terhadap sektor publik seperti kinerja semakin menurun, banyak terjadi penyimpangan, cenderung inefisien serta tidak memperhatikan kepentingan para pengguna layanan. NPM dipandang sebagai pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia

manajemen bisnis dan disiplin yang lain untuk memperbaiki efisiensi, efektivitas, dan kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern. Vigoda, (2003:812).

Dalam perkembangan NPM menuai banyak kritikan sehingga muncul paradigma New Public Service (NPS). Ada tujuh prinsip NPS (Denhardt & Denhardt, 2000; 2003; 2007) yang berbeda dari NPM dan OPA. (1) peran utama dari pelayanan publik adalah membantu warga masyarakat mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan yang telah disepakati bersama, daripada mencoba mengontrol atau mengendalikan masyarakat kearah yang baru, (2) administrator publik harus menciptakan gagasan kolektif yang disetujui bersama tentang apa yang disebut sebagai kepentingan publik, (3) kebijakan dan program yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara efektif dan responsive melalui upaya-upaya kolektif dan proses kolaboratif, (4) kepentingan publik lebih merupakan hasil suatu dialog tentang nilai-nilai yang disetujui bersama daripada agregasi kepentingan pribadi para individu, (5) para pelayan publik harus memberiperhatian, tidak semata pada pasar, tetapi juga pada aspek hukum dan peraturan perundangan, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standar profesional dan kepentingan warga masyarakat, (6) organisasi publik dan jaringan-jaringan yang libat akan lebih sukses dalam jangka panjang kalau mereka beroperasi melalui kolaborasi dan melalui kepemimpinan yang menghargai semua orang, (7) kepentingan publik lebih baik dikembangkan oleh pelayanan publik dan warga masyarakat yang berkomitmen memberikan kontribusi terhadap masyarakat daripada oleh manajer wirausaha yang bertindak seakan akan yang adalah milik mereka.

Dalam penelitian ini posisi inovasi *E-Service* masuk ke dalam paradigma New Public Service (NPS) karena inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk membuat akta kematian secara online agar pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

1. Teori Inovasi Pelayanan

Teori Inovasi Pelayanan Menurut Para Ahli

a. Everett M. Rogers (2003)

Inovasi Rogers mendefinisikan inovasi sebagai ide, praktik, atau objek baru yang dianggap baru oleh individu atau kelompok. Dalam konteks pelayanan, inovasi mencakup perubahan dalam metode atau teknologi yang digunakan untuk menyampaikan layanan kepada pelanggan. Rogers menyoroti proses difusi, yaitu bagaimana inovasi diadopsi dan disebarluaskan di masyarakat, yang dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti keuntungan relatif, kompleksitas, dan observabilitas.

b. Michael L. Tushman dan Philip Anderson (2010)

Inovasi Radikal dan Inkremental: Tushman dan Anderson membedakan antara inovasi radikal (perubahan besar yang menggantikan cara lama) dan inovasi inkremental (perbaikan kecil yang meningkatkan layanan yang sudah ada). Mereka menekankan bahwa dalam pelayanan publik, inovasi radikal sering kali diperlukan untuk memenuhi kebutuhan yang berubah, sementara inovasi inkremental membantu mempertahankan relevansi layanan.

c. Schilling dan Hill (2015)

Manajemen Inovasi : Dalam konteks pelayanan, Schilling dan Hill menekankan pentingnya manajemen inovasi, yang melibatkan pengembangan dan penerapan metode baru dalam penyampaian layanan. Keterlibatan pelanggan dan pemangku kepentingan dalam proses inovasi sangat penting untuk memahami kebutuhan dan ekspektasi mereka, serta untuk menciptakan nilai tambah.

Deskripsi teori inovasi pelayanan menurut para ahli menunjukkan bahwa inovasi adalah proses yang kompleks dan melibatkan banyak faktor,

termasuk interaksi dengan pelanggan, adaptasi teknologi, dan manajemen perubahan. Dalam konteks Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, penerapan E-Service sebagai bentuk inovasi pelayanan membutuhkan pemahaman yang mendalam tentang teori ini untuk mencapai efektivitas dan efisiensi yang diharapkan.

A. Pelayanan

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pada dasarnya setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk memperkuat masalah. Oleh sebab itu penulis akan menyajikan beberapa teori sehingga dapat membantu proses pemecahan masalah penelitian yang berhubungan langsung Dengan Pelayanan Publik.

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014 :5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Dalam pengertian lain, menurut Moenir (2015: 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga

perusahaan.

Menurut Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa ” pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.

B. Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan demi memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/ KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

PP No. 96 tahun 2012 menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara

melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:4) definisi pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik atau masyarakat yang dapat berupa pelayanan bentuk barang, jasa dan juga pelayanan di bidang administratif. Menurut Salim & Woodward dalam Herdiansyah (2011:52) dimensi pelayanan publik terdiri dari:

1. **Economy atau ekonomi** adalah penggunaan sumber daya yang sedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
2. **Efficiency atau efisiensi** adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
3. **Effectiveness atau efektifitas** adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam target, sasaran jangka panjang maupun misi.
4. **Organisasi.**
5. **Equity atau keadilan** adalah pelayanan publik diselenggarakan dengan memperhatikan aspek pemerataan.

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana (dalam arti lugas, bukan dengan cara yang tradisional) terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh karena itu setidaknya mengandung unsur-unsur dasar (asas-asas) antara lain:

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keraguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya. (tentunya kebijakan publik yang melahirkan aturan perundang-undangan/perda tersebut, harus pula menganut prinsip partisipasi masyarakat sejak masukan, proses hingga pengambilan keputusan, karena masyarakatlah yang menjadi objek pelayanan tersebut).
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya).

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta dimengerti.

2. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. **Kebijakan Hak dan Kewajiban** yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana disebutkan dalam KEPMENPAN-RB No. 15 Tahun 2014 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

B. Inovasi

Inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik, inovasi merupakan salah satu cara yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya inovasi, pelayanan publik dapat mempermudah pelayanan sehingga menjadi efektif dan efisien. Inovasi menurut Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008:9) adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Damanpour yang dikutip oleh Suwarno (2008:9) menjelaskan bahwa sebuah

inovasi dapat berupa produk atau jasa baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

KEPMENPAN-RB No 31 Tahun 2014 mendefinisikan inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

a. Karakteristik Inovasi

Menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) inovasi mempunyai karakteristik sebagai berikut:

1. Relative advantage

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.

2. *Compatibility* atau kesesuaian

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena 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.

3. Complexity atau kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan pada umumnya tidak menjadi

masalah penting.

4. Triability

Inovasi hanya 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 coba publik, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* atau kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerjadan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

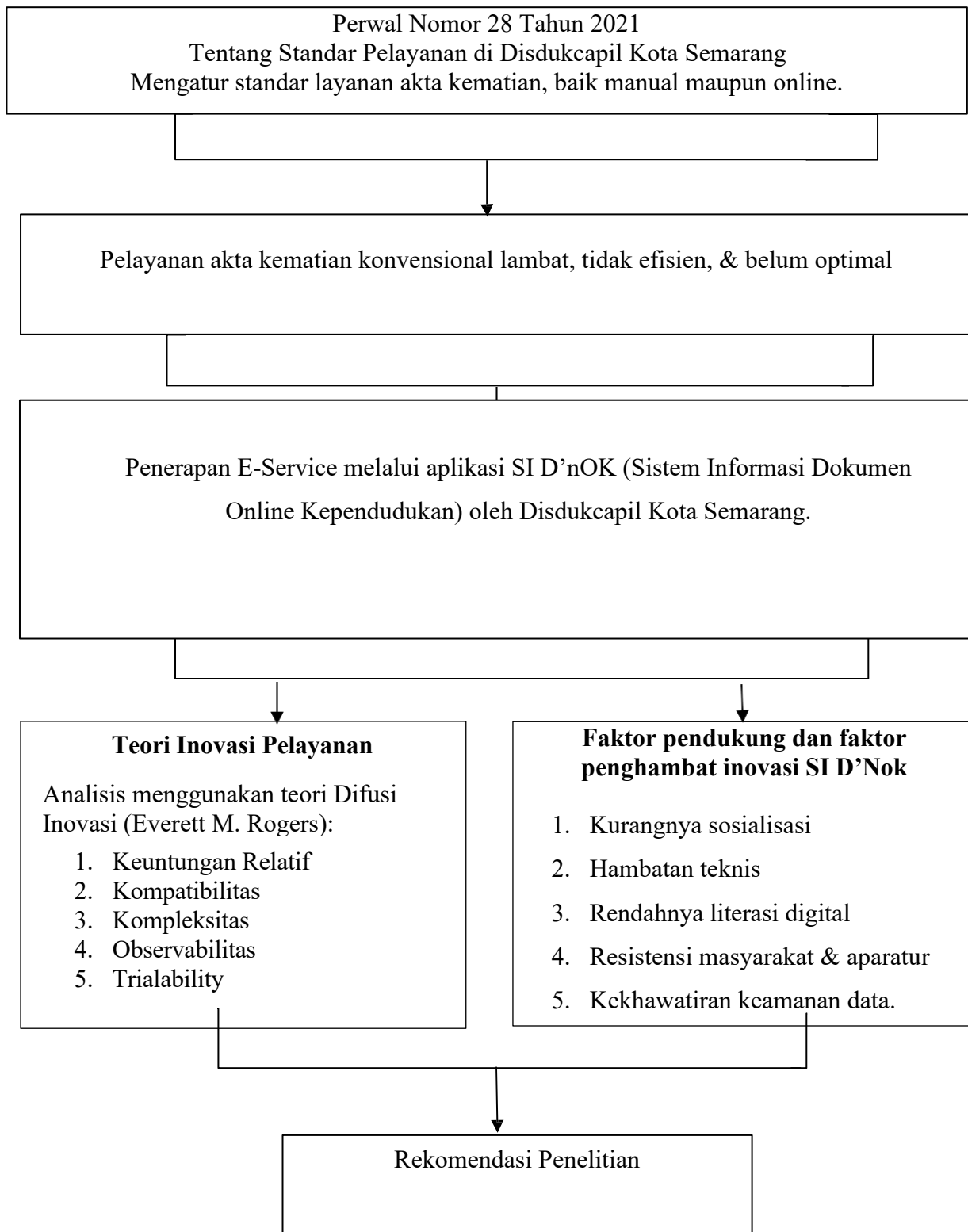
6. Faktor Penghambat Inovasi

Menurut Everett M. Rogers, terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi adopsi inovasi, termasuk dalam konteks inovasi pelayanan e-service. Berikut adalah faktor penghambat

- a. Kurangnya Pemahaman Masyarakat
- b. Resistensi terhadap Perubahan
- c. Keterbatasan Akses Internet
- d. Kendala Teknis
- e. Kekhawatiran tentang Keamanan Data

1.7 Kerangka Berpikir

Gambar 1. 2 Kerangka Berpikir



1.8 Fenomena Penelitian

Adanya inovasi E-Service memberikan terobosan baru dalam pelayanan pembuatan akta kematian yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Fenomena penelitian yang akan diteliti meliputi :

Tabel 1.4 Fenomena Penelitian

Tujuan Penelitian	Fenomena Penelitian	Gejala Penelitian
Menganalisis efektivitas inovasi e-service dalam pelayanan akta kematian	SI D'nOK sebagai inovasi digital belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat dalam pengurusan akta kematian	Mayoritas masyarakat masih memilih jalur konvensional, meskipun layanan online telah tersedia
Mengkaji tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan SI D'nOK	Tingkat literasi digital masyarakat Kota Semarang masih rendah dalam konteks penggunaan layanan daring	Rendahnya angka permohonan akta kematian secara online dan kurangnya partisipasi masyarakat dalam sosialisasi
Mengetahui tanggapan pegawai terhadap implementasi inovasi pelayanan SI D'nOK	Pegawai belum sepenuhnya siap menghadapi digitalisasi pelayanan dokumen kependudukan	Pegawai masih mendampingi manual di loket dan menunjukkan resistensi terhadap penggunaan sistem e-service
Mengidentifikasi faktor-faktor penghambat pelaksanaan e-service SI D'nOK	Terdapat kendala teknis, SDM, dan infrastruktur dalam pelaksanaan pelayanan akta kematian secara online	Gangguan sistem, kurangnya pelatihan SDM, serta keterbatasan akses internet dan perangkat di tingkat kelurahan/kecamatan
Memberikan rekomendasi peningkatan pemanfaatan SI D'nOK	Pemanfaatan inovasi belum efektif meski tujuan program untuk mempermudah akses layanan kependudukan sudah diterapkan	Informasi belum merata, sosialisasi terbatas, serta belum adanya integrasi optimal antara masyarakat, kelurahan, dan Disdukcapil Kota Semarang

1.8.1 Inovasi Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Semarang :

1. ***Relative Advantage (Keuntungan Relatif)*** inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya atau digantikannya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan dari inovasi E-Service di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dapat dilihat dari:

- a. Nilai ekonomi, dilihat dari adanya perbedaan biaya yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan masyarakat karena adanya inovasi E-Service.
- b. Kepuasan, dilihat dari adanya kepuasan yang diperoleh masyarakat karena menggunakan inovasi E-Service.
- c. Komponen penting, ada atau tidaknya komponen penting yang mendukung inovasi E-Service.

2. ***Compatibility (Kesesuaian)*** inovasi sebaiknya mempunyai sifat compatible atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya. Sifat kompatibel dari inovasi E-Service dapat diukur dengan melihat dari a. Kesesuaian inovasi E-Service dengan nilai dan norma yang ada di masyarakat

- a. Kesesuaian inovasi E-Service dengan pelayanan sebelumnya
- b. Kesesuaian inovasi E-Service dengan kebutuhan masyarakat.

3. ***Complexity (Kerumitan)*** dengan inovasi yang baru kemungkinan tingkat kerumitan menjadi lebih tinggi dari sebelumnya, namun demikian karena sebuah inovasi sebenarnya menawarkan cara yang lebih mudah, sehingga hanya diperlukan proses adaptasi. Tingkat kerumitan atau kesukaran dari inovasi E-Service dapat dilihat dari:

- a. Permasalahan dan hambatan yang dialami oleh penyelenggara

b. pelayanan publik dan masyarakat terkait pelayanan E-Service.

4. **Triability (Kemungkinan dicoba)** inovasi dapat diterima oleh masyarakat apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Triability atau kemungkinan dicoba dari inovasi E-Service dapat dilihat dari upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam melakukan uji coba dan sosialisasi kepada masyarakat tentang inovasi E-Service.

5. **Observability (kemudahan diamati)** inovasi harus dapat diamati, dari segi bagaimana inovasi tersebut dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Observability atau kemudahan diamati inovasi E-Service dapat dilihat dari cara kerja E-Service dan tingkat pembuatan akta setelah adanya inovasi E-Service.

1.8.2 Faktor Penghambat Pelaksanaan Inovasi Pelayanan di Kantor Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

1. Kendala Infrastruktur

Keterbatasan dalam infrastruktur teknologi, seperti jaringan internet yang tidak stabil atau perangkat keras yang usang, dapat menghambat pelaksanaan *E-Service*.

2. Sumber Daya Manusia yang Terbatas

Kurangnya pelatihan dan keterampilan pegawai dalam mengoperasikan sistem baru dapat mengakibatkan kesulitan dalam penerapan inovasi.

3. Resistensi terhadap Perubahan

Sikap pegawai dan masyarakat yang cenderung mempertahankan cara kerjanya manual dapat menghambat adopsi sistem baru.

4. Masalah Keamanan Data

Kekhawatiran mengenai keamanan dan privasi data pribadi dapat menghalangi masyarakat untuk menggunakan layanan *E-Service*.

5. Kendala Regulasi

Kebijakan atau regulasi yang tidak mendukung inovasi teknologi dapat menjadi penghalang dalam pelaksanaan *E-Service*.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono(2011:9) metode penelitian kualitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting), disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya, disebut sebagai metode kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.

Penelitian kualitatif dilakukan pada obyek yang alamiah. Obyek yang alamiah adalah obyek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada obyek tersebut. Dalam penelitian kualitatif instrumenya adalah orang tau human instrument, yaitu peneliti itu sendiri. Untuk dapat menjadi instrumen peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, dan mengonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih bermakna.

1.9.2 Situs Penelitian

Situs penelitian menetapkan tempat atau wilayah dimana penelitian akan dilaksanakan. Lokasi yang diambil dalam penelitian ini adalah di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

1.9.3 Subjek Penelitian

Teknik penentuan subjek penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu teknik purposive sampling yaitu metode yang penentuan informan dengan menggunakan pertimbangan-pertimbangan tertentu dari peneliti. Subjek pada penelitian ini yaitu :

1. Masyarakat Kota Semarang
2. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

1.9.4 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang tidak berupa angka, untuk membacanya harus dijabarkan secara rinci dan jelas agar bisa menarik simpulan bahwa telah dapat diidentifikasi terdapat masalah yang menjadi kurang optimalnya penggunaan *E-Service* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

1.9.5 Sumber Data

Sumber data dibedakan menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung di lokasi penelitian melalui proses wawancara dengan informan. Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui wawancara dengan para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan masyarakat pengguna layanan *E-Service*.

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Contoh data sekunder berupa dokumentasi dan arsip-arsip resmi yang dapat mendukung hasil penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini adalah jumlah pemohon pembuatan akta kematian secara konvensional dan online.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian teknik pengumpulan data merupakan faktor penting dalam keberhasilan penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara. Pengumpulan data melalui wawancara bertujuan untuk memperoleh data dari informan. Wawancara merupakan suatu proses tanya jawab antara peneliti dengan subjek penelitian untuk mendapatkan data, keterangan, pandangan atau pendirian dari subjek tersebut.

1.9.7 Analisis Data

Analisis data adalah suatu cara yang dilakukan untuk mengolah data menjadi informasi agar data yang telah diperoleh mudah dipahami dan bermanfaat untuk memberikan solusi permasalahan, terutama hal yang berkaitan dengan penelitian. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2011: 246) langkah-langkah dalam analisis data diantaranya:

1. **Reduksi data**, dilakukan dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.
2. **Penyajian data**, dilakukan dengan cara merangkai dan menyusun informasi yang member kemungkinan penarikan simpulan atau penyederhanaan informasi yang kompleks ke dalam kesatuan bentuk yang

sederana dan mudah dipahami.

3. **Penarikan kesimpulan dan verifikasi**, yaitu tinjauan ulang terhadap catatan-catatan lapangan dengan maksud menguji kebenaran dan validitas makna yang muncul di lokasi penelitian. Setelah memiliki landasan yang kuat, simpulan dapat disusun lebih rinci dan utuh.

1.9.8 Kualitas Data

Teknik kualitas data kualitatif yang digunakan dalam penelitian Menggunakan teknik pemeriksaan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (Moleong, 2004:330).

Triangulasi dengan sumber yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Patton, 1987:331). Adapun untuk mencapai kepercayaan itu, maka ditempuh sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil penelitian dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan