

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Pemerintah Indonesia selalu berupaya memberikan yang terbaik bagi rakyatnya. Berdasarkan kekuasaan konstitusi, pemerintah memiliki hak untuk mengatur dan mengawasi masyarakat. Selain itu, pemerintah juga berkewajiban menjalankan fungsinya sebagai pelayan dan pengatur warga agar dapat melindungi kepentingan masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu unsur yang dapat menentukan kinerja dari pemerintah (Wahyono & Aditia, 2022). Apabila pelayanan kepada masyarakat sudah baik, maka kinerja pemerintah juga dapat dikatakan baik (Salma & Nawangsari, 2022). Oleh karenanya, pemerintah selaku penyedia pelayanan publik harus menjadikan masyarakat sebagai umpan balik yang positif. Umpan balik yang dimaksud tidak hanya sekedar memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan, namun lebih jauh dari itu adalah menyediakan wadah untuk memandu dan memecahkan masalah-masalah dalam memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat (Haryanto & Sembiring, 2021).

Mewujudkan fungsi tersebut, pemerintah melaksanakan pelayanan, pengaturan, dan pembangunan di berbagai sektor. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang diatur oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, dalam peraturan tersebut terdapat komponen standar pelayanan yang berhubungan dengan proses penyampaian layanan, yang mencakup persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk layanan, serta penanganan pengaduan. Apabila sebuah instansi pemerintah dan lembaga lainnya dapat menerapkan standar kualitas ini dengan baik, maka dapat dikatakan bahwa mereka telah memberikan pelayanan berkualitas.

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan perubahan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, terdapat penekanan penting mengenai perlunya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini sejalan dengan tuntutan untuk memberikan layanan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, serta bersifat dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif. Upaya ini bertujuan untuk mewujudkan standar pelayanan prima yang menyeluruh, guna mengatasi berbagai masalah terkait kependudukan. Administrasi Kependudukan mencakup serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan penataan dan penertiban dokumen serta data kependudukan, melalui proses Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, dan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Hasil dari kegiatan administrasi ini diharapkan dapat dimanfaatkan untuk pelayanan publik yang lebih baik dan mendukung pembangunan pada sektor-sektor lainnya. Di sisi lain, Administrasi Kependudukan diharapkan mampu memenuhi hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik, serta memberikan perlindungan yang diperlukan dalam penerbitan dokumen kependudukan. Dalam hal ini, masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang setara.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Subarsono, 2016). Secara umum Pelayanan administrasi kependudukan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya seperti status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Salah satunya pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten atau Kota melakukan suatu inovasi. Salah satu instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang bertugas menyediakan pelayanan kepada masyarakat terkait kepengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akte Kelahiran yang meningkat kebutuhannya setiap tahunnya. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang baik dan cepat dari instansi-instansi yang terkait, namun tuntutan tersebut sering kali tidak di dengar oleh aparaturnya karena pada kenyataannya dalam pelayanan publik yang terjadi selama ini sering kita temukan kepengurusan yang di persulit, lambat, mahal dan juga melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih di posisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan yang di layani.

Menurut Mustanir (2022), tugas pelayanan kepada masyarakat adalah tanggung jawab yang diemban oleh pemerintah dan dilaksanakan oleh lembaga-lembaga pemerintah di tingkat nasional maupun lokal. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik, pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk kegiatan yang bertujuan untuk mengatur, membina, serta menyediakan fasilitas dan jasa, yang dijalankan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Undang-Undang ini, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan penggunaan pelayanan yang telah ditetapkan oleh peraturan hukum untuk setiap penduduk negara pada barang, jasa, dan layanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sangat penting bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat akan menjadi faktor penentu keberhasilan sebuah lembaga pemerintah (Widanti, 2022). Pelayanan publik dapat dianggap berhasil ketika masyarakat memperoleh keuntungan dari layanan yang efisien dengan prosedur yang ringkas, cepat, tepat, dan memuaskan. Seperti yang disebutkan oleh Latif, dkk (2019), dipastikan bahwa berhasilnya meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik ditentukan oleh keterampilan pemerintah dalam menyediakan layanan yang inovatif melalui pemanfaatan teknologi yang canggih.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2017 tentang Inovasi Daerah menyebutkan bahwa inovasi daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah serta salah satu sasarannya yaitu peningkatan pelayanan publik. Usulan inovasi daerah dapat berasal dari: kepala daerah, anggota DPRD, ASN, perangkat daerah, dan anggota masyarakat. Hadirnya inovasi akan mempermudah penyelenggaraan pelayanan publik antar pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat sebagai penerima layanan. Inovasi merupakan hal penting yang harus dilakukan oleh setiap daerah, karena dengan suatu inovasi akan mampu untuk memenuhi kebutuhan publik yang semakin kompleks. Dengan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, masyarakat akan menuntut untuk menerima pelayanan yang cepat dan tepat, melalui suatu inovasi maka pelayanan akan dapat dilakukan dengan cepat, sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh publik.

Inovasi pada sektor publik memegang peranan penting untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik. Inovasi merupakan salah satu bentuk pembangunan dengan memanfaatkan teknologi dalam penerapannya (Krismono dan Nasikh, 2022). Dalam inovasi pelayanan publik, tentunya terdapat perbedaan antara sistem yang lama (manual) dengan sistem yang baru (digital). Hal ini disebut dengan transformasi digital, artinya sebuah perubahan atau pergantian dari non digital menjadi digital. Sebagian besar, pelayanan publik telah berbasis digital, contohnya pada urusan administrasi. Adanya kemudahan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan untuk dapat mengisi formulir secara online melalui gadget masing-masing merupakan hasil dari sistem yang baru. Hal ini tentu efektif dan efisien karena masyarakat dapat menghemat waktu dan biaya serta tidak perlu mengantri untuk mengisi formulir seperti halnya pada sistem yang lama sebelum pelayanan publik berbasis digital (Listanto, 2021).

Kabupaten Kolaka Utara juga melakukan inovasi pada pengelolaan administrasi kependudukan yang lebih signifikan, dimana pemerintah bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang profesional, berteknologi maju, efisien, dan adil. Hal ini sangat penting untuk mengatasi berbagai masalah, seperti demografi dan kebutuhan akan dokumentasi kependudukan yang akurat. Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, juga menyoroti beberapa masalah terkait pengelolaan

administrasi kependudukan. Serta adanya keluhan masyarakat, yang juga disampaikan melalui medsos dan media online. Seperti masih adanya calo dan pungutan liar, persyaratan tambahan dalam penerbitan akta kelahiran, lambatnya proses pencetakan KTP-elektronik, tantangan konsolidasi data, dan loket pelayanan yang kehabisan nomor antrian (zonasultra.com 2018 dan Tegas.co 2019).

Kompleksitas permasalahan administrasi kependudukan di Kabupaten Kolaka Utara mendorong pemerintah untuk mencari solusi inovatif, salah satunya dengan menerapkan Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara Offline, Online dan Terintegrasi (Si LAKU O2T). Alat ini memungkinkan pelaksanaan prosedur administrasi yang lancar, cepat, bebas biaya, dan bebas korupsi, karena masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan tidak perlu untuk datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kolaka Utara, karena layanan administrasi kependudukan dapat dengan mudah didapatkan melalui inovasi pelayanan yang telah disediakan melalui web dukcapil yang selesai dalam genggaman (Si Laku O2T). Masyarakat dapat mengakses Delapan layanan administrasi kependudukan, diantaranya: Kartu Keluarga (KK), KTPel, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pindah/Datang, Kartu Identitas Anak (KIA), Kematian dan Perkawinan.

Program Si LAKU O2T berhasil meraih peringkat ke-45 dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) 2022 tingkat Klaster Kabupaten yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB). Namun, program ini menghadapi tantangan dalam pelaksanaannya, misalnya dalam pelayanan offline dan online diantaranya penundaan yang lama dalam memperoleh dokumen, adanya pemadaman listrik, diskriminasi layanan. Serta keterlambatan layanan, kendala teknis, juga ketidakpastian waktu pemrosesan dan kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana. Sementara itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kolaka Utara mengidentifikasi beberapa kendala seperti kurangnya kedisiplinan dan rasa tanggung jawab di antara para petugas, kurangnya jumlah petugas yang melayani masyarakat secara langsung, serta terbatasnya sarana dan prasarana seperti ruang pertemuan/media center, fasilitas untuk orang dengan kebutuhan khusus, dan tantangan lainnya.

Pemerintah Daerah Kolaka Utara, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kolaka Utara, seharusnya melaksanakan pelayanan pengelolaan kependudukan dengan efisien, produktif, responsif, dan bertanggung jawab terhadap masyarakat. Tetapi faktanya, pelayanan unggulan pengelolaan kependudukan (Adminduk) dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di Kolaka Utara masih belum dirasakan sepenuhnya oleh sebagian masyarakat. Masih terdapat banyak individu yang tidak mengerti atau mengetahui mengenai tata cara dan persyaratan layanan yang diterapkan dalam menghadapi persoalan administrasi kependudukan akibat kurangnya koordinasi antara RW dan RT menyebabkan pemahaman masyarakat kurang terhadap inovasi ini, masyarakat belum dapat beradaptasi dengan baik terhadap inovasi pelayanan. Terjadi kekeliruan dalam mencatat pengelolaan administrasi kependudukan yang juga mengarah pada praktik jalan pintas melalui pemanfaatan layanan calo atau pegawai dengan memberikan imbalan (Raharjo, 2022).

Inovasi merupakan terobosan dalam meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik. Inovasi hadir sebagai cara baru yang menggantikan cara lama. Menurut Everett M. Rogers inovasi merupakan sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya (Melinda, Syamsurizaldi, dan Kabullah, 2020:203). Inovasi tidak lagi menjadi domain eksklusif sektor swasta. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih berkualitas, transparan, dan cepat, sektor publik di seluruh dunia kini didorong untuk melakukan terobosan-terobosan baru. Inovasi di sektor publik menjadi kunci untuk menjawab berbagai tantangan kompleks, mulai dari perubahan iklim, urbanisasi, hingga disrupti teknologi. Pemerintah tidak lagi hanya berperan sebagai sistem, tetapi juga sebagai inovator yang proaktif dalam menciptakan kebijakan yang adaptif dan layanan publik yang berpusat pada pengguna. Melalui adopsi teknologi digital, analisis data (*big data*), serta pengembangan model kolaborasi baru dengan masyarakat dan pihak swasta, inovasi publik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, dan pada akhirnya memberikan nilai tambah yang lebih besar bagi masyarakat.

Penelitian ini akan berfokus pada indikator keberhasilan dalam sektor publik dalam teori Inovasi Sektor Publik Menurut Osborne, S.P. & Brown, L. (2011), antara lain: (1) *Input Indicators*, (2) *Process Indicators*, (3) *Output Indicators*, dan (4) *Outcome Indikator*. Signifikansi penelitian ini terletak pada urgensi untuk mengetahui bagaimana keberhasilan inovasi sistem layanan Adminduk Kolaka Utara. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai implementasi dan efektivitas program SI LAKU O2T di Kabupaten Kolaka Utara. Sehingga dapat memberikan kontribusi positif bagi pemerintahan daerah dalam menyempurnakan sistem layanan administrasi kependudukan yang terintegrasi, serta menjadi acuan atau rekomendasi dalam pengembangan kebijakan publik yang lebih adaptif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini yaitu, penelitian yang dilakukan oleh Ayu Setiyowati, Retno Wulan Sekarsari, Taufik Rahman Ilyas (2023) dengan judul "Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SIPEDULI) Berbasis Website Sebagai Bentuk Pelayanan Prima Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang." hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan atribut inovasi menurut Rogers, inovasi sistem pelayanan administrasi kependudukan online berbasis website oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dapat berjalan dengan baik dan dapat diterima masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari adanya keuntungan yang dirasakan masyarakat berupa kemudahan dalam mengajukan dokumen kependudukan serta lebih efektif dan efisien serta sesuai inovasi tersebut dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Malang. Faktor pendukung meliputi tercukupinya anggaran, sumber daya pegawai yang memadai, sarana dan prasarana yang tercukupi, serta antusias masyarakat. Sedangkan faktor penghambat yaitu permasalahan jaringan dan sistem eror, serta sumber daya masyarakat yang kurang. Strategi dalam mengatasi hambatan yaitu dengan berkerjasama dengan dinas kominfo dan terus melakukan sosialisasi. Relevansi penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Perbedaannya terkait lokus dan fokus penelitian, teori yang digunakan pada penelitiannya *teori atribut inovasi menurut Rogers yang meliputi relative advantages, compability, complexity, triability, dan observability*.

Tsamara Dilla Zica dan Eva Hany Fanida (2022) dengan judul "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (ADIMINDUK) Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (PANDU CAKTI) Di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung." di hasil penelitiannya menunjukkan bahwa inovasi Pandu Cakti Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung sudah memenuhi enam faktor pendukung dalam suksesnya inovasi e-Government berdasarkan teori Kalvet (2012). Faktor kepemimpinan berjalan dengan baik dimana pemimpin menjalankan tupoksinya dengan baik dan mampu menciptakan inovasi untuk menyelesaikan permasalahan yang selama ini belum bisa terselesaikan. Faktor pendanaan, dimana dalam inovasi ini menggunakan dana dari APBD dan tidak adanya kendala dalam pendanaan. Faktor dukungan Legislatif dan Peraturan telah berjalan dengan baik dengan adanya dasar dan SOP yang tertulis. Faktor pengembangan infrastruktur teknologi informasi (strategis) sudah berjalan dengan baik walaupun terdapat beberapa kendala dalam jaringan. Faktor kemitraan dengan sektor publik, adanya kemitraan dengan sektor publik yaitu seluruh Kantor Desa dan Kantor Kecamatan di Kabupaten Tulungagung. Faktor kompetensi sektor swasta, adanya kompetensi di bidang pembuatan aplikasi yaitu pada pembuatan coding oleh pihak ketiga. Perbedaan penelitian terletak pada lokus dan fokus penelitian. Adapun teori yang digunakan dalam penelitiannya yakni Teori Kalvet (2012).

Mona Melinda, Syamsurizaldi dan Muhammad Ichsan Kabullah (2020) dengan judul "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Paduku) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang." di hasil penelitiannya menunjukkan bahwa inovasi (PADUKO) secara umum telah berjalan dengan baik dan dapat diterima masyarakat. Lima atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers juga terdapat dalam inovasi PADUKO. Hal ini dapat dilihat dari adanya keuntungan yang dirasakan berupa efektifitas waktu, efisiensi biaya dan tenaga serta sesuai inovasi dengan kebutuhan masyarakat Kota Padang Panjang. Namun, masih ditemukan beberapa kendala seperti adanya permasalahan jaringan, server, serta permasalahan dalam aplikasi. Perbedaan penelitian terletak pada

lokus dan fokus penelitian. Adapun teori yang digunakan dalam penelitiannya yakni teori atribut inovasi oleh Everett M. Rogers yang menyatakan bahwa terdapat lima atribut inovasi yang dapat menentukan penerimaan inovasi yaitu *relative advantages*, *compatibility*, *complexity*, *triability*, dan *observability*.

Penelitian sebelumnya telah banyak membahas tentang inovasi layanan administrasi kependudukan dengan kesamaan dalam rumpun metode penelitian kualitatif deskriptif. Namun terdapat beberapa pendekatan dan teori yg berbeda dari setiap penelitian, penelitian berfokus pada bagaimana tingkat keberhasilan inovasi sistem layanan administrasi kependuduk. Namun, penelitian ini berbeda karena menggunakan indikator Inovasi Sektor Publik Menurut Osborne, S.P. & Brown, L. (2011), antara lain: (1) *Input*, (2) *Process*, (3) *Output*, dan (4) *Outcome*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk meneliti dan mengkaji bagaimana implementasi Inovasi Sistem Layanan Adminduk Terintegrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kolaka Utara.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi Sistem Layanan Adminduk Terintegrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kolaka Utara”**. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana masukan (input) terhadap kesiapan inovasi SILAKU O2T?
2. Bagaimana proses (process) pelaksanaan inovasi SILAKU O2T?
3. Bagaimana hasil (output) secara langsung dari implementasi inovasi SILAKU O2T?
4. Bagaimana efek/manfaat (outcome) yang dirasakan masyarakat dan pemerintah di Kabupaten Kolaka Utara?

I.2. Tinjauan Teori

I.2.1. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Sabir et al., 2022). Kegiatan itu dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan semua yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik (Akhmad et al., 2018).

Pengertian pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 adalah suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Mustanir & Rusdi, 2019).

Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Mahmudi (2013) adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan prosedur, prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbeli-belit. Hal ini untuk memudahkan masyarakat dan mengefisienkan waktu.
2. Kejelasan, dalam hal ini yaitu meliputi persyaratan teknis dan administratif dalam pelayanan publik, pejabat yang memiliki kewenangan dan bisa bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tututan dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayarannya.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik harus memiliki kejelasan dan proses pelayanan bisa diselesaikan dalam kurun waktu tertentu yang sudah ditentukan.
4. Akurasi produk, pelayanan publik yaitu produk pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat, dan sah.
5. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya perlengkapan sarana dan prasarana kerja berupa peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk dalam penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.

6. Keamanan, proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum tanpa ada penekanan atau intimidasi kepada masyarakat dalam pemberian layanan.
7. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang diberikan amanah harus bisa bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
8. Kemudahan akses, pelayanan yang diberikan harus bisa memudahkan masyarakat terutama tempat dan lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat serta dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika yang ada.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus disiplin, sopan, santun, ramah, dan ikhlas.
10. Kenyamanan. Dalam memberikan pelayanan harus melihat aspek lingkungan. Karena pelayanan teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, dan fasilitas yang lengkap sebagai pendukung pelayanan, seperti toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

I.2.2. Konsep Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara Offline, Online, dan Terintegrasi (SILAKU 02T)

Pelayanan kepada masyarakat adalah tanggung jawab yang diemban oleh pemerintah dan dilaksanakan oleh Lembaga-lembaga pemerintah di tingkat nasional maupun lokal. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan penggunaan pelayanan yang telah ditetapkan oleh peraturan hukum untuk setiap penduduk negara pada barang, jasa, dan layanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sangat penting bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat karena kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat akan menjadi faktor penentu keberhasilan sebuah lembaga pemerintah (Widanti, 2022).

Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara *Offline*, *Online*, dan Terintegrasi adalah inovasi pelayanan adminduk yang bertujuan untuk menghadirkan kemudahan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Berkat inovasi ini, prosedur administrasi dapat dilakukan dengan mudah, cepat, gratis, dan yang terpenting, jauh dari tindakan pungutan liar atau calo. Inovasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat, dimana Masyarakat tidak perlu lagi mendatangi kantor desa atau kantor Disdukcapil Kolaka Utara. Hanya berbekal smartphone, Masyarakat dapat mengakses layanan adminduk dari rumah dengan mengunjungi laman portal dukcapil.kolutkab.go.id. (kendaripos.fajar.co.id, 2022).

Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara *Offline*, *Online*, dan Terintegrasi (Si LAKU 02T) memberikan layanan untuk semua dokumen kependudukan termasuk perekaman dan pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Surat Keterangan Pindah WNI, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan dan atau Akta Perceraian untuk individu nonmuslim dan juga dokumen Administrasi Kependudukan lainnya. Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara Offline, Online, dan Terintegrasi (Si LAKU 02T) terbagi menjadi 10 layanan yang didukung oleh sejumlah subsistem dan inovasi tambahan yang saling bekerja sama.

I.2.3. Teori Inovasi Sektor Publik

Rogers, E. M. (1983) Menjelaskan bahwa Difusi merupakan jenis komunikasi khusus yang berkaitan dengan penyebaran pesan yang merupakan ide baru. Difusi atau penyebaran ide, praktik atau sesuatu yang baru (inovasi) terbagi kedalam beberapa elemen utama pada proses difusi sendiri, diantaranya yaitu:

1. Inovasi (*The Innovation*)

Inovasi merupakan ide, praktik, atau objek yang dipandang baru oleh individu atau unit lain yang mengadopsinya. Dalam konteks perilaku manusia, yang terpenting bukanlah apakah ide tersebut

benar-benar baru secara objektif atau sudah lama ditemukan, melainkan bagaimana individu memandang kebaruan ide tersebut. Jika seseorang menganggap suatu ide sebagai hal baru, maka ide itu dapat disebut sebagai inovasi. Kebaruan dalam inovasi tidak selalu berarti pengetahuan yang benar-benar baru; seseorang mungkin telah mengetahui ide tersebut sebelumnya, namun belum memiliki sikap positif atau negatif terhadapnya, dan juga belum memutuskan untuk menerima atau menolaknya. Dengan demikian, unsur kebaruan dapat muncul dalam bentuk pengetahuan, persuasi, atau keputusan untuk mengadopsi suatu ide. Adapun kecepatan adopsi inovasi dipengaruhi oleh persepsi individu terhadap beberapa atributnya, yaitu kesesuaian (*compatibility*), keuntungan relatif (*relative advantage*), tingkat kerumitan (*complexity*), kemudahan untuk dicoba (*trialability*), serta kemudahan untuk diamati (*observability*).

2. Saluran Komunikasi (*Communication Channels*)

Saluran komunikasi merupakan media atau perantara yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari satu individu ke individu lainnya. Hubungan dalam pertukaran informasi antarindividu memengaruhi sejauh mana sumber informasi bersedia atau mampu menyebarkan inovasi kepada penerima, serta dampak dari proses penyampaian tersebut. Proses perpindahan pesan inovasi ini dapat berlangsung melalui media massa, yang efektif untuk membangun kesadaran, maupun melalui komunikasi antarpribadi, yang lebih berpengaruh dalam membentuk keyakinan atau persuasi. Selain itu, sumber komunikasi bisa bersifat kosmopolit (berasal dari luar sistem) atau lokalit (berasal dari dalam sistem). Aliran komunikasi inovasi juga dipengaruhi oleh prinsip homofili, yaitu kecenderungan berinteraksi dengan individu yang memiliki kesamaan, dan heterofili, yaitu kecenderungan berinteraksi dengan individu yang berbeda.

3. Waktu (*Time*)

Waktu merupakan unsur yang sangat penting dalam proses difusi. Berbeda dari banyak penelitian dalam ilmu perilaku yang cenderung mengabaikan dimensi waktu, studi tentang difusi justru menempatkan waktu sebagai komponen utama. Meskipun waktu selalu menjadi bagian dari setiap proses komunikasi, sebagian besar penelitian komunikasi non-difusi jarang membahasnya secara langsung. Dalam konteks difusi inovasi, dimensi waktu berperan penting dalam tiga hal utama: proses pengambilan keputusan terhadap inovasi, tingkat keinovatifan individu atau kelompok, serta kecepatan adopsi suatu inovasi.

4. Sistem Sosial (*Social System*)

Sistem sosial merupakan kumpulan unit yang saling berhubungan dan berinteraksi dalam upaya memecahkan masalah secara kolektif guna mencapai tujuan bersama. Anggota sistem ini dapat berupa individu, kelompok informal, organisasi, maupun subsistem yang bekerja sama untuk mewujudkan kepentingan yang sama. Kesamaan tujuan tersebut menjadi perekat utama dalam sistem sosial. Di dalamnya, proses difusi dipengaruhi oleh struktur sosial, norma yang berlaku, peran pemimpin opini, serta keberadaan agen perubahan. Selain itu, keputusan inovasi dalam sistem sosial dapat diambil secara individu (opsional), melalui kesepakatan bersama (kolektif), atau oleh pihak yang memiliki kewenangan (otoritatif).

Jeanes, et. al (2001) mengatakan bahwa inovasi bukanlah kejadian sesaat, melainkan sebuah proses yang berkelanjutan (dinamis). Proses ini meliputi tiga fase utama: menciptakan ide baru, mengembangkannya, dan akhirnya menerapkannya dalam suatu organisasi. Mereka menegaskan bahwa inovasi tidak berhenti pada penemuan gagasan saja, tetapi harus ada upaya sistematis untuk mengubah gagasan itu menjadi sesuatu yang nyata dan bermanfaat. Dalam konteks organisasi publik, inovasi ini bisa mengambil berbagai bentuk, seperti produk, proses kerja, atau kebijakan baru, yang semuanya bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan.

Walaupun target utamanya adalah memberikan dampak positif bagi masyarakat atau organisasi, Jeanes et. al. juga mengingatkan bahwa inovasi bisa saja menimbulkan dampak negatif yang tidak terantisipasi. Lebih penting lagi, inovasi sering kali bukan sekadar perbaikan kecil-kecilan atau

penyempurnaan bertahap. Sebaliknya, inovasi justru bersifat "*framebreaking*" (mendobrak kerangka) atau diskontinu, yang artinya ia menciptakan perubahan mendasar yang menggantikan pola pikir dan cara kerja lama dengan sesuatu yang sepenuhnya baru. Kemudian Jeanes, et. al (2001) mengembangkan model yang diadaptasi dari Van de Ven dkk. dimana Model ini menguraikan inovasi ke dalam tiga fase utama diantaranya:

1. Inisiasi (*Initiation*) Ini adalah fase munculnya gagasan baru. Kelahiran ide ini seringkali bukan terjadi secara tiba-tiba, melainkan dipicu oleh adanya "guncangan" (*shock*) atau perubahan besar, baik yang datang dari luar (*eksternal*) maupun dari dalam (*internal*) organisasi.
2. Pengembangan (*Development*) Di tahap ini, ide yang masih mentah dielaborasi dan dieksplorasi untuk dikembangkan menjadi sebuah proyek yang lebih konkret. Fase ini penuh dengan dinamika, termasuk proses belajar dari kegagalan (*trial and error*) dan keharusan untuk menavigasi serta mengelola berbagai konflik kepentingan yang muncul di antara pihak-pihak terlibat.
3. Implementasi atau Penghentian (*Implementation/Termination*) Ini adalah fase akhir yang menentukan nasib inovasi. Ada dua kemungkinan hasil: inovasi tersebut berhasil dan diterapkan secara menyeluruh di organisasi, atau, jika selama pengembangan terbukti tidak layak atau gagal, proyek inovasi tersebut akan dihentikan (terminasi).

Selain itu Jeanes, et. al (2001) mengatakan bahwa agar inovasi di sektor publik berhasil dikelola, beberapa hal penting diperlukan:

1. Kepemimpinan yang transformasional: Dibutuhkan pemimpin yang tidak hanya memimpin rutinitas, tetapi juga mampu mengarahkan dan memandu organisasi melewati perubahan besar.
2. Kolaborasi lintas sektor: Inovasi tidak bisa dikerjakan sendiri-sendiri. Perlu dibentuk tim proyek yang anggotanya berasal dari berbagai disiplin ilmu atau departemen (interdisipliner) agar bisa bekerja sama.
3. Pembelajaran melalui uji coba: Organisasi harus berani melakukan eksperimen dan proyek percontohan (pilot projects). Ini digunakan sebagai sarana utama untuk belajar dari praktik langsung, melihat apa yang berhasil dan apa yang tidak.
4. Insentif untuk berinovasi: Perlu ada sistem penghargaan dan evaluasi kinerja yang dirancang khusus untuk mendorong dan memberi apresiasi pada perilaku inovatif, bukan menghukum kegagalan dalam bereksperimen.
5. Keterbukaan terhadap ide eksternal: Organisasi harus aktif berinteraksi dengan lingkungan di luarnya (seperti masyarakat, akademisi, atau sektor swasta) untuk terus mendapatkan ide, masukan, dan inspirasi segar.

Bekkers, V., et. al (2011) menyatakan bahwa inovasi di sektor publik merupakan kebutuhan strategis untuk menjawab tantangan sosial yang kompleks (*wicked problems*) serta menjaga legitimasi dan efektivitas pemerintahan. Hambatan inovasi sering muncul akibat birokrasi, minimnya kompetisi, dan budaya politik yang cenderung menghindari risiko. Namun, kompleksitas permasalahan publik, tekanan masyarakat, serta kemajuan teknologi menjadi pendorong kuat munculnya inovasi. Inovasi di sektor publik sering bersifat evolusioner terjadi melalui serangkaian perubahan kecil yang berdampak besar dalam jangka panjang.

Kesenjangan antara pemerintah dan masyarakat, yang juga dikenal sebagai "lost connections" (koneksi yang hilang), dapat menyebabkan krisis legitimasi. Guna mengatasi masalah ini, organisasi publik harus membangun kapasitas keterhubungan (*linking capacity*). Kapasitas ini mencakup kemampuan untuk menyatukan beragam pihak melalui upaya seperti kolaborasi, pembentukan jejaring, dan komunikasi yang transparan. Berbagai inisiatif reformasi, termasuk Manajemen Publik Baru (*New Public Management*), jaringan tata kelola (*governance networks*), dan pemerintahan elektronik (*e-government*), merupakan langkah-langkah yang bertujuan untuk memperkuat kemampuan organisasi publik dalam menjalin

hubungan tersebut (Bekkers, V., et. al 2011). Oleh karena itu Bekkers, V., et. al menyoroti ada tiga kondisi dimana hal tersebut menjadi elemen utama yang dalam mendukung inovasi sektor publik, diantaranya:

1. Keterbukaan dan keberagaman: Sangat penting untuk menyediakan ruang yang terbuka dan inklusif yang memungkinkan terjadinya pertukaran gagasan, eksperimen, dan proses pembelajaran yang melintasi batas-batas organisasi yang ada.
2. Kepercayaan dan modal sosial: Ketika terdapat rasa saling percaya di antara para pihak (modal sosial), kolaborasi akan semakin kuat dan penyebaran pengetahuan akan berjalan lebih lancar.
3. Kepemimpinan dan penjangkauan batas (*Boundary-Spanning*): Para pemimpin yang inovatif bertindak sebagai jembatan penghubung antara berbagai organisasi dan sektor. Peran ini krusial dalam menciptakan "milieu of innovation" (lingkungan inovasi) yang mendukung pembaharuan secara efektif.

Inovasi di sektor publik didefinisikan sebagai pengenalan dan penerapan ide-ide baru dan praktik-praktik kerja yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja organisasi dan memberikan nilai tambah bagi publik. Teori ini menekankan bahwa inovasi bukan hanya sebatas penciptaan ide baru, tetapi juga mencakup proses implementasi yang berhasil hingga memberikan dampak nyata (Osborne, S.P. & Brown, L. 2011).

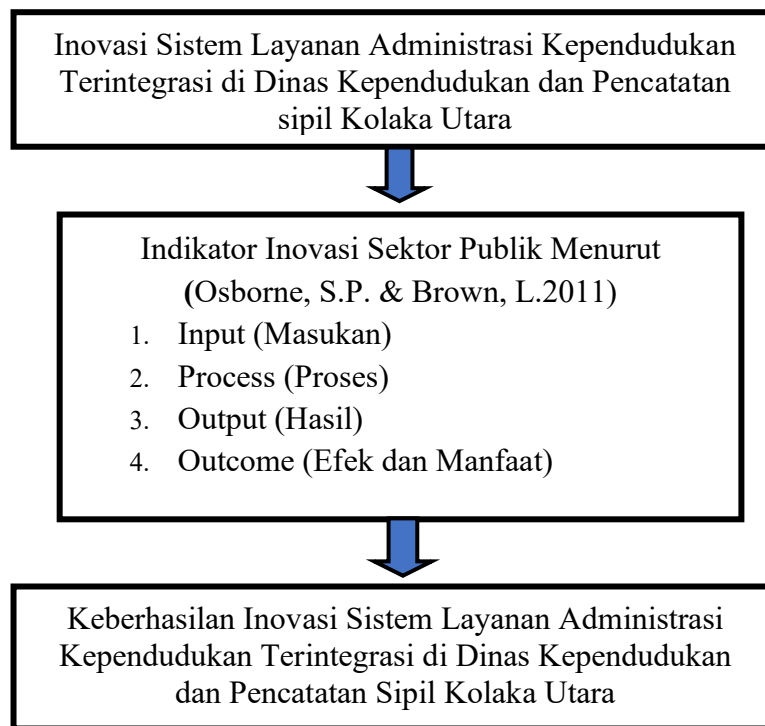
Osborne memandang inovasi publik sebagai sebuah proses yang dinamis dan kompleks, yang tidak hanya berfokus pada teknologi, tetapi juga pada perubahan proses, layanan, dan bahkan cara berpikir dalam organisasi pemerintahan. Ia berpendapat bahwa inovasi yang sukses di sektor publik harus mampu menciptakan "nilai publik" (*public value*), yaitu manfaat yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Adapun indikator keberhasilannya yakni :

1. Input, mengukur segala sumber daya yang dialokasikan dan dipersiapkan untuk memulai dan mendukung proses inovasi. Indikator ini mencakup elemen-elemen seperti dukungan kebijakan dari pimpinan, berupa keputusan pimpinan, standar operasional prosedur, perjanjian kerja sama, dan dasar hukum. Dukungan ini menunjukkan bahwa inovasi tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga didukung secara struktural dan kelembagaan, sehingga memiliki keberlanjutan dan dampak yang nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, anggaran dan sumber daya manusia, berupa pegawai, sarana dan prasarana, infrastruktur teknologi yang mendukung inovasi meliputi ketersediaan perangkat keras dan perangkat lunak yang memadai, seperti komputer, jaringan internet yang stabil, server, aplikasi pelayanan administrasi kependudukan, serta sistem informasi yang terintegrasi dengan basis data kependudukan nasional.
2. Proses, berfokus pada pengukuran efektivitas dan efisiensi dari kegiatan atau metode yang digunakan selama proses pengembangan dan implementasi inovasi. Indikator ini menilai bagaimana sumber daya (input) dikelola untuk menghasilkan sesuatu yang baru. Seperti Standar operasional pelayanan tercermin dari keberadaan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, terukur, dan mudah dipahami oleh aparatur maupun masyarakat. SOP ini mengatur alur pelayanan administrasi kependudukan, waktu penyelesaian, persyaratan, serta mekanisme pelayanan. Selain itu tingkat partisipasi pemangku kepentingan, berupa koordinasi yang terjalin antara bidang-bidang di internal Disdukcapil, serta kerja sama dengan pemerintah desa/kelurahan, instansi terkait dan keterlibatan masyarakat dalam proses perancangan dan evaluasi inovasi pelayanan, baik melalui penyampaian aspirasi, masukan, maupun pengaduan. Serta transparansi layanan, yang ditunjukkan melalui keterbukaan informasi terkait prosedur, persyaratan, waktu pelayanan, biaya, serta hasil pelayanan kepada masyarakat.
3. Hasil, ukuran yang paling langsung dan nyata dari hasil sebuah proses inovasi. Indikator ini mengukur produk, layanan, atau kebijakan baru yang berhasil diciptakan dan dapat dihitung secara kuantitatif. Seperti jumlah layanan inovasi yang berhasil dikembangkan dan diimplementasikan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Layanan inovasi ini dapat berupa aplikasi digital,

sistem pelayanan terpadu, mekanisme pelayanan berbasis daring, maupun bentuk inovasi lain yang mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kependudukan. Selain itu, peningkatan volume dokumen kependudukan, menunjukkan efektivitas inovasi. Hal ini dilihat dari meningkatnya jumlah dokumen yang diterbitkan, seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen kependudukan lainnya dalam periode tertentu. Serta penghargaan dan pengakuan terhadap inovasi, ini juga menunjukkan kualitas dan dampak inovasi yang dikembangkan. Penghargaan ini dapat berasal dari pemerintah daerah, pemerintah pusat, maupun lembaga eksternal, yang menilai keberhasilan Disdukcapil dalam menghadirkan inovasi pelayanan publik.

4. Efek dan Manfaat, ukuran keberhasilan tertinggi dari sebuah inovasi, karena ia menilai dampak dan manfaat jangka panjang yang dirasakan oleh masyarakat, pemerintah, atau lingkungan sebagai akibat dari output yang dihasilkan. Contohnya meliputi peningkatan kualitas layanan, hal ini tercermin dari pelayanan yang lebih cepat, mudah, akurat, dan responsif, serta berkurangnya hambatan birokrasi dalam pengurusan dokumen kependudukan. Selanjutnya, efisiensi biaya layanan, efisiensi ini terlihat dari menurunnya biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat, seperti biaya transportasi, waktu, dan biaya tidak langsung lainnya. Selain itu, peningkatan kepuasan masyarakat, dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan, tingkat kepuasan ini dapat diukur melalui survei kepuasan masyarakat, tingkat pengaduan, serta persepsi publik terhadap kinerja pelayanan Disdukcapil.

GAMBAR 1 : KERANGKA PIKIR



Sumber: Olahan Peneliti

I.3. Tujuan dan Manfaat

I.3.1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memahami tingkat keberhasilan dalam inovasi sistem layanan terintegrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kolaka Utara.

1. Menganalisis masukan (input) untuk mengetahui dan mengkaji kesiapan inovasi SILAKU O2T.
2. Menganalisis proses (process) untuk mengukur sejauh mana pelaksanaan inovasi SILAKU O2T.
3. Menganalisis hasil (output) untuk menilai hasil nyata yang dihasilkan secara langsung dari implementasi inovasi SILAKU O2T.
4. Menganalisis efek/manfaat (outcome) untuk menilai perubahan dan manfaat jangka panjang yang dirasakan masyarakat dan pemerintah di Kabupaten Kolaka Utara.

I.3.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat berikut ini:

1. **Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi atau referensi yang berharga bagi peneliti selanjutnya yang ingin memperdalam pengetahuan mengenai proses inovasi dalam konteks pelayanan publik, khususnya dalam sistem layanan administrasi kependudukan. Selain itu, penelitian ini juga dapat memperkaya literatur terkait inovasi dalam sistem layanan administrasi kependudukan, yang dapat diadaptasi untuk penelitian serupa di Kabupaten Kolaka Utara atau daerah lain.

2. **Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan dan sumber informasi bagi pihak-pihak terkait, terutama pemerintah Kabupaten Kolaka Utara dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil). dalam merancang dan mengimplementasikan strategi inovasi yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan Si Laku O2T, memberikan layanan yang optimal bagi masyarakat.

3. **Manfaat Kebijakan**

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat berkontribusi dalam proses perumusan kebijakan di tingkat pemerintah daerah terkait peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penerapan dalam inovasi sektor publik. Rekomendasi dari penelitian ini dapat menjadi acuan dalam penyusunan regulasi atau kebijakan yang mendukung upaya peningkatan kualitas dan efisiensi layanan administrasi kependudukan.

BAB II

METODE PENELITIAN

II.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian kualitatif adalah proses penelitian yang berupaya memahami permasalahan manusia dan sosial berdasarkan tradisi penelitian dengan menggunakan metode unik untuk menyelidikinya. Peneliti membuat gambaran holistik yang kompleks, menganalisis kata-kata, melaporkan pandangan informan secara rinci, dan melakukan penelitian di lingkungan alam (Creswell 2019: 29). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yakni peneliti mengumpulkan informasi, fenomena, dan fakta-fakta yang terjadi lalu mengolahnya. Metode ini dianggap mampu menguraikan secara rinci mengenai inovasi dalam Sistem Layanan Adminduk Terintegrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kolaka Utara.

II.2. Desain Penelitian

Pada penelitian kualitatif setidaknya terdapat beberapa macam desain yang umum digunakan yang memiliki tujuan dan pendekatan yang berbeda, seperti etnografi, fenomenologi, studi kasus, analisis wacana, Grounded Theory, dan naratif. Dalam penelitian ini digunakan desain penelitian studi kasus sebagai pendekatan dalam mengungkap data penelitian kualitatif.

Penelitian studi kasus merupakan penelitian empiris yang mengkaji fenomena kehidupan nyata (Bungin, 2001). Tidak ada perbedaan yang jelas mengenai fenomena dan latar belakang permasalahan yang ada (Herdiansyah, 2010). Sedangkan menurut Rober K Yin (2003: 18) studi kasus sebagai model penelitian empiris yang menyelidiki suatu fenomena dalam konteks dunia nyata, ketika tidak dapat ditarik batas yang jelas antara fenomena dan konteks. Penelitian itu juga menggunakan berbagai sumber bukti.

Peneliti memilih menggunakan desain penelitian studi kasus untuk meneliti bagaimana keberhasilan inovasi Si laku O2T diterapkan dan berdampak pada masyarakat kolaka utara. Studi kasus sangat relevan digunakan karena memungkinkan peneliti untuk melakukan wawancara yang mendalam mengenai peran dan interaksi antar-stakeholder dalam menangani situasi yang kompleks seperti inovasi sistem layanan Si LAKU O2T.

II.3. Prosedur Penelitian

II.3.1. Penentuan Informan

Menurut Sugiono (Auliyah dkk., 2020) Penentuan informan harus menghasilkan deskripsi yang dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan kebenarannya. Sampel para riset kualitatif disebut informan atau subjek riset, yaitu orang-orang dipilih untuk diwawancarai atau diobservasi sesuai tujuan riset. Selanjutnya Penelitian kualitatif bertolak dari asumsi tentang realitas atau fenomena sosial yang bersifat unik dan kompleks. Oleh karena itu, prosedur penentuan sampel data atau penentuan informan adalah hal yang penting dan terkait bagaimana menentukan informan kunci ialah dengan melihat situasi sosial tertentu yang sesuai dengan fokus penelitian (Auliyah., dkk 2020)

Penelitian ini pemilihan informan berlandaskan pada kualitas, keandalan, dan kekayaan informasi yang dimilikinya. Informan penelitian ini terdiri atas:

- a) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kolaka Utara
- b) Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
- c) Kasubag Bendahara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kolaka Utara
- d) Administrator Database Kependudukan Ahli Muda
- e) Perencana Ahli Muda
- f) Operator Layanan
- g) Masyarakat (Pengguna Layanan)

II.3.2. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi
Observasi merupakan metode pengumpulan data untuk melakukan penelitian yang membutuhkan lebih banyak data non angka seperti seperti gejala alam, perilaku atau sifat manusia. Hal dilakukan untuk mendapatkan rekam jejak perubahan dari objek dan variable penelitian (Saptutyningasih dan Setyaningrum, 2020:88). Observasi digunakan untuk mengamati langsung bagaimana pelaksanaan inovasi sistem administrasi kependudukan di kolaka utara diterapkan dan dapat mengamati interaksi antara petugas, sistem, dan pengguna layanan. Peneliti dapat mengidentifikasi pola perilaku, alur kerja yang mungkin tidak terungkap melalui wawancara atau dokumentasi saja.
2. Wawancara
Wawancara merupakan kegiatan tanya jawab antara dua orang untuk saling bertukar informasi, yang kemudian disusun menjadi suatu makna terkait topik tertentu. Menurut Zuriah (2009), wawancara merupakan alat pengumpul informasi dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan yang dijawab secara lisan. Teknik observasi sering dikombinasikan dengan wawancara mendalam untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat. Wawancara dilakukan untuk menggali perspektif, pengalaman, dan pemahaman mendalam dari berbagai yang terlibat dalam inovasi sistem layanan SI LAKU O2T. Dengan teknik ini, peneliti dapat memahami pandangan, pengalaman, serta persepsi masing-masing stakeholder dalam mengeinterpretasikan dan memaknai konsep inovasi sektor publik.
3. Telaah Dokumen
Telaah dokumen berguna untuk memperoleh data sekunder terkait kebijakan, pedoman, peraturandan standar operasional prosedur (SOP) yang mendasari sistem layanan SI LAKU O2T. Dokumen seperti laporan, arsip, notulen rapat, dan materi pelatihan dapat memberikan informasi tentang struktur organisasi, alur kerja formal, mekanisme komunikasi serta proses pengambilan keputusan yang telah direncanakan. Data ini memberikan konteks lebih luas terhadap temuan empiris yang diperoleh dari observasi dan wawancara.

II.3.3. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, hasil dari observasi, wawancara, dan dokumentasi disusun secara terstruktur dengan tujuan untuk mengorganisasi data ke dalam kategori-kategori tertentu. Terdapat beberapa tahapan dalam teknik analisis data menurut Burhan Bungin (2003:70) yaitu:

1. Mereduksi Data
Untuk memperoleh Dimana proses ini dilakukan secara berkelanjutan selama penelitian berlangsung, mulai dari pengumpulan data hingga analisis data dengan menulis dalam bentuk laporan atau data rinci dengan memusatkan, memfokuskan dan merangkum data dengan cermat.
2. Penyajian Data
Proses menyajikan data dilakukan dengan mengelompokkan data sesuai dengan kategori pertanyaan dan membuat format yang dapat membantu menemukan pola antar data.
3. Verifikasi data
Sebagai langkah lanjut dari proses sebelumnya, peneliti akan membuat transkrip sementara secara sistematis terhadap data yang diolah.
4. Kesimpulan Akhir
Proses menyimpulkan data diharapkan dilakukan setelah semua proses pengumpulan data telah selesai, sehingga memudahkan peneliti membuat Kesimpulan Akhir dari verifikasi awal yang telah dibuat sebelumnya.

II.3.4. Validitas dan Reliabilitas Data

Validitas merupakan pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan prosedur-prosedur tertentu. Validitas dalam penelitian kualitatif didasarkan pada kepastian apakah hasil penelitian sudah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipasi atau pembaca secara umum, istilah validitas dalam penelitian kualitatif dapat disebut pula dengan *trustworthiness*, *authenticity*, dan *credibility* (Creswell, 2012). Penelitian ini menggunakan uji triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data dengan melakukan pengecekan atau perbandingan terhadap data yang diperoleh dengan sumber atau kriteria yang lain diluar data itu, untuk meningkatkan keabsahan data (Moleong, 2014).

Peneliti kemudian melakukan triangulasi sumber data untuk mengatasi penyimpangan dalam mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data hasil penelitian terkait situasi yang dihadapi. Reliabilitas Data dalam (Sugiyono 2016) menjelaskan bahwa realibilitas berhubungan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data. Ia juga menjelaskan dalam penelitian kualitatif, data dinyatakan valid jika tidak ada perbedaan antara laporan yang diteliti dan kenyataan yang terjadi pada penelitian. Dalam penelitian kualitatif, pada uji realibilitas laporan penelitian harus jelas, rinci, sistematis dan dapat dipercaya sehingga pembaca menjadi jelas akan hasil penelitian.