

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan kewajiban bagi Penyelenggara Pemerintah untuk memfasilitasi masyarakat dengan tujuan tertentu. Salah satu jenis pelayanan publik adalah pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan administrasi yang mengatur KTP, KK, akta kelahiran, akta kematian dan lain sebagainya (Kementerian Hukum dan Hak Asasi Republik Indonesia, 2009). Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan yang wajib diperoleh masyarakat, karena dokumen kependudukan merupakan salah satu syarat utama bagi masyarakat untuk mengatur dokumen lainnya.

Kualitas pelayanan publik dianggap baik apabila mampu memberikan pelayanan yang baik dengan ditandai meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap warga negara mempunyai hak untuk menerima berbagai pelayanan publik salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan. Warga negara berhak menerima pelayanan publik dengan baik dan tepat sehingga mampu memecahkan berbagai masalah yang ada di masyarakat demi mencapai kesejahteraan mereka.

Pada kenyataannya, pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang kurang efektif dan efisien. Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung (Sukur Suleman, 2019). Permasalahan yang terjadi di Indonesia salah satunya adalah rendahnya kualitas pelayanan publik. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi merupakan harapan seluruh masyarakat (Gustina & Rusli, 2020). Direktur Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Negeri (Kemendagri) mengatakan bahwa ada lima permasalahan yang dikeluhkan masyarakat mengenai layanan administrasi kependudukan. Pertama, masyarakat masih mendapati adanya calo dan pungli. Kedua, terkait banyaknya surat tambahan dalam layanan administrasi kependudukan. Salah

satunya pembuatan akta kelahiran. Ketiga, masih lambatnya pencetakan e-KTP. Keempat, yakni konsolidasi data. Kelima, masalah nomor antrian yang habis (Kompas, 2020).

Kota Pasuruan merupakan salah satu daerah di Jawa Timur yang melaksanakan berbagai pelayanan publik, salah satunya adalah pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Pasuruan merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi kependudukan di Kota Pasuruan. Mengingat tugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat banyak dalam hal kependudukan, tentunya banyak problem dalam melaksanakan tugas tugas tersebut. Banyak yang menjadi tanggung jawab dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu, melayani pengurusan Akta Kelahiran, Pembuatan KTP, Akta Kematian, Kartu Keluarga, Akta Perkawinan dsb.

Salah satu permasalahan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan adalah soal pelayanan kepada masyarakat, selama ini kita ketahui bahwa dokumen yang diurus tidak bisa langsung jadi dan berbelit belit. Sehingga ada beberapa masyarakat memilih untuk menitipkan pembuatan dokumen dan membayar lebih mahal daripada datang sendiri. Adanya jarak yang jauh apabila berada di wilayah perbatasan juga menjadi permasalahan masyarakat untuk mengurus dan langsung datang ke kantor. Hal tersebut dikarenakan masyarakat harus berangkat pagi untuk mendapat antrian awal agar segera dilayani. Kota Pasuruan meliputi empat kecamatan, yakni Bugul Kidul, Purworejo, Pangungrejo dan Gadingrejo.

**Tabel 1. 1**

**Data Laporan Penduduk Kota Pasuruan Meninggal yang Masih Berstatus Hidup**

| <b>Tahun</b> | <b>BPJS</b> | <b>Bantuan Sosial</b> | <b>Lain lain</b> |
|--------------|-------------|-----------------------|------------------|
| <b>2021</b>  | 200         | 150                   | 114              |
| <b>2022</b>  | 115         | 96                    | 42               |

Sumber Data : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan

Berdasarkan data tahun 2021 tersebut, jumlah penduduk yang meninggal mencapai 464 penduduk atau 3,80% dari 12.210 penduduk meninggal dunia dan belum dilaporkan kematiannya. Banyaknya laporan dari beberapa instansi lain seperti Kantor BPJS dan Dinas Sosial Kota Pasuruan karena banyaknya masyarakat yang sudah meninggal dan masih berstatus hidup tetapi masih menerima hak yang didapatkan seperti masih menerima bantuan sosial dan BPJS masih terbayarkan oleh Pemerintah maka akan memberatkan anggaran Pemerintah. Bagi masyarakat yang tidak mempunyai BPJS dan tidak mendapatkan Bantuan Sosial, Akta Kematian tetap penting karena dapat digunakan untuk pembagian warisan, penjualan tanah dll.

Pengurusan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pasuruan tergolong masih minim. Banyaknya masyarakat yang masih menyepelekan kepengurusan Akta Kematian keluarganya menjadi salah satu penyebab. Walikota Kota Pasuruan H. Saifullah Yusuf (Gus Ipul) menyampaikan, kepemilikan akta kematian masih menjadi permasalahan untuk para ahli waris. Gus Ipul menginstruksikan seluruh daerah kota Pasuruan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat. Menciptakan inovasi baru yang berbeda dengan inovasi sebelumnya.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi warga negaranya Pemerintah menjadi peran utama dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Tentunya masyarakat menginginkan sebuah pelayanan yang berkualitas yaitu yang efektif, efisien, profesional, transparan dan responsif. Dengan kata lain, pemerintah diharapkan mampu memberikan pelayanan

yang baik sehingga bisa menghasilkan jasa yang benar benar diinginkan oleh masyarakat.

Akta Kematian juga sangat berpengaruh terhadap data yang dimiliki pemerintah, karena, jika banyak masyarakat yang belum melaporkan kematian saudara atau keluarganya, maka data orang yang meninggal tersebut masih berstatus hidup dan terjadi perbedaan antara data di pusat dan di lapangan. Hal ini dapat menimbulkan berbagai masalah salah satunya adalah jika pemerintah memberikan bantuan kepada masyarakat dan ternyata masyarakat yang menerima bantuan sudah meninggal dan belum dilaporkan kematiannya, maka akan memberatkan anggaran negara. Maka dari itu, Akta Kematian sangatlah berpengaruh bagi masyarakat maupun Pemerintah. Jadi, Pemerintah harus disiplin dalam mengolah data antara data kelahiran dan data kematian.

Salah satu pelayanan terhadap masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab pemerintah Kota/Kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Jadi, masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan akan melalui beberapa tahapan yang awalnya mengurus di desa atau kelurahan terlebih dahulu.

Menurut (Hisbani et al., 2015) mengatakan bahwa pelayanan inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi yang baru, atau rencana baru bagi anggota organisasi. Inovasi Pelayanan merupakan hal yang wajib dimiliki oleh sebuah pemberi pelayanan publik (Adawiyah, 2018). Instansi Pemerintah sebagai pemberi pelayanan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Pemerintah kota Pasuruan terus meningkatkan pelayanan masyarakat dengan menciptakan inovasi. Untuk itu, Pemerintah kota Pasuruan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Pasuruan menciptakan inovasi Peti Kemas (Pelayanan Terintegrasi Akte Kematian dengan RSUD). Peti Kemas melibatkan 2

instansi dalam pelaksanaannya, yaitu Dispendukcapil Kota Pasuruan dan RSUD Kota Pasuruan. Peti Kemas ini merupakan terobosan pelayanan untuk mempercepat dan memudahkan masyarakat untuk mengurus Akta Kematian dan perubahan Kartu Keluarga bagi penduduk yang meninggal di rumah sakit. Tingginya angka kematian di RSUD Soedarsono Kota Pasuruan menjadi salah satu penyebab terciptanya inovasi Peti Kemas ini, Inovasi Peti Kemas ini fokus terhadap kematian di RSUD karena pada kasus kematian yang lain sudah memiliki inovasi sendiri.

Selain Kota Pasuruan, beberapa kota yang sudah mengimplementasikan kolaborasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan RSUD untuk menciptakan inovasi adalah Kota Surabaya, Semarang dan beberapa Kota lainnya. Dispendukcapil Kota Surabaya bekerjasama dengan RS Ubaya, RSIA Adiguna dan beberapa Rumah Sakit yang ada di Surabaya untuk menerbitkan Akta kematian. Begitupun dengan Kota Semarang, Dispendukcapil Kota Semarang menciptakan inovasi yang bekerja sama dengan beberapa Rumah Sakit Kota Semarang untuk menerbitkan Akta Kematian.

Pada dasarnya, setiap penduduk berhak memperoleh dokumen kependudukan, salah satunya adalah Akta Kematian. Dijelaskan pada Pasal 44 ayat (1) UU Aminduk mengatur bahwa pencatatan kematian wajib dilaporkan oleh keluarganya atau yang mewakili kepada instansi maksimal 30 hari sejak tanggal kematian. Akan tetapi, ketentuan tersebut diubah oleh Pasal 44 ayat (1) UU 24/2013 sehingga saat ini pelaporan kematian berada pada rukun tetangga (RT) maksimal 30 hari terhitung sejak tanggal kematian.

Oleh karena itu, program inovasi Peti Kemas ini diharapkan bisa meningkatkan kinerja Pemerintah Kota Pasuruan khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan yang terbaik serta memuaskan masyarakat khususnya dalam pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil terkait kematian penduduk. Dengan adanya pelayanan ini, masyarakat bisa langsung menindaklanjuti untuk mengurus akta kematian. Masyarakat hanya tinggal

menyerahkan data orang yang meninggalnya di Rumah Sakit, yang nantinya data tersebut akan dilaporkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan adanya inovasi ini, masyarakat Kota Pasuruan bisa lebih cepat untuk mengurus Akte Kematian dan perubahan Kartu Keluarga.

Berdasarkan permasalahan diatas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana *Public Sektor Innovation* dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Pasuruan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Pasuruan tersebut berjalan dengan baik atau tidak. Diharapkan analisis ini nantinya dapat membantu Pemerintah kota Pasuruan dalam membuat keputusan mengenai program inovasi kedepannya.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah,

1. Bagaimana *Public Sektor Innovation* dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui program Peti Kemas di Kota Pasuruan?
2. Apa saja faktor penghambat dalam *Public Sektor Innovation* dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui program Peti Kemas di Kota Pasuruan ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah,

1. Untuk mengetahui Bagaimana *Public Sektor Innovation* dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui program Peti Kemas di Kota Pasuruan.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dalam *Public Sektor Innovation* dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui program Peti Kemas di Kota Pasuruan.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Dalam penelitian yang berjudul *Public Sector Innovation* dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Pasuruan, diharapkan mampu membuat kontribusi terhadap perkembangan pelayanan publik. Selain itu, dengan pelaksanaan penelitian ini juga diharapkan akan memberikan kontribusi pada teori dan konsep inovasi pelayanan publik terutama dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan referensi terhadap penelitian selanjutnya yang akan meneruskan atau melaksanakan evaluasi terhadap inovasi ini.

### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Penelitian yang berjudul *Public Sector Innovation* dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Pasuruan, diharapkan akan memberikan kontribusi positif dalam pelaksanaan Inovasi Peti Kemas. Penelitian ini juga diharapkan bisa memberikan kontribusi terhadap peningkatan akuntabilitas Pelayanan Publik di Kota Pasuruan, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan.

### **1.4.3. Definisi Konseptual**

#### **a. Inovasi**

Menurut *Rogers*, salah satu penulis buku inovasi terkemuka menjelaskan bahwa “*Inovasi merupakan sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya*”. Undang-Undang No. 18 tahun 2002 menyatakan bahwa, Inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi (Undang-Undang No. 18 Tahun 2002).

Inovasi dimaknai sebuah peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik tata kelola pemerintahan tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang tradisional dan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap cara sebuah tata kelola pemerintahan yang dijalankan (Ancok, 2012).

Public Sector Innovation atau yang biasa disebut Inovasi Sektor Publik merupakan salah satu cara untuk mengatasi permasalahan yang ada di organisasi publik. Inovasi di sektor publik menurut Halvorsen adalah

1. A new or improved service (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki).
2. Procces Innovation (inovasi proses).
3. Administrative Innovation (inovasi administratif), misalnya penggunaan kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan.
4. System Innovation (inovasi sistem), sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk kerjasama baru.
5. Conceptual Innovation (konseptual inovasi), perubahan dalam pandangan.
6. Radical Change of rationality (perubahan radikal), yang dimaksud adalah perubahan pandangan umum dari pegawai instansi pemerintah.

#### **b. Pelayanan Publik**

Konsep yang dikembangkan oleh *Robert B Denhardt* pada Tahun 2003 menyatakan bahwa "*Warga negara mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara. Warga Negara juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan akan hak-haknya, didengar suaranya, sekaligus dihargai nilai perefensinya. Dengan demikian, warga negara memiliki hak untuk menilai, menolak dan menuntutsiapapun yang bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan publik. Konsep ini disebut dengan New Public Service.*"



Dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau berbagai kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk barang, jasa, atau layanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik (Undang Undang RI, 2009). Menurut (Hayat, 2017) pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya.

Pada dasarnya hakekat utama dari pelayanan publik itu sendiri antara lain yakni peningkatan mutu dan produktivitas pelaksanaan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik, upaya mengefektifkan sistem sehingga pelayanan lebih berdaya guna, mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan, serta upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara luas (Holle, 2011) .

### **c. Peti Kemas**

Pemerintah Kota Pasuruan memiliki komitmen yang kuat dalam pengembangan inovasi pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Tahun 2021-2026, bahwa pemerintah Kota Pasuruan mendorong pelaksanaan penelitian dan pengembangan berbagai pihak untuk menyempurnakan kebijakan dan pelayanan publik bagi masyarakat Kota Pasuruan (Pemerintah Kota Pasuruan, 2021).

Pelayanan Terintegrasi Akte Kematian dengan RSUD (Peti Kemas) merupakan sebuah terobosan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan, yang bekerjasama dengan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Pasuruan. Terobosan layanan tersebut bertujuan untuk memberikan percepatan dalam kepemilikan penerbitan akte kematian, dan perubahan Kartu Keluarga bagi warga Kota Pasuruan yang meninggal dunia di Rumah Sakit. Keluarga atau ahli

waris akan menerima penerbita akte kematian, dan kartu keluarga baru melalui Whatsapp.

Inovasi ini diciptakan agar mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, terutama untuk kepengurusan Akta Kematian sehingga dalam setiap pengurusan dokumen yang diajukan oleh masyarakat lebih praktis dan efisien waktu.

### **1.5. Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan rumusan mengenai kasus atau variabel yang akan dicari untuk dapat ditemukan dalam penelitian didunia nyata, didunia empiris atau dilapangan yang dapat dialami. Berdasarkan pada masalah penelitian dan tujuan penelitian, maka definisi operasional dari penelitian ini adalah terkait

- 1. Public Sector Innovation dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Kota Pasuruan.**
  - a. Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Pemanfaatan Teknologi
  - b. Bentuk Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan melalui program Peti Kemas
  - c. Pelaksanaan program Peti Kemas
- 2. Faktor Penghambat Public Sector Innovation dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Kota Pasuruan.**
  - a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia
  - b. Keterbatasan Sarana dan Prasarana Pendukung

### **1.6. Metode Penelitian**

#### **1.6.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif. Deskriptif kualitatif merupakan jenis penelitian yang memecahkan masalah melalui penyelidikan terhadap keadaan yang

menggambarkan objek dan subyek yang diteliti secara fakta (Kementerian Hukum dan Hak Asasi Republik Indonesia, 2009). Desain penelitian dalam penelitian ini menggunakan *studi kasus*. Studi kasus memiliki pengertian yang berkaitan dengan penelitian yang rinci tentang seseorang atau suatu unit sosial dalam waktu tertentu. Studi kasus dapat mengkombinasikan metode pengumpulan data seperti arsip, wawancara, observasi dll (Iii & Penelitian, 2015). Berdasarkan pemaparan tersebut, disimpulkan bahwa penelitian kualitatif metode studi kasus pada penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan, menganalisis dan memahami bagaimana pelaksanaan inovasi Peti Kemas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan. Metode deskriptif kualitatif cocok untuk penelitian ini karena bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena secara mendalam dan menyeluruh. Metode ini menggunakan berbagai teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara dan dokumentasi.

### **1.6.2 Sumber Data**

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

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian. Sumber data primer dapat diperoleh dari beberapa cara yaitu dengan observasi, wawancara dan dokumentasi langsung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan mengenai program yang dilaksanakan yang berupaya untuk mengatasi masalah kependudukan yang ada di Kota Pasuruan.

Pada penelitian ini, jawaban dari data primer diperoleh dari hasil wawancara dari :

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan
  - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan
  - Kepala Pelaksana program inovasi Peti Kemas
  - Staff yang menangani tentang inovasi Peti Kemas

- b. Masyarakat yang menerima inovasi pelayanan
- a. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu dapat diperoleh dari dokumen dokumen terkait seperti

1. Internet, yaitu informasi informasi terkait Inovasi Peti Kemas
2. Literatur terdahulu tentang Inovasi Pelayanan publik khususnya tentang Peti Kemas
3. Website kota Pasuruan yang berkaitan dengan program program inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat khususnya dalam proses administrasi kependudukan.

Data sekunder ini bertujuan untuk mendukung dan melengkapi data primer.

### **1.6.3. Lokasi Penelitian**

Lokasi dalam penelitian ini adalah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan yang berada di Jl Pahlawan no 28A Kota Pasuruan Jawa Timur.

### **1.6.4. Teknik Pengumpulan Data**

- a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung pada lokasi penelitian yang bertujuan untuk memperoleh bukti bukti secara riil dan akurat untuk memperoleh data data penelitian. Data yang akan di observasi adalah terkait bagaimana Inovasi ini berjalan dan apakah berpengaruh untuk membantu masyarakat dalam mengurus akta kematian dan perubahan Kartu Keluarga.

- b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara dialog atau tanya jawab dengan narasumber untuk memperoleh data

penelitian. Pada penelitian ini, jawaban dari data primer diperoleh dari hasil wawancara dari :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan
  - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan
  - Kepala Pelaksana program inovasi Peti Kemas
  - Staff yang menangani tentang inovasi Peti Kemas
2. Masyarakat yang menerima inovasi pelayanan

Tujuan dari wawancara adalah untuk dengan mudah memperoleh informasi yang berasal dari sumber informasi yang relevan dan jelas.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting dari lembaga, organisasi maupun perorangan. Dokumentasi yang diperoleh dari penelitian ini adalah dokumen resmi, hasil wawancara pada saat kegiatan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan.

### **1.6.5 Teknik Analisis Data**

Dalam Miles dan Huberman (Sugiyono, 2021), terdapat tiga jalur analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis data pada penelitian ini akan dilakukan melalui proses mencari dan menyusun secara sistematis data mengenai program Pelaksanaan Inovasi Peti Kemas dalam pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Pasuruan yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi di lapangan.

1. Reduksi Data

Adapun data-data yang akan direduksi adalah perkembangan penyederhanaan prosedur dan bisa mempercepat mengurus Akta

Kematian masyarakat setelah dilaksanakannya program Pelaksanaan Inovasi Peti Kemas dalam pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Pasuruan. Reduksi data dalam penelitian ini merupakan kegiatan merangkum dan meringkas data-data yang sudah didapatkan mengenai Pelaksanaan Inovasi Peti Kemas dalam pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Pasuruan.

## 2. Pemaparan/Penyajian Data

Adapun yang dimaksud penyajian data-data dari penelitian dan akan dipaparkan dalam penelitian ini adalah proses dimana peneliti menyajikan setiap data yang diperoleh. Data yang diperoleh bersifat sementara tetapi jika didukung oleh bukti bukti riil di lapangan, bisa menjadi sebuah data yang kredibel.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Pada penelitian ini kesimpulan akan diambil secara bolak-balik di antara kegiatan reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan atau verifikasi selama waktu penelitian. Setelah melakukan verifikasi maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian, apakah dari Pelaksanaan Inovasi Peti Kemas dalam pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Pasuruan bisa mempermudah masyarakat dan mempercepat dalam melakukan Administrasi Kependudukan . Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data, juga merupakan tahap akhir dari pengolahan data.