

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan studi atau riset yang dilakukan sebelumnya oleh seseorang pada suatu objek yang sama. Penelitian terdahulu mempunyai variabel yang hampir sama dengan penelitian yang akan dilaksanakan, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan pembanding. Oleh karena itu, dalam hal ini penulis akan mengemukakan beberapa teori dan hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini. Adapun beberapa penelitian yang akan digunakan sebagai dasar penelitian ini antara lain :

Penelitian yang dilakukan oleh (Testiana et al., 2018) dengan judul Besuk Kiamat (Bela Sungkawa kirim Akta Kematian) Besuk Kiamat merupakan akronim dari Belasungkawa Kirim Akta kematian. Ini merupakan program pengabdian kepada masyarakat yang bertujuan menciptakan kedekatan pemerintah dengan masyarakat dalam proses mendapatkan akta kematian secara efektif dan efisien dalam kerangka inovasi pelayanan publik. Dalam konteks kebencanaan, program ini dapat membantu pemulihan suatu daerah pasca bencana dari segi sensus penduduk serta perolehan administrasi kependudukan keluarga duka. Besuk Kiamat mendeskripsikan skema inovasi pelayanan publik yang telah dilaksanakan Pemerintah Kota Surakarta, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menanggulangi rendahnya kesadaran masyarakat akan kepemilikan administrasi kependudukan khususnya akta kematian serta membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memperbaharui data jumlah penduduk. Skema inovasi Besuk Kiamat mencakup permohonan akta kematian, entry data ke SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), scan berkas dan upload ke SIAK, pelaporan peristiwa kematian melalui (whatsapp), verifikasi berkas dan cetak produk (Akta Kematian, Kartu Keluarga, dan Kartu Tanda Penduduk), serta penyerahan berkas kepada keluarga yang berduka. Besuk Kiamat berdasarkan analisis sustainable development adalah

faktor pendukung tercapainya SDG's. Besuk Kiamat menyoal pendataan penduduk terutama data kematian. Pembangunan berkelanjutan hanya akan tercapai jika data penerima manfaat pembangunan tersusun dengan baik dan dimutakhirkan. Inovasi ini memudahkan masyarakat untuk mendapatkan akta kematian. Replikasi inovasi ini di daerah bencana diharapkan memudahkan pemerintah setempat dalam mengelola administrasi kependudukannya.

Penelitian yang dilakukan oleh (Wulandari & Parwiyanto, 2021) dengan judul Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online melalui Aplikasi Adminduk Online makin Oke (AKOne Mak e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Metode Penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana inovasi Akone Mak e yang ada di Kabupaten Sukoharjo dan apasaja faktor penghambat inovasi AKOne Mak e yang ada di Kabupaten Sukoharjo. Inovasi pelayanan Akta Kematian online melalui Aplikasi AKOne MAK'e merupakan pelayanan pencatatan Akta Kematian yang pendaftarannya dilakukan melalui aplikasi berbasis Android. Aplikasi AKOne MAK'e dapat didownload di Play Store. Keberadaan inovasi pelayanan Akta Kematian online melalui Aplikasi AKOne MAK'e ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan Akta Kematian, karena dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja melalui HP Android yang terhubung dengan jaringan internet. Disamping itu, layanan berbasis teknologi dengan Android ini juga mengikuti kebutuhan jaman. Hambatan yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo berupa tingkat pemahaman masyarakat terkait inovasi pelayanan online melalui Aplikasi AKOne MAK'e yang masih rendah. Hambatan pada inovasi pelayanan Akta Kematian online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo tersebut sangat mempengaruhi pelaksanaan inovasi.

Penelitian yang dilakukan oleh (Jenanu & Nanang, 2019) dengan judul Program Inovasi Gampil ( Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil) dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kematian. Penelitian ini bertujuan untuk

mengetahui dan mendeskripsikan Program Inovasi Gampil dalam meningkatkan kualitas pelayanan Akta Kematian dan menganalisa faktor pendukung dan faktor penghambat Program Inovasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Sumber data dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelurahan Tlogomas telah melaksanakan Program Inovasi Gampil Dpendukcapil Kota Malang. Pelayanan melalui Program Inovasi GAMPIL belum berjalan optimal dari segi prosedur pelayanan dan waktu penyelesaian. faktor pendukung inovasi berupa sarana dan prasarana yang cukup memadai sesuai kebutuhan. Sedangkan faktor penghambat inovasi adalah kurangnya petugas pelayanan yang ditempatkan di kelurahan, kurangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang prosedur pelayanan. Kualitas pelayanan program inovasi GAMPIL dikatakan baik dengan didukung oleh data indeks kepuasan masyarakat Tahun 2018.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Prastya & Sunaningsih, 2020) yang berjudul Analisis Penerapan Program Inovasi pada DpendukCapil Kota Magelang tahun 2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. Dengan adanya pelayanan publik melalui program inovasi yang dijalankan diharapkan meningkatkan capaian dalam distribusi akta kematian dan juga akta kelahiran. Jenis penelitian adalah kualitatif dengan menggambarkan bentuk penerapan inovasi pelayanan publik SI SAKTI dan SI BULAN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. Tipe penelitian adalah studi kasus. Dalam pengumpulan data digunakan teknik wawancara dan observasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menggambarkan penerapan inovasi pelayanan publik berupa SI SAKTI (aksi siap antar akta kematian) dan SI BULAN (aksi ibu pulang bawa akta kelahiran) menunjukkan hasil yang positif dalam pendistribusian akta kematian dan akta kelahiran pada Disdukcapil Kota

Magelang, selain itu informasi tentang sosialisasi inovasi yang telah disampaikan melalui website dan pihak kelurahan dalam kepemilikan data diri seperti kepemilikan Akta kematian dan Akta kelahiran. Kepemilikan data diri tersebut mengalami peningkatan dari bulan sebelumnya setelah diberlakukan inovasi ini.

(Musabry et al., 2020) dalam penelitiannya yang berjudul Inovasi Pelayanan pada Pembuatan Akta kelahiran dan Akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan tentang Inovasi pelayanan publik dalam proses pelayanan pembuatan akte kelahiran dan akte kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Jenis penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Instrument pengumpulan data adalah wawancara terhadap informan atau narasumber baik secara lisan maupun wawancara terstruktur, seperti observasi pada lokasi penelitian dan juga berdasarkan dokumen berupa literatur, dokumen, tabel maupun karya tulis ilmiah yang tersedia pada lembaga yang terkait dengan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan KUCATAKI dalam pembuatan akta kelahiran dan akte kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah bagus dan bereorientasi sepenuhnya kepada keinginan masyarakat yaitu pelayanan yang mudah dan masyarakat tidak merasa kesulitan dan tidak lagi datang kecapil mengurus sana-sini dalam hal pengurusan akte, dan khususnya ibu hamil yang ingin mengurus langsung akte kelahiran anaknya di RSIA/Puskesmas tempat mereka melahirkan. Dengan menetapkan secara garis besar bahwa dalam inovasi pelayanan KUCATAKI sudah sangat mudah untuk di amati atau memiliki ketermudahan untuk di amati oleh seluruh lapisan masyarakat serta dengan mudah diakses oleh orang lain atau masyarakat sehingga akan menghasilkan pelayanan yang lebih baik, transparan, atau keterbukaan terkait proses sampai kepada hasil dari inovasi serta sesuai dengan harapan. Dengan menetapkan secara garis besar bahwa dalam inovasi pelayanan KUCATAKI sudah sangat mudah untuk di amati atau memiliki ketermudahan untuk di amati oleh seluruh lapisan masyarakat serta

dengan mudah diakses oleh orang lain atau masyarakat sehingga akan menghasilkan pelayanan yang lebih baik, transparan, atau keterbukaan terkait proses sampai kepada hasil dari inovasi serta sesuai dengan harapan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Yulio, 2022) dengan judul Inovasi Pelayanan Sobat Dukcapil dalam Penerbitan Akta Kematian pada masa pandemi Covid-19 di Kota Tangerang Provinsi Banten. Penulis menganalisis Inovasi Pelayanan Sobat Dukcapil Dalam Penerbitan Akta Kematian Pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Tangerang Provinsi Banten menggunakan teori dari Rogers. Teori tersebut memiliki 5 indikator dalam mengukur inovasi pelayanan yaitu Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba, Kemudahan Diamati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan inovasi tersebut masih tergolong rendah dan jarang digunakan oleh masyarakat, serta masih belum cukup inovatif ketika dianalisis menggunakan teori yang ada, terdapat tiga karakteristik yang masing-masingnya memiliki permasalahan. Faktor penghambatnya adalah pendataan jumlah penerbitan akta kematian yang tidak sesuai. Upaya yang dilakukan mengadakan rapat koordinasi dengan Ketua RT dan RW, melakukan sosialisasi secara menyeluruh, bekerja sama dengan pihak Telkom terkait jaringan, menambahkan SDM dari pegawai CPNS.

(Wulandari & Parwiyanto, 2021) dalam penelitiannya yang berjudul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan, Studi Kasus Pada Pelayanan Akta Kematian Lempeng Gapit Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan tentang atribut atau karakteristik pelaksanaan inovasi Lempeng Gapit di Kota Madiun menggunakan teori Rogers 2003 yang di dalamnya terdapat 5 dimensi yaitu Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan dicoba, dan Kemudahan diamati. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data pada penelitian ini terdiri dari sumber data primer yaitu beberapa orang informan dan sumber data sekunder berupa dokumen terkait dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah

wawancara terstruktur dokumentasi. Teknik analisis data adalah analisis data interaktif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, penarikan simpulan, dan verifikasi. Dalam menjaga keabsahan data penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Akta kematian merupakan dokumen yang sangatlah penting bagi individu maupun negara karena kepemilikan akta kematian dapat digunakan untuk mengurus asuransi, pensiun, pengurusan warisan dan penetapan kejelasan status janda atau duda dalam KTP. Bagi negara akta juga penting sebagai data statistik negara. Rendahnya kesadaran masyarakat di Kota Madiun terkait kepemilikan akta kematian mendorong pemerintah Kota Madiun menciptakan sebuah inovasi pelayanan akta kematian yaitu Lempeng Gapit atau lebih dikenal dengan “Layanan Sehari Mengurus Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Petugas Antar Sampai di tempat. Inovasi Lempeng Gapit mempermudah masyarakat untuk memperoleh akta kematian dan adanya inovasi Lempeng Gapit yang dilaksanakan di Kota Madiun dapat mengefisienkan waktu, tenaga dan biaya dalam pemberian pelayanan bidang administrasi kependudukan.

Selanjutnya, dalam penelitian (Wicaksana & Rachman, 2018) dengan judul Inovasi Pelayanan Akta Kematian dan Akta Kelahiran melalui Aplikasi Nata Anggota Keluarga (NAKULA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Pelayanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah, salah satunya Dispendukcapil Kota Surabaya. Banyak inovasi yang telah diluncurkan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya, Salah satunya Nata Anggota Keluarga Untuk Laporan Akta (Nakula) aplikasi tersebut digunakan untuk mengurus Akta Kelahiran dan Akta Kematian, Diharapkan Nakula memudahkan dalam mengurus akta kematian dan akta kelahiran. Latar belakang terjadinya inovasi aplikasi Nakula yaitu perkembangan teknologi dan antrian pelayanan, pelayanan berbelitbelit, adanya calo, Sehingga Dispendukcapil Kota Surabaya meunculkan aplikasi Nakula. Struktur pendahuluan merupakan inovasi aplikasi Nakula yang memudahkan masyarakat dalam pengurusan akta kematian dan akta kelahiran. Perilaku pendahuluan merupakan tindakan dilakukan untuk keberhasilan inovasi

dari pihak sumber daya manusia, dalam inovasi aplikasi Nakula diberikan sebuah sosialisasi. Faktor implementasi dari aplikasi Nakula yaitu pelayan akta kematian dan akta kelahiran proses yang terlalu lama serta pelayanan yang tidak efektif di Dispendukcakil Kota Surabaya.

Penelitian yang dilakukan oleh (Putri, 2022), dengan judul Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Berbasis Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. . Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi, kelebihan inovasi dan kekurangan inovasi dalam layanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian secara online. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung meluncurkan inovasi secara online yaitu melalui website resmi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mempercepat pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian. . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Berbasis Online sangat mempercepat layanan untuk masyarakat dikarenakan masyarakat bisa mengakses dimana saja dan kapan saja tanpa harus mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Dan kekurangan adanya inovasi ini masih terdapat masyarakat yang tidak dapat menggunakan teknologi dan pemahaman masyarakat mengenai tata cara atau mekanisme.

Dalam Penelitian (Patel & Goyena, 2019) dengan judul Inovasi Pelayanan Akta Kematian Melalui Website di DispendukCapil Kota Binjai Provinsi Sumatera Utara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa inovasi pelayanan pemerintahan dalam menyukseskan pelayanan online, faktor pendukung dan penghambat, serta mengetahui dan menganalisa upaya dalam mengatasi faktor penghambat inovasi pemerintahan. Upaya Disdukcapil Kota Binjai untuk mengatasi beberapa permasalahan yang terjadi dalam kepengurusan akta kematian yaitu dengan inovasi pelayanan akta kematian berbasis online yang dapat diakses melalui website, inovasi tersebut masih perlu ditinjau dari beberapa aspek pelaksanaannya agar dapat dilihat sejauh mana keberhasilan program ini

untuk memudahkan masyarakat Kota Binjai dalam hal kepengerusuan akta kematian. Meneliti letak permasalahan seperti faktor penghambat program itu sendiri dalam upaya memudahkan pemberian pelayanan dimasa pandemi covid-19 yang mengharuskan masyarakat untuk menghindari kerumunan sehingga bisa diakses secara online dan dijangkau masyarakat dari mana saja dan kapan saja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pemerintahan yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai sudah terlaksana dengan baik yang ditandai dengan sebagian besar wawancara yang dilakukan terkait dengan dimensi pengukuran inovasi program website tersebut menunjukkan hal yang positif, tetapi masih terdapat kekurangan yang perlu ditingkatkan yaitu kurangnya jumlah sumber daya manusia di Disdukcapil dan pengetahuan 2 masyarakat terkait pemahaman penggunaan internet termasuk website mengenai inovasi pelayanan di Disdukcapil Kota Binjai. Kesimpulan pada penelitian ini adalah inovasi pemerintahan yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai sudah terlaksana dengan baik walaupun ada beberapa hambatan dalam pelaksanaannya.

Dari beberapa penelitian terdahulu diatas, dapat diketahui bahwa penelitian tersebut membahas terkait Inovasi Pelayanan dalam mengatasi berbagai masalah terkait Akta Kematian. Subjek penelitian dengan penelitian ini sama yaitu membahas terkait bagaimana Inovasi Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan terutama mengenai Akta Kematian. Jenis pendekatan penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari beberapa penelitian terdahulu diatas, peneliti mengambil referensi untuk dapat dijadikan teori. Perbedaan dari penelitian terdahulu diatas adalah jenis inovasinya, sehingga dapat dijadikan sebagai pembanding untuk penelitian selanjutnya.



## 2.2 Kajian Teori

### 1. Inovasi

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. Inovasi Pelayanan Publik dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

*Zaltman, Duncan, (1977) menyatakan*

*"Inovasi adalah setiap ide, praktik, atau artefak pasangan yang dianggap baru oleh unit adopsi yang relevan. Inovasi adalah objek perubahan. Perubahan adalah altera dalam struktur sistem yang membutuhkan atau dapat diperlukan pembelajaran ulang dari pihak aktor dalam menanggapi suatu situasi. Persyaratan situasi sering melibatkan res ke persyaratan baru adalah proses inventif menghasilkan penemuan. Namun, semua inovasi, karena tidak semua individu atau kelompok formal atau informal mengadopsi dianggap sebagai baru"*

Inovasi adalah suatu ide, barang, kejadian, metode yang dirasakan atau diamati sebagai suatu hal yang baru bagi seseorang atau sekelompok orang. Maka inovasi dapat diartikan suatu ide, barang, kejadian, metode yang dirasakan atau diamati sebagai suatu hal yang baru bagi seseorang atau sekelompok orang (Kusnadi, 2017). Inovasi merupakan satu dari bagian aspek yang mempengaruhi perkembangan organisasi. Dari sekian banyak organisasi, termasuk organisasi sektor swasta dan organisasi pada pelayanan publik seperti organisasi pemerintah daerah, sedang berjuang untuk mendapatkan suatu inovasi (Ansyari, 2016).

Menurut (Bukhori, 2016) Inovasi secara umum diartikan sebagai konteks perubahan perilaku. Inovasi erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang. Inovasi merupakan hal yang baru,

meliputi gagasan barang yang sudah ada atau belum ada tetapi belum diketahui. Inovasi juga dapat berupa metode baru untuk meningkatkan mutu atau kualitas terhadap suatu program atau barang yang sudah ada.

Dari pengertian pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa inovasi merupakan ide-ide baru yang dapat digunakan oleh satu orang maupun orang banyak. Lalu, inovasi pelayanan publik ialah ide-ide baru untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas suatu pelayanan yang ada dalam instansi pemerintahan. Menurut *Rogers*, Inovasi mempunyai lima atribut yaitu

1. Relative Advantage atau Keuntungan Relatif Relative

Advantage atau keuntungan relative adalah sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau manfaat pada suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponens yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima, makin cepat tersebarnya inovasi.

2. Compatibility atau Kesesuaian

Kesesuaian adalah tingkat kemiripan inovasi dengan nilai, pengalaman yang lalu, dan kebutuhan untuk penerima. Hal tersebut dimaksudkan agar inovasi yang sebelumnya atau yang lama tidak langsung dibuang begitu saja selain karena alasan factor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang sebelumnya menjadi bagian dari proses perpindahan ke inovasi baru, selain itu dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat. Akan tetapi, inovasi yang tidak sama dengan nilai atau norma yang diinginkan oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat.

3. Complexity atau Kerumitan

Kerumitan merupakan tingkat kemudahan untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah

dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sulit dimengerti atau sulit digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya

#### 4. Triability atau Kemungkinan Dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga, sebuah produk inovasi harus melewati fase “Uji Publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

#### 5. Observability atau Kemudahan Diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan semakin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya inovasi akan sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat

## 2. 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 perdefensinya. Dengan demikian, warga negara memiliki hak untuk menilai, menolak dan menuntut siapapun yang bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan publik. Konsep ini disebut dengan New Public Service.”*

Prinsip-prinsip Pelayanan Publik menurut *Denhardt* adalah

1. Melayani warga masyarakat bukan pelanggan.
2. Mengutamakan kepentingan publik, lebih menghargai warga negara ketimbang wirausahawan.
3. Berfikir strategis dan bertindak demokratis.
4. Menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan yang mudah
5. Melayani daripada mengendalikan.
6. Menghargai orang, bukan produktivitas semata, melalui pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan adminstratif.

Pelayanan publik muncul di awal Abad ke-21, yang dikenal dengan istilah New Public Service (NPS), yang dikemukakan oleh J.V. Denhardt dan R.B. Denhardt, bahwa di dalam NPS mereka yang berinteraksi dengan pemerintah bukan sekedar sebagai konsumen, tetapi juga sebagai warga negara yang memiliki hak dan kewajiban. Karena itu, menurut Denhardt pemerintah dibutuhkan oleh suatu negara demokrasi agar paradigma the New Publik Service dapat berjalan dengan baik (Bakar, 2021).

Salah satu prinsip pelayanan publik menurut (Janet V Denhardt, 2007) adalah menegaskan kembali pentingnya kepentingan publik dalam pelayanan pemerintah. Pelayanan publik baru menuntut bahwa pembentukan keputusan bagi masyarakat bukan sesuatu yang diserahkan kepada pemimpin, tetapi merupakan musyawarah antara pemerintah dan masyarakat. Menyadari kepentingan publik adalah salah satu alasan utama diciptakannya pemerintahan. Dalam New Public Service, warga negara dan pemberi layanan diharapkan bisa bekerja sama untuk mengimplementasikan program, Dalam prosesnya, warga negara belajar lebih banyak terhadap pemerintah, dan pemerintah belajar lebih banyak tentang warga negara.

Menurut Denhardt (2003) dalam (renimutia, 2016), New Public Service memuat ide pokok sebagai berikut:

1. Serve citizen, not customers (Melayani Warga Negara, bukan customer)

Kepentingan publik adalah hasil dari sebuah dialog tentang pembagian nilai dari pada kumpulan dari kepentingan individu. Oleh karena itu, aparatur pelayanan publik tidak hanya merespon keinginan pelanggan (customers) tetapi lebih fokus pada pembangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan antar warga negara.

2. Seek the public interest (Mengutamakan Kepentingan Publik)

Administrasi publik harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan, membagi gagasan dari kepentingan publik, tujuannya adalah tidak untuk menemukan pemecahan yang cepat yang dikendalikan oleh pilihan-pilihan individu, lebih dari itu, adalah kreasi dari pembagian kepentingan dan tanggung jawab.

3. Value citizenship over entrepreneurship (Kewarganegaraan lebih berharga daripada Kewirausahaan)

Kepentingan publik adalah lebih di majukan oleh komitmen aparatur pelayanan publik dan warga negara untuk membuat kontribusi lebih berarti dari pada oleh gerakan para manajer swasta sebagai bagian dari keuntungan publik yang menjadi milik mereka.

4. Think strategically, act democratically (Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis)

Pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa di capai secara lebih efektif dan berhasil secara bertanggung jawab mengikuti upaya bersama dan proses-proses kebersamaan.

5. Recognized that accountability is not simple (Tahu kalau Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana)

Aparatur pelayanan publik seharusnya penuh perhatian lebih baik dari pada pasar. Mereka juga harus mengikuti peraturan perundangan dan konstitusi

nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standar-standar profesional dan kepentingan warga negara.

6. Serve rather than stee (Melayani Ketimbang Mengarahkan)

Semakin bertambah penting bagi pelayanan publik untuk menggunakan andil, nilai kepemimpinan mendasar dan membantu warga mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan yang menjadi bagian mereka lebih dari pada perusahaan untuk mengontrol atau mengendalikan masyarakat pada petunjuk baru.

7. Value people, not just productivity (Menghargai Manusia, Bukan Sekedar Produktivitas)

Organisasi publik dan kerangka kerjanya dimana mereka dimana mereka berpartisipasi dan lebih sukses dalam kegiatannya kalau mereka mengoperasikan sesuai proses kebersamaan dan mendasarkan diri pada kepemimpinan yang hormat pada semua orang.

Pada pelayanan publik inovasi mempunyai karakteristik khusus yaitu watak yang intangible disebabkan inovasi layanan publik serta organisasi tidak cuma semata berbasis produk yang tidak bisa buat dilihat namun pada pada pergantian dalam ikatan pelakunya. Ditinjau secara lebih khusus, pengertian inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektifitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan alat baru dalam pelayanan masyarakat. Dengan pengertian ini, inovasi pelayanan publik tidak harus diartikan sebagai upaya penyimpangan dari prosedur melainkan sebagai upaya dalam mengisi, menafsirkan dan menyesuaikan aturan mengikuti keadaan setempat.

### 2.3 Peti Kemas

Peti Kemas (Pelayanan Terintegrasi Akte Kematian dengan RSUD) merupakan salah satu inovasi Pemerintah Kota Pasuruan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan. Inovasi pelayanan mengenai Peti Kemas di Kota Pasuruan ini didasari oleh Peraturan Walikota No 51 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kota Pasuruan yang berbunyi

*“Untuk mewujudkan tata kelola Pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya, perlu menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik”*

Dan didasari oleh Undang-Undang RI no 24 tahun 2013 Pasal 44 yang berbunyi *“Setiap Kematian Wajib dilaporkan oleh ketua rukun tetangga atau nama lainnya yang didomisili Penduduk kepada instansi Pelaksana setempat paling lambat 30 hari sejak tanggal kematian”*. Sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Pasuruan tahun 2021-2026 bahwa Pemerintah Kota Pasuruan memiliki komitmen yang kuat dalam pengembangan inovasi pelayanan publik. Pemerintah Kota Pasuruan mendorong pelaksanaan penelitian dan pengembangan berbagai pihak untuk menyempurnakan kebijakan dan pelayanan publik bagi masyarakat Kota Pasuruan.

Pemerintah Kota Pasuruan bekerja sama dengan Rumah Sakit Umum daerah Pasuruan untuk melaksanakan inovasi ini. Inovasi ini tercipta karena adanya masalah-masalah pengurusan Akta Kematian di Kota Pasuruan yaitu masih minimnya masyarakat yang mengurus Akta Kematian di Kota Pasuruan dikarenakan beberapa hal yaitu pelayanan yang berbelit-belit, antrian yang panjang, jarak yang jauh dari perbatasan kota ke pusat kota. Inovasi ini bertujuan untuk mempercepat kepemilikan Akta Kematian dan perubahan Kartu Keluarga.

Alur pengurusan Akta Kematian pada layanan inovasi Peti Kemas ini ialah jika ada penduduk yang meninggal di RSUD Soedarsono Kota Pasuruan, ahli waris tidak perlu mengurus Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tetapi ahli waris bisa langsung mengisi formulir, melengkapi berkas dan menyerahkan kepada petugas Rumah Sakit, kemudian petugas dari DispdukCapil Kota Pasuruan mengambil berkas permohonan Akta Kematian dari petugas RSUD Soedarsono, lalu tim layanan Peti Kemas melakukan verifikasi, validasi dan mencetak Akta Kematian, dan Akta Kematian yang sudah jadi bisa dikirim lewat kurir atau diambil langsung ke kantor DispendukCapil Kota Pasuruan.

