

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu elemen penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dan responsif, Di Indonesia, pelayanan publik memegang peran strategis dalam mengukur efektivitas dan efisiensi kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini menjadi krusial karena pelayanan publik yang berkualitas mencerminkan keberhasilan suatu pemerintahan dalam melayani warganya. Pemerintah Indonesia telah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai pedoman untuk penyelenggaraan pelayanan yang optimal. Ketentuan tentang pelayanan publik berdasarkan Pasal 1 angka 1 UU Pelayanan Publik diartikan sebagai “kegiatan atau rangkaian 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”. Definisi ini menekankan pentingnya pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dilaksanakan secara adil tanpa diskriminasi. Suatu pelayanan publik dapat berjalan dengan adanya standar pelayanan, pada Pasal 1 angka 7 UU pelayanan publik, dijelaskan bahwa “Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji

penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan ini tidak hanya menjadi pedoman bagi penyelenggara layanan publik, tetapi juga menjadi alat bagi masyarakat untuk mengevaluasi kualitas kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan”. Dengan adanya standar yang jelas, pemerintah diharapkan mampu memberikan layanan yang mudah diakses, tepat waktu, terjangkau, dan non-diskriminatif. Komponen utama dalam standar pelayanan tersebut sekurang-kurangnya mencakup dasar hukum, persyaratan yang jelas, prosedur yang mudah dipahami, jangka waktu penyelesaian yang wajar, biaya yang transparan, sarana dan prasarana yang mendukung, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, dan evaluasi kinerja pelaksana. Keseluruhan komponen ini diatur untuk memastikan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Praktik pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari kata ideal, salah satu tantangan utamanya adalah ketidakmerataan kualitas pelayanan, terutama di daerah-daerah terpencil. Indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia dilihat juga dari beberapa masalah seperti prosedur yang berbelit-belit, keterbatasan infrastruktur, dan ketidakpastian jangka waktu penyelesaian.¹ Di beberapa kasus, masyarakat yang berada di daerah pedesaan atau yang kurang mampu seringkali kesulitan mengakses layanan dasar yang mereka butuhkan. Sebaliknya, kelompok masyarakat yang memiliki sumber

¹ Siti Marwiyah, 2023, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi.*, Mitra Ilmu ,Purbolinggo, hlm. 6.

daya ekonomi lebih atau memiliki kedekatan dengan penyelenggara layanan justru mendapatkan kemudahan yang lebih dalam memperoleh layanan.² Fenomena ketidakadilan ini berpotensi memunculkan konflik sosial jika tidak segera ditangani dengan baik. Ketidakmerataan akses terhadap layanan publik yang berkualitas menciptakan kesenjangan antara kelompok masyarakat yang memiliki kekuatan ekonomi dan yang tidak, serta antara masyarakat yang tinggal di perkotaan dengan mereka yang berada di daerah terpencil. Hal ini menunjukkan adanya potensi masalah dalam pelayanan publik yang jika dibiarkan berlarut-larut, dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.³

Pemerintah di berbagai tingkat, baik pusat maupun daerah, harus terus berinovasi untuk menjawab tantangan ini. Dalam menghadapi tantangan dan membangun pelayanan publik yang lebih baik di era digital, pemerintah perlu berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan publik, serta memperkuat partisipasi dan kepercayaan masyarakat pada pemerintah. Dengan demikian, pemerintah dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara lebih efektif, dan membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat.⁴ Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih cepat dan efisien, digitalisasi pelayanan publik menjadi sebuah kebutuhan. Teknologi dapat berperan besar dalam mempermudah akses masyarakat terhadap layanan,

² *Ibid.*, hlm. 7.

³ *Ibid.*

⁴ Dahyar Daraba dkk, 2023, “Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia”, *Palangga Praja*, VolV/No-01/April/2023, hlm.32.

meningkatkan transparansi, serta mengurangi potensi korupsi atau pungutan liar.

Inovasi layanan menjadi salah satu penentu dari kepuasan masyarakat karena kepercayaan dari masyarakat dapat memperbaiki kualitas suatu pelayanan. Inovasi layanan menurut Pasal 1 angka 5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik diartikan “sebagai suatu terobosan jenis pelayanan berupa gagasan/ide kreatif orisinil dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat langsung atau tidak langsung bagi Masyarakat”. Makin tinggi kemajuan administrasi yang diberikan kepada Masyarakat, semakin tinggi pula loyalitas Masyarakat. Masyarakat perlu memajukan administrasi, baik inovasi yang digunakan maupun kerangka kerja yang menjadi penyelenggara pelayanan publik.⁵ Kabupaten Ende merupakan salah satu daerah di Indonesia yang telah melakukan inovasi di bidang pelayanan publik. Pemerintah Kabupaten Ende meluncurkan program inovasi bernama Gerai Urusan Pelanggan Insan Wajib Administrasi Kependudukan (Garugiwa), sebuah inovasi yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Layanan ini mencakup pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya. Garugiwa didesain sebagai gerai satu atap yang memungkinkan masyarakat menyelesaikan berbagai

⁵ Vanny Agung, Widayanto, dan Handojo Djoko Waloejo, 2022, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Kota Semarang”, Jurnal Administrasi Bisnis, VolXI/No-04/Oktober/2022, hlm.698.

urusan administrasi dalam satu kunjungan, tanpa harus menghadapi prosedur yang berbelit-belit.⁶

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende telah mengeluarkan maklumat pelayanan yang menyatakan komitmen dalam menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Maklumat ini menyebutkan bahwa apabila penyelenggara layanan tidak memenuhi janji tersebut, maka siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁷ Pernyataan ini memperlihatkan upaya pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, namun tetap diperlukan pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan agar standar pelayanan publik dapat benar-benar terpenuhi.

Berdasarkan masalah-masalah yang telah disebutkan, diperlukan penelitian untuk mengkaji pelaksanaan inovasi layanan Garugiwa di Kabupaten Ende. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelaksanaan inovasi layanan Garugiwa telah memenuhi standar pelayanan publik serta untuk mengetahui kendala-kendala yang masih dihadapi dalam pelaksanaannya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

⁶ *DisdukcapilKabEnde*, Inovasi Layanan, hlm. 1, <https://disdukcapil.endekab.go.id/dukcapil/inovasi>, , diakses 14 oktober 2024

⁷ *DisdukcapilKabEnde*, Maklumat Pelayanan, hlm.1, <https://disdukcapil.endekab.go.id/dukcapil/2015-11-28-12-34-38/maklumat-pelayanan>, diakses 14 oktober 2024

1. Apakah pelaksanaan inovasi layanan GARUGIWA sudah memenuhi seluruh komponen standar pelayanan publik berdasarkan UU Pelayanan Publik di Kabupaten Ende?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi layanan GARUGIWA?
3. Apa solusi yang bisa diambil untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan inovasi layanan GARUGIWA?

C. Tujuan Penelitian

Menurut Rumusan masalah di atas, tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pelaksanaan Inovasi Layanan Garugiwa berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik.
2. Mengetahui kendala yang dihadapi dalam implementasi inovasi layanan GARUGIWA.
3. Mengetahui solusi yang digunakan dalam mengatasi kendala pelaksanaan inovasi layanan GARUGIWA.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Pengembangan Hukum Administrasi Negara

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi penting bagi pengembangan hukum administrasi negara, khususnya dalam kajian pelayanan publik berbasis inovasi. Dengan mengkaji Pelaksanaan inovasi Garugiwa,

penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang penerapan standar pelayanan publik di daerah terpencil dan inovasinya.

b. Inovasi Layanan Publik Berbasis Teknologi

Hasil Penelitian ini juga berkontribusi secara teoritis dalam memahami peran teknologi informasi dan inovasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama di daerah dengan keterbatasan infrastruktur. Ini bisa menjadi referensi bagi penelitian lebih lanjut mengenai penggunaan teknologi untuk mendukung layanan publik yang efisien dan non-diskriminatif.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memiliki manfaat praktis bagi pihak-pihak yang berhubungan, diantaranya yaitu:

a. Pemerintah Kabupaten Ende

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kabupaten Ende dalam mengevaluasi dan memperbaiki inovasi layanan Garugiwa.

b. Masyarakat Kabupaten Ende

Penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat Kabupaten Ende karena hasil dari penelitian ini dapat mendorong pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Perbaikan layanan melalui evaluasi yang berkelanjutan akan berdampak pada peningkatan aksesibilitas, kemudahan, dan kualitas layanan yang diterima masyarakat.

c. Penulis

Bagi penulis, penelitian ini memberikan pengalaman dan wawasan yang berharga dalam melakukan penelitian terkait inovasi pelayanan publik. Penulis akan memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang pelaksanaan standar pelayanan publik, tantangan yang dihadapi dalam implementasinya, serta peran inovasi teknologi dalam meningkatkan layanan pemerintahan. Hasil dari penelitian ini juga dapat menjadi modal dalam karier penulis di bidang hukum administrasi negara atau sektor pemerintahan dan sebagai syarat kelulusan dari Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini berjudul “Pelaksanaan Inovasi Layanan GARUGIWA Dalam Rangka Pemenuhan Standar Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009” merupakan penulisan hukum yang dibuat penulis tanpa adanya plagiasi. Keaslian penelitian ini dapat dibuktikan dengan sumber-sumber dan pencarian secara mandiri dan dijadikan acuan dalam penulisan ini. Oleh karena itu, penulis memberikan acuan yang digunakan sebagai pembandingan keaslian penulisan tersebut.

1. Eddy Sasongko Saputro, NIM:C100140182, dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kabupaten Boyolali (Studi Kasus di Unit Pelayanan Teknis Pasar Umum Pengging)⁸

⁸ Eddy Sasongko Saputro, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Boyolali*, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- a. Rumusan Masalah: 1. Apakah pelayanan publik di UPT pasar pengging sudah sesuai dengan prinsip-prinsip UU No. 25 /2009 Tentang Pelayanan Publik? 2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik oleh Unit Pelayanan Teknis Pasar Umum Pengging di Kabupetan Boyolali?
- b. Hasil Penelitian: bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Unit Pelayanan Teknis Pasar Umum Pengging belum terpenuhi secara maksimal yang didasarkan pada asas - asas pelayanan publik Pasal 4 UU No. 25/2009 Tentang Pelayanan Publik.
- c. Perbedaan: Perbedaannya berfokus pada lokasi penelitian dan fokus penelitian. Lokasi penelitian saudara Eddy dilaksanakan di Kabupaten Boyolali sedangkan lokasi penelitin ini dilaksanakan di Kabupaten Ende Provinsi Nusa Tenggara Timur. Fokus penelitian dari saudara Eddy yaitu kualitas pelayanan di Unit Pelayanan Teknis Pasar Umum Pengging sedangkan fokus penelitian ini adalah pelaksanaan inovasi layanan Garugiwa dalam rangka memenuhi Standar Pelayanan Publik menurut UU No. 25 Tahun 2009. Penelitian ini lebih menekankan pada inovasi layanan dan bagaimana inovasi tersebut memenuhi standar yang diatur oleh undang-undang.

2. Rudi Rinaldi, dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara)⁹
 - a. Rumusan Masalah: Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara?
 - b. Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik pada Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara yang diukur dari 14 unsur pelayanan, secara umum berdasarkan kriteria yang ditentukan termasuk dalam kategori baik.
 - c. Perbedaan: Perbedaannya berfokus pada lokasi penelitian dan fokus penelitian. Lokasi penelitian dari saudara Rudi dilaksanakan di Provinsi Sumatera Utara sedangkan lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Ende Provinsi Nusa Tenggara Timur. Fokus dari penelitian saudara Rudi adalah kualitas pelayanan pada biro umum sekretariat daerah sedangkan penelitian ini fokus utamanya adalah pelaksanaan inovasi layanan Garugiwa di Kabupaten Ende dalam rangka memenuhi Standar Pelayanan Publik menurut UU No. 25 Tahun 2009. Penelitian ini lebih menekankan pada inovasi

⁹ Rudi Rinaldi, 2012, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Biro UMUM Sekertariat Daerah Propinsi Sumatera Utara*, Skripsi, Universitas Medan Area.

layanan dan bagaimana inovasi tersebut memenuhi standar yang diatur oleh undang-undang.

3. Andri Benefinto Christarto, dengan judul Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta¹⁰

- a. Rumusan Masalah: 1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta?

2. Apa kendala-kendala Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Yogyakarta? 3. Bagaimana upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Yogyakarta mengatasi kendala-kendala tersebut?

- b. Hasil Penelitian: Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dinilai dari lima dimensi: keandalan menunjukkan bahwa waktu penyelesaian belum pasti, meskipun diupayakan cepat; bukti fisik menunjukkan fasilitas dan prasarana sudah memadai; jaminan menunjukkan pelayanan terjamin dari segi legalitas, biaya, dan keadilan; empati menunjukkan pelayanan yang ramah, sopan, dan tidak diskriminatif; sementara daya

¹⁰ Andri Benefinto Christarto, 2020, *Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta*, Skripsi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

tanggap belum disebutkan secara eksplisit, namun seluruh aspek lainnya diupayakan untuk meningkatkan pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta menghadapi beberapa kendala dalam pelayanannya, seperti kurangnya SDM, keterbatasan anggaran, rendahnya kesadaran masyarakat, sarana dan prasarana yang belum memadai, syarat administratif yang sering tidak lengkap, serta kerusakan alat perekaman e-KTP. Untuk mengatasi kendala ini, dinas melakukan sosialisasi langsung ke masyarakat, menyediakan perekaman e-KTP keliling, pelayanan sidang akta kelahiran langsung, serta meningkatkan kapasitas petugas melalui pelatihan dan pendidikan.

- c. Perbedaan: Perbedaan berfokus pada jenis penelitian, lokasi dan fokus penelitian, Penelitian dari saudara Andri Benefinto menggunakan jenis penelitian hukum normatif sedangkan Penelitian ini menggunakan penelitian hukum empiris. Lokasi penelitian saudara Andri dilaksanakan di Kota Yogyakarta dan lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Ende Provinsi Nusa Tenggara Timur. Dan penelitian dari saudara Andri berfokus pada evaluasi kualitas pelayanan publik secara umum berdasarkan lima dimensi pelayanan (Keandalan, bukti fisik, jaminan, empati, dan daya

tanggap) sedangkan Penelitian ini menyoroti inovasi spesifik, yaitu Gerai Urusan Pelanggan Insan Wajib Administrasi Kependudukan (GARUGIWA), yang dirancang untuk mempermudah akses layanan kependudukan di daerah terpencil.

F. Batasan Konsep

Dalam penelitian yang berjudul “Pelaksanaan Inovasi Layanan Gerai Urusan Pelanggan Insan Wajib Administrasi Kependudukan (Garugiwa) Dalam Rangka Pemenuhan Standar Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009” ini, pembatasan terhadap konsep penulisan dilakukan untuk menghindari keluarnya kajian hukum terhadap topik tertentu. Oleh karena itu, dapat disimpulkan, batasan konsep dalam penulisan hukum ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik menurut Pasal 1 angka 1 UU Pelayanan Publik adalah “kegiatan atau rangkaian 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”.
2. Inovasi Layanan Garugiwa (Gerai Urusan Pelanggan Insan Wajib Adminduk) adalah program inovasi pelayanan yang diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Ende untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan.

3. Standar Pelayanan Publik menurut Pasal 1 angka 7 UU Pelayanan Publik adalah “tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris adalah penelitian yang dilakukan berfokus pada fakta sosial. Penelitian ini dilakukan secara langsung kepada responden untuk memperoleh data primer yang didukung dengan data sekunder terdiri atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

2. Sumber Data

Data yang diperoleh dari penelitian empiris yuridis terdiri dari data primer dan data sekunder.

- a. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari narasumber dan responden tentang obyek yang diteliti. Metode yang digunakan dalam memperoleh data primer adalah wawancara narasumber dan kuesioner responden secara langsung mengenai Pelaksanaan Inovasi Garugiwa di Kabupaten Ende, Provinsi Nusa Tenggara Timur.

b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi kepustakaan. Data sekunder terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang utama yang meliputi peraturan perundang-undangan yang berlaku. Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian hukum ini yaitu:

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- 2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik.
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 Tentang Kerja Sama Daerah.
- 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagai tindak lanjut dari UU Pelayanan Publik.
- 5) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 115/PMK.06/2020 Tahun 2020 Tentang Pemanfaatan Barang Milik Negara.
- 6) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah.
- 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang tidak memiliki daya mengikat bagi subyek hukum. Bahan hukum sekunder diperoleh dari buku, internet, jurnal, media masa, penelitian para ahli, penelitian orang lain yang berkaitan dengan pelayanan publik.

3. Cara Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data dalam penelitian ini, penulis menggunakan cara pengumpulan data yaitu:

a. Wawancara

Wawancara merupakan metode yang digunakan penulis untuk mendapatkan data secara langsung dari narasumber dan responden dengan cara mengajukan berbagai pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya sebagai pedoman dalam melakukan proses wawancara.

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data atau informasi dari responden dengan cara mengajukan serangkaian pertanyaan tertulis berupa formulir yang telah disiapkan sebelum dibagikan kepada responden.

c. Studi Kepustakaan

Penulis melakukan pencarian, pengumpulan, dan mempelajari data pustaka yaitu bahan-bahan hukum, yang berupa buku, jurnal, dokumen-dokumen, internet, media massa yang terkait dan hasil

pencarian tersebut akan dianalisis lebih lanjut sesuai dengan penelitian.

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kabupaten Ende, Provinsi Nusa Tenggara Timur.

5. Populasi

Populasi adalah keseluruhan obyek dalam sebuah penelitian atau dapat dikatakan keseluruhan individu-individu yang akan diteliti. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Ende yang berusia diatas 17 tahun berjumlah 194.886 jiwa. 194.886 jiwa merupakan populasi yang sudah bisa menggunakan inovasi pada Disdukcapil Kab Ende dari semua kecamatan yang berjumlah 21 kecamatan, dan 23 kelurahan serta 255 desa.

6. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil oleh peneliti. Penentuan sampel dalam penelitian diambil 10% dari populasi secara Random Sampling. Teknik random sampling merupakan teknik pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak dalam populasi yang ditentukan. Cara pengambilan sampel sesuai dengan jenis random sampling dilakukan dengan rumus slovin untuk menentukan ukuran sampel yaitu $n=N/(1+Ne^2)$.

n = jumlah sampel

N = jumlah total anggota populasi

e = tingkat signifikansi ¹¹

Jumlah sampel yang diperlukan berdasarkan populasi dan hasil perhitungan menggunakan rumus ini adalah 99,95 yang dibulatkan menjadi 100 orang untuk keperluan praktis.

7. Responden

Responden adalah subyek yang memberikan jawaban langsung atas pertanyaan tentang topik yang sedang diteliti. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna inovasi layanan Garugiwa yang diambil sebanyak 10% yaitu 100 orang.

8. Narasumber

Narasumber merupakan seorang yang dianggap memiliki kompetensi dan pengetahuan yang relevan dengan topik penelitian, yang dilakukan dengan cara mengajukan berbagai pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya sebagai pedoman dalam mengajukan pertanyaan selama proses wawancara bersama narasumber. Narasumber dalam penelitian ini adalah:

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende, Lambertus Sigasare, ST., M.Eng.
- b. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Layanan, Johanes Wee Renggi, S.H.

9. Analisis Data

¹¹ Adam Malik, 2018, *Pengantar Statistika Pendidikan.*, Budi Utama, Yogyakarta, hlm. 62.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan analisis data secara kualitatif. Analisis data secara kualitatif adalah analisis data dengan ukuran kualitatif seperti mengumpulkan informasi berupa pendapat, keterangan, atau penjelasan yang berasal dari responden dan narasumber. Setelah data-data terkumpul, proses selanjutnya adalah menarik kesimpulan dengan metode berpikir induktif.

