

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

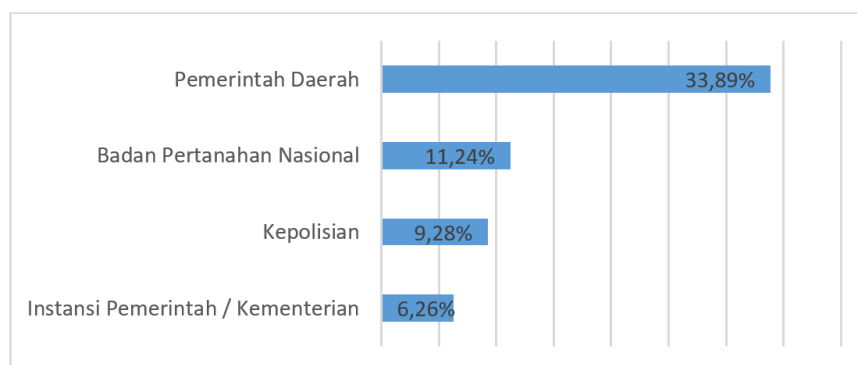
Globalisasi menyebabkan teknologi informasi dan komunikasi berkembang dengan sangat pesat sehingga secara tidak sadar telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia. Globalisasi yang ditandai dengan tidak adanya batas negara merubah pola komunikasi pada masyarakat yang mengharapkan terjadinya interaksi secara lebih efektif dan efisien. Hal tersebut menunjukkan adanya tuntutan kebutuhan pertukaran informasi yang semakin cepat yang berarti teknologi informasi dan komunikasi akan mengambil peranan penting. Teknologi juga menjadi alat untuk mempermudah serta membantu sebagai besar keperluan manusia sehingga telah menjadi kebutuhan utama masyarakat modern. Melalui pemanfaatan teknologi setiap orang dapat melakukan banyak hal tanpa harus kesulitan atau usaha lebih untuk menyelesaikannya.

Pesatnya perkembangan teknologi mendorong perubahan dan kemajuan di setiap berbagai bidang, tidak terkecuali pemerintahan. Oleh karena itu, agar tidak tertinggal dengan sektor lain pemerintah dituntut untuk dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Teknologi dapat menjadi sarana penghubung untuk menunjang tugas pemerintah dalam pemberian jasa bagi masyarakat atau biasa disebut sebagai pelayanan publik. Maka dari itu, untuk menghadapi tantangan era globalisasi pemerintah seharusnya dapat memanfaatkan peluang agar tercipta pelayanan publik berkualitas melalui pemanfaatan teknologi informasi (Anggana,

2015). Dengan diterapkannya teknologi informasi pada instansi pemerintah akan membuat akses masyarakat terkait segala kegiatan pelayanan publik yang diberikan pemerintah menjadi lebih mudah.

Pelayanan harus mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat penerima agar dapat disebut sebagai pelayanan publik yang baik. Pelayanan optimal menjadi harapan seluruh masyarakat agar tercipta suatu pelayanan yang berkualitas. Namun, seperti yang diketahui selama ini masyarakat masih memandang buruk pelayanan publik karena masih banyak kekurangan pada pelaksanaan pemberian layanan. Masyarakat banyak yang mengeluhkan proses pelayanan yang terlalu rumit, berbelit-belit, dan tidak ada kejelasan proses penyelesaian. Faktor lain seperti jarak dan waktu yang perlu ditempuh masyarakat untuk menerima pelayanan juga menjadi masalah umum yang seringkali ditemui. Jika harus berkali-kali mendatangi tempat pelayanan tentu akan menyulitkan bagi masyarakat. Berbagai permasalahan yang ada membuat persoalan pelayanan perlu untuk terus dicarikan solusi untuk meningkatkan kualitasnya.

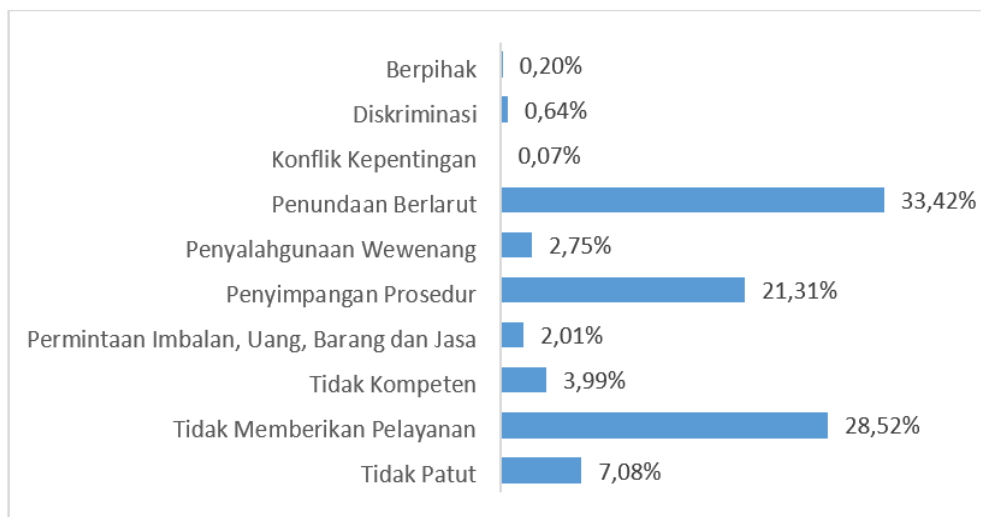
Grafik 1.1 Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor Tahun 2021



Sumber : Diolah dari Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2021

Grafik 1.1 merupakan laporan atau pengaduan masyarakat kepada ombudsman RI terkait pelayanan publik di Indonesia. Ombudsman RI telah memperoleh laporan atau pengaduan dari masyarakat sebanyak 7.186 laporan terkait penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2021. Berdasarkan grafik dapat diketahui bahwa instansi paling banyak dilaporkan adalah Pemerintah Daerah yakni sebesar 33,89% dari jumlah total laporan.

Grafik 1.2 Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi



Sumber : Diolah dari Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2021

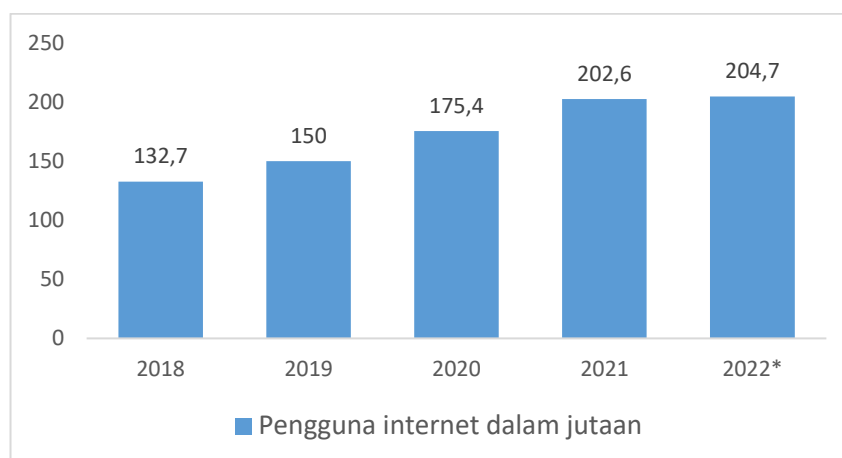
Banyaknya kekurangan dalam pelaksanaan pemberian layanan menimbulkan adanya maladministrasi. Grafik 1.2 menunjukkan berbagai laporan masyarakat berdasarkan dugaan maladministrasi. Berdasarkan grafik dapat diketahui bahwa terdapat 3 bentuk maladministrasi yang paling banyak dilakukan, yakni penundaan berlarut sebanyak 33,42%, diikuti dengan tidak memberikan pelayanan sebanyak 28,52%, dan penyimpangan prosedur sebanyak 21,31%. Dari hasil tersebut membuktikan bahwa dalam pelayanan masih belum ada durasi waktu pemberian

pelayanan yang efektif dan efisien sehingga merugikan waktu masyarakat. Masih adanya maladministrasi berupa tidak memberikan pelayanan membuktikan ketidakmampuan petugas dalam memberikan layanan maksimal sehingga masyarakat pun tidak puas akan layanan yang diterima. Selain itu, adanya penyimpangan prosedur menunjukkan bahwa masih ada instansi penyedia layanan yang belum mempunyai SOP (Standar Operasional Prosedur) berupa alur serta tahapan yang jelas.

Pemanfaatan teknologi menjadi satu di antara solusi bagi berbagai permasalahan layanan publik. Semakin modern teknologi membuat manusia semakin mudah untuk berinteraksi dan bersosialisasi melalui teknologi internet. Hal ini juga berlaku bagi interaksi antara pemerintah dengan masyarakat yang dilayani. Melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi akan terwujud suatu sistem terpadu sebagai langkah strategis untuk membangun keterhubungan antar komponen agar pelayanan lebih dinamis dan mudah diakses masyarakat. Dengan menggunakan jaringan internet masyarakat akan lebih mudah untuk memperoleh informasi serta pelayanan dari berbagai sumber terkait tanpa terkendala jarak ataupun waktu antara pemberi dan penerima. Dewasa ini teknologi menjadi suatu keperluan yang penting untuk dimiliki setiap orang, sehingga tidak bisa dihindari penggunaannya dalam kehidupan sehari-hari.

Jumlah pengguna internet di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan dari tahun ke tahun dan menjadi satu di antara negara dengan pengguna internet tertinggi di dunia. Pertumbuhan jumlah pengguna internet di Indonesia bisa dilihat pada gambar:

Grafik 1.3 Pertumbuhan pengguna internet



Sumber : *We Are Social* (2022)

Gambar diatas memperlihatkan jumlah pengguna internet di Indonesia yang semakin meningkat tiap tahunnya. Pada tahun 2018 tercatat jumlah populasi penduduk indonesia adalah 267,7 juta orang dan 132,7 juta orang atau 49,57% total populasi merupakan pengguna internet. Total pengguna internet di Indonesia hingga bulan Januari 2022 mencapai 204,7 juta. Jumlah tersebut naik sebanyak 2,1 juta atau 1,03% dibandingkan dengan tahun 2021. Peningkatan pengguna internet Indonesia telah meraih 54,25% jika dibandingkan pada tahun 2018. Dengan meningkatnya jumlah pengguna internet maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penggunaan teknologi masyarakat Indonesia juga mengalami kenaikan.

Melihat peningkatan jumlah pengguna internet maka sudah selayaknya pemerintah memanfaatkannya untuk meningkatkan hubungan pemerintah dengan masyarakat dalam pelayanan publik. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan terkait penggunaan teknologi informasi di Indonesia melalui Instruksi

Presiden Nomor 6 Tahun 2001 terkait Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika). Melalui peraturan ini dinyatakan bahwa untuk mendorong *good governance* serta percepatan proses demokrasi aparat pemerintah diharuskan memanfaatkan teknologi. Perubahan tata laksana pemerintah diisyaratkan akan menuju ke arah yang lebih baik karena pemerintah mendukung adanya penggunaan teknologi, informasi, dan komunikasi (Anggraini et al., 2018). Penerapan sistem informasi ini juga terkait aspirasi masyarakat yang menuntut adanya transparansi, partisipasi aktif masyarakat dan akuntabilitas pemerintah dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan.

Penyelenggaraan pemerintahan dengan mengadopsi teknologi informasi dapat dilakukan melalui E-Government. Di Indonesia, inisiatif e-government sendiri mulai dipaparkan lewat Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 terkait Kebijakan dan Strategi Pengembangan *Electronic Government* yang dibuat sebagai dasar untuk memberikan persamaan pandangan pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahannya agar tercipta sistem pemerintahan yang efektif, efisien, transparan serta akuntabel, serta adanya peluang keterlibatan masyarakat yang berpartisipasi dalam pemerintahan. Secara umum E-Government dapat diartikan sebagai sistem manajemen informasi serta layanan masyarakat berbasis internet.

Ohja, Palvia, & Gupta (dalam Yuliyana & Setyaningrum, 2016) mengartikan *E-government* sebagai suatu upaya pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, pelaku bisnis serta lembaga pemerintah lainnya. Sedangkan Budd dan Harris (dalam Ashaye and

Irani, 2019) mengartikan e-government sebagai integrasi teknologi informasi, terutama situs web, intranet, dan database guna memungkinkan adanya layanan mandiri melalui media teknologi informasi.

Penggunaan teknologi oleh pemerintah sebagai sarana untuk menyelenggarakan pemerintahan akan memberikan banyak manfaat, satu di antaranya adalah membuka kemungkinan adanya peran aktif masyarakat dalam setiap proses pelayanan mulai dari registrasi hingga penyelesaian. Hal ini sejalan dengan tujuan E-government yakni manakn akses warga negara akan berbagai jasa layanan publik ataupun pemerintah, Beragam sumber informasi yang dimiliki pemerintah, ataupun mengatasi keluhan masyarakat dalam rangka mewujudkan persamaan kualitas layanan yang diharapkan oleh semua warga negara (Nasrullah, 2021).

E-government juga sangat berkontribusi dalam konteks *Smart City* sehingga menjadi sangat utama dalam pelaksanaan *Smart City*. Konsep *Smart city* sendiri dianggap sebagai jawaban atas tantangan di era digital dalam mewujudkan *good governance*. Kata sifat 'pintar' tersebut mengacu pada kombinasi TIK, teknologi, dan inovasi yang tertanam dalam konteks dan situs, serta semacam aspek demokrasi (Gil-Garcia et al., 2014). Sehingga diharapkan bahwa Teknologi Informasi serta Komunikasi (TIK) memainkan peran kunci pada *Smart City* sebagai upaya mewujudkan *good governance*.

Bergesernya penyelenggaraan pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi tentunya memerlukan inovasi untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

Farazmand (dalam Rozikin et al., 2020) menjelaskan bahwa inovasi sangat penting dilakukan pada pengambilan kebijakan serta aktivitas administrasi pemerintahan sebab tanpa adanya inovasi sistem pemerintahan menjadi tidak efektif serta menghadapi keruntuhan yang menyebabkan hilangnya kemampuan untuk memerintah serta menjadi target kritik atas kekalahan yang dihadapi. Inovasi pelayanan publik dapat diartikan sebagai terobosan baru dalam pelayanan publik berbentuk gagasan ide kreatif ataupun adaptasi serta modifikasi dengan tujuan membagikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 38 Tahun 2017 terkait Inovasi Daerah dikatakan bahwa dengan adanya inovasi sasaran kesejahteraan masyarakat akan lebih cepat terwujud lewat kenaikan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta meningkatnya daya saing daerah. Berlandaskan hal tersebut maka pemerintah daerah harus manjaani inovasi untuk menaikkan kualitas pelayanan publik.

Inovasi pada pelayanan publik penting dilakukan bagi pemerintah agar terbangun pelayanan publik berkualitas yang lebih efektif dan efisien, tidak terkecuali pada bidang pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan ialah satu di antara pelayanan publik yang paling dekat pada peristiwa kehidupan masyarakat meliputi kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, serta beberapa kejadian penting lainnya. Semua kejadian tersebut harus didokumentasikan untuk memastikan terciptanya ketertiban dalam masyarakat dan menjamin kepastian hukum.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan prioritas di Indonesia sehingga penting untuk dilakukan peningkatan performa pelayanannya (Kartika & Oktariyanda, 2022). Administrasi kependudukan akan selalu melekat pada setiap kegiatan masyarakat Indonesia karena setiap keperluan masyarakat pasti selalu memerlukan dokumen yang didapat dari pelayanan administrasi kependudukan. Namun, pelayanan administrasi kependudukan seringkali menemui permasalahan utama yang hampir semua daerah di Indonesia mengalaminya. Permasalahan-permasalahan umum ditemui, diantaranya: (a) keterbatasan sarana prasarana, (b) sistem dan jaringan yang kurang mendukung, (c) prosedur panjang dan berbelit-belit, (d) adanya praktik suap, calo, pungli, dan diskriminasi, (e) Tingkat kesadaran dan partisipasi publik yang rendah; (f) SDM yang kurang kompeten; (g) Integritas petugas pelayanan yang tidak berorientasi pelayanan (Wiryanto, 2020).

Kota Kediri ialah satu di antara kota yang sedang berupaya mewujudkan Gerakan Menuju 100 Kota Cerdas (Smart City) di Indonesia. Tujuan dari gerakan tersebut adalah memberikan bimbingan pada Kabupaten/Kota pada penyusunan Masterplan Smart City dalam rangka mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dalam rangka peningkatan kepada pelayanan masyarakat serta pengakselerasian potensi pada daerah masing-masing. Sebagai upaya mewujudkan Smart City Kota Kediri melakukan inovasi pelayanan berbasis digitas di berbagai bidang, satu di antaranya pada pelayanan administrasi kependudukan.

Pada pelayanan administrasi kependudukan Pemerintah Kota Kediri telah mengembangkan inovasi pelayanan berbasis digital melalui SAKTI (Sistem

Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi) yang berfungsi sebagai satu di antara media pelayanan dengan memanfaatkan sistem informasi yang akan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan secara *online*. Pelayanan administrasi kependudukan berbasis online ini telah dilaksanakan oleh Dispenduk Kota Kediri mulai tahun 2017. Melalui SAKTI masyarakat Kota Kediri dapat mengurus keperluan kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk, akta kelahiran, kartu keluarga, akta kematian, serta surat pindah. Pada bulan Februari 2021 layanan SAKTI semakin lengkap dengan ditambahkan pelayanan akta perkawinan dan perceraian, yang sebelumnya hanya dilayani lewat WhatsApp. Pelayanan online yang dapat diakses melalui aplikasi maupun melalui website Dinas Kependudukan serta Catatan Sipil ini akan memudahkan masyarakat untuk memproses pelayanan karena masyarakat tidak lagi harus datang dan mengantre ke Kantor Dispenduk Kota Kediri, hanya perlu memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) pada aplikasi *online* SAKTI tersebut untuk pelaporan.

Tabel 1.1 Perbandingan jumlah pelayanan secara online dan offline bulan November 2022 - Maret 2023

Jenis Pelayanan	Online	Persentase online	Offline	Persentase offline
Akta Kelahiran	3449	64,05%	1936	35,95%
Kartu Keluarga (KK)	5008	51,85%	4651	48,15%
Kartu Tanda Penduduk (KTP)	2617	21,89%	9339	78,11%
Kartu Identitas Anak (KIA)	492	18,71%	2138	81,29%

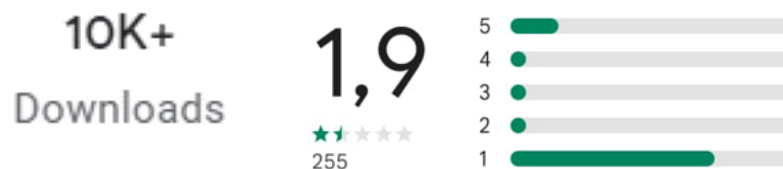
Sumber : Diolah penulis melalui Dispendukcapil Kota Kediri, 2023

Pada dasarnya, adanya SAKTI bertujuan memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan. Namun, kenyataannya masih banyak masyarakat yang melakukan permohonan secara offline atau langsung datang ke Kantor Dispendukcapil. Pada tabel 1.1 terkait perbandingan jumlah pelayanan secara online dan offline dapat dilihat pada pelayanan Akta Kelahiran 64,05% dari total pelayanan dilakukan melalui online dan sisanya atau 35,95% dilakukan melalui offline. Pada pelayanan Kartu Keluarga 51,85% dari total pelayanan dilakukan melalui online, sedangkan 48,15% dari jumlah pelayanan dilakukan secara offline. Sementara itu, pada pelayanan KTP 21,89% dari total pelayanan dilakukan melalui online dan 78,11% dari total pelayanan dilakukan melalui offline. Pada pelayanan KIA sebanyak 81,29% dari total pelayanan dilakukan melalui offline, sedangkan pelayanan secara online hanya dilakukan sebanyak 18,71% dari total pelayanan. Dengan demikian, dapat terlihat bahwa secara keseluruhan sudah banyak masyarakat yang menggunakan SAKTI, tetapi tidak sedikit pula yang lebih memilih melakukan pelayanan secara konvensional, terutama pada pelayanan KTP dan KIA.

Dari empat jenis dokumen di atas, tiga diantaranya merupakan dokumen yang wajib dimiliki oleh seluruh penduduk, yaitu KTP, KK, dan Akta Kelahiran. Kartu Keluarga sendiri merupakan dokumen rujukan untuk penerbitan dokumen kependudukan lainnya. Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang tertera pada KK dan KTP penting untuk validasi dokumen-dokumen lain, seperti paspor, NPWP, Polis Asuransi, SIM, dan lain sebagainya. Pada dasarnya, dokumen-dokumen kependudukan tersebut wajib dimiliki untuk memberikan kejelasan identitas, status, serta kepastian hukum bagi penduduk. Selain ketiga dokumen tersebut, Kartu

Identitas Anak (KIA) juga wajib untuk dimiliki setiap anak agar dapat mengakses pelayanan publik secara mandiri. Data kependudukan yang tercantum dalam dokumen kependudukan juga akan mempermudah administrasi pemerintah dalam mengatur dan melacak data demografi masyarakat, serta mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik dan fasilitas negara. Kepemilikan dokumen kependudukan tersebut juga menjadi indikator penilaian kinerja instansi pemerintah. Berdasarkan RPJMN 2020-2024 dan Renstra Kementerian Dalam Negeri Tahun 2020-2024 telah ditentukan 9 indikator penilaian kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tiga diantaranya adalah capaian hasil perekaman KTP-el, capaian cetak KIA, dan capaian Akta Kelahiran.

Gambar 1.1 Jumlah Unduhan dan Rating Aplikasi Sakti

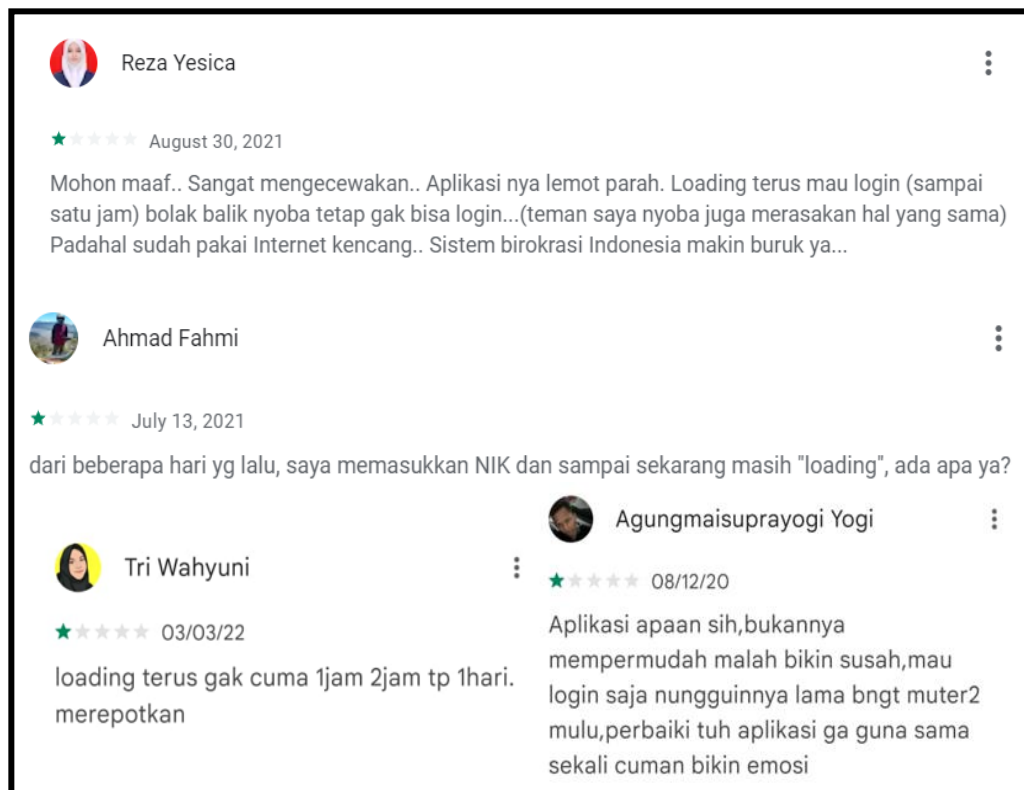


Sumber : Google Playstore. Aplikasi Sakti Dispenduk Kota Kediri. Diakses pada 26 Mei 2022.

Hadirnya aplikasi yang dapat diakses secara online seharusnya memberikan kemudahan bagi masyarakat. Tetapi pada kenyataannya aplikasi Sakti yang memiliki jumlah unduhan lebih dari 10 ribu tidak mendapatkan penilaian yang baik dari masyarakat. Pada Gambar 1.1 mengenai jumlah unduhan dan rating aplikasi Sakti dapat dilihat bahwa aplikasi ini hanya memperoleh rating 1,9 dari total 255 penilaian. Jumlah penilaian bintang 1 pun lebih banyak dibandingkan penilaian

bintang 5 yang menunjukkan lebih banyak masyarakat yang tidak puas akan aplikasi ini dibandingkan dengan masyarakat yang puas.

Gambar 1.2 Ulasan Masyarakat Terhadap Aplikasi SAKTI mengenai Kesulitan Registrasi

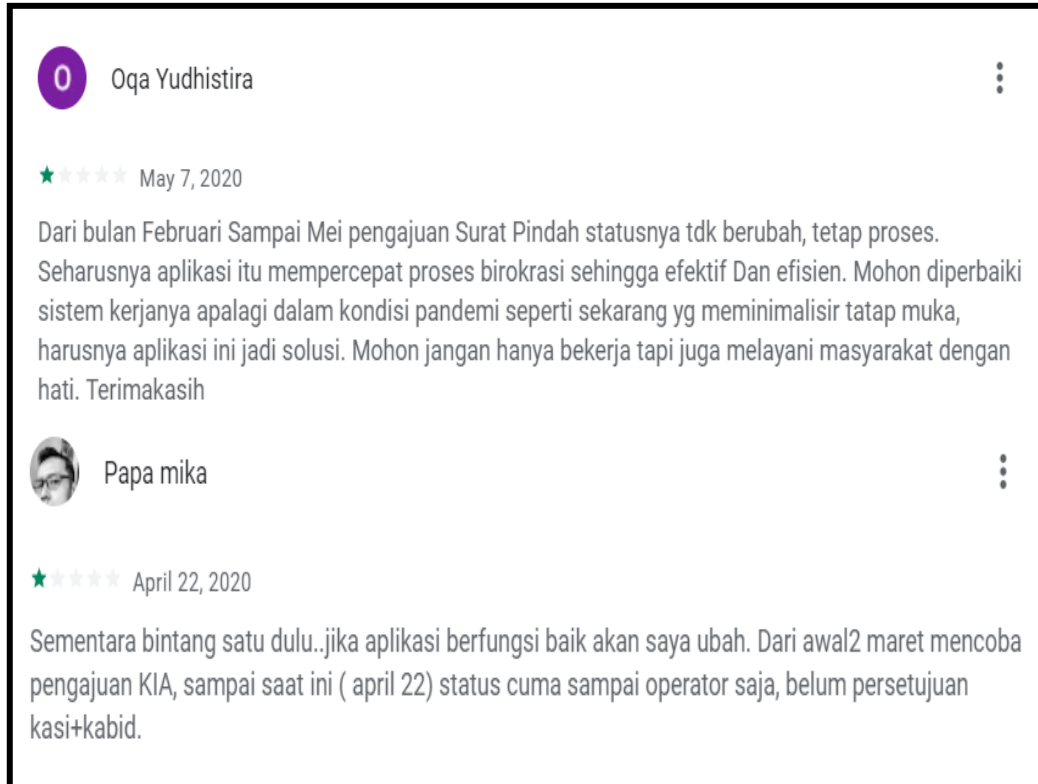


Sumber : Google Playstore. Aplikasi Sakti Dispendum Kota Kediri. Diakses pada 26 Mei 2022.

Aplikasi pelayanan publik seharusnya mudah untuk digunakan agar masyarakat yang menggunakannya tidak mengalami hambatan untuk menerima pelayanan. Tetapi pada aplikasi Sakti masih ada kendala mengenai *loading* yang lama dan sulit untuk memasukkan NIK. Padahal tahap pertama untuk menggunakan aplikasi adalah registrasi dengan NIK.

Gambar 1.3 Ulasan Masyarakat Terhadap Aplikasi SAKTI mengenai

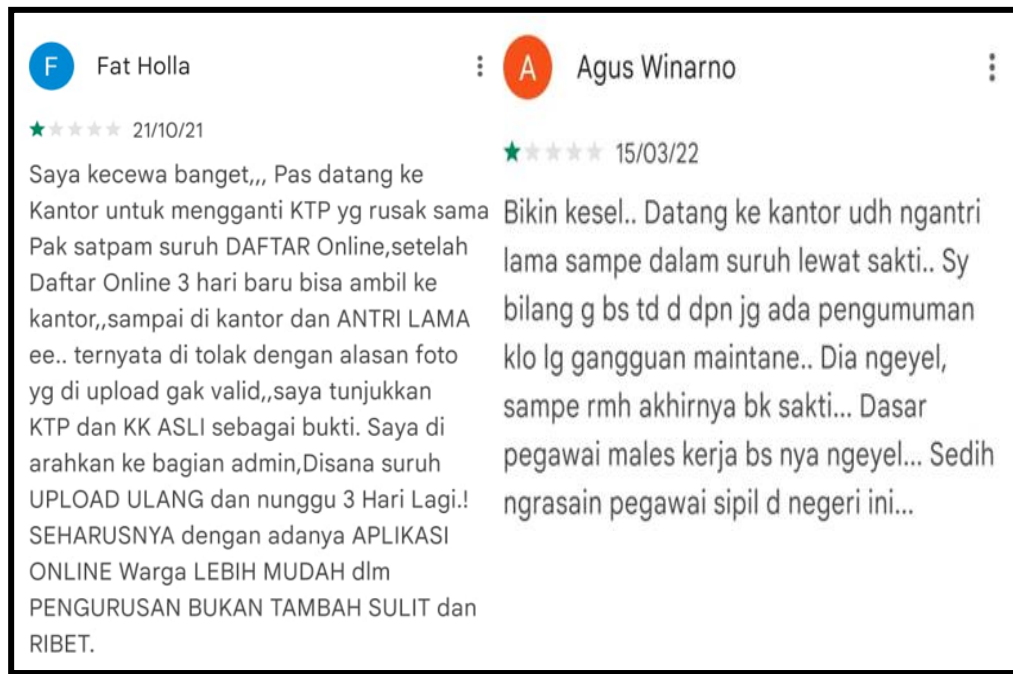
Waktu Pelayanan



Sumber : Google Playstore. Aplikasi Sakti Dpenduk Kota Kediri. Diakses pada 26 Mei 2022.

Proses kepengurusan dokumen kependudukan di Kota Kediri diharapkan menjadi lebih efisien dengan hadirnya sistem *online* serta dapat meringkas birokrasi berlapis yang selama ini dipandang terlalu banyak memakan waktu. Namun, dalam pelaksanaannya, masyarakat masih memandang pelayanan online lebih rumit dan susah digunakan. Pada Gambar 1.3 dapat dilihat keluhan masyarakat ketika menggunakan aplikasi SAKTI karena proses yang lama. Pelayanan online yang seharusnya lebih cepat malah menjadi lebih lama, bahkan menghabiskan waktu hingga berbulan-bulan karena proses yang terhenti di operator dan tidak diteruskan ke penanggung jawab pelayanan.

Gambar 1.4 Ulasan Masyarakat Terhadap Aplikasi SAKTI mengenai
Ketepatan Pemanfaatan Aplikasi



Sumber : Google Playstore. Aplikasi Sakti Dispenduk Kota Kediri. Diakses pada 26 Mei 2022.

Gambar 1.4 menunjukkan keluhan terkait pelayanan yang diterima di kantor Dispendukcapil. Pelayanan online seharusnya mempersingkat waktu masyarakat dalam mengantre, namun ternyata masyarakat masih mengalami antrian yang lama. Bahkan setelah antre lama pun masyarakat tidak langsung memperoleh pelayanan yang diperlukan. Masyarakat yang merasa pengambilan dokumen menjadi tidak tepat waktu jika melalui online dan mengeluhkan aplikasi yang lambat saat digunakan lebih memilih pelayanan secara manual dibandingkan melalui aplikasi online. Lemahnya sistem aplikasi serta lambatnya respon petugas membuat masyarakat semakin tidak puas akan kualitas layanan yang diberikan. Hal tersebut

tentu akan menjadi kendala bagi pemerintah Kota Kediri untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk mengetahui mengapa masyarakat kurang berminat memanfaatkan aplikasi SAKTI dalam pelayanan administrasi kependudukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang masalah tersebut maka penelitian ini mengambil rumusan masalah:

1. Bagaimana inovasi SAKTI pada pelayanan administrasi kependudukan di Kota Kediri?
2. Bagaimana faktor pendorong dan penghambat inovasi SAKTI pada pelayanan administrasi kependudukan di Kota Kediri?

1.3 Tujuan Penelitian

Berlandaskan pada rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini yakni:

1. Menganalisis inovasi aplikasi SAKTI pada pelayanan administrasi kependudukan di Kota Kediri
2. Menganalisis faktor pendorong dan penghambat inovasi aplikasi SAKTI pada pelayanan administrasi kependudukan di Kota Kediri

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua kategori kegunaan, yakni kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan terkait pemanfaatan teknologi modern seperti E-Government dalam penyelenggaraan pemerintahan. Serta memberikan sumbangan konseptual atau menambah pengetahuan mengenai inovasi pelayanan publik melalui sistem online sehingga dapat merangsang penelitian lebih lanjut serta bisa dijadikan bahan perbandingan untuk penelitian yang lain.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat luas agar mengetahui dan memahami bagaimana inovasi pelayanan secara online sehingga dapat merasakan kemudahan dan manfaat dari perkembangan teknologi yang ada saat ini. Di sisi lain, penelitian ini juga diharapkan menjadi kajian bagi pemerintah dalam melaksanakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Melalui penelitian terdahulu peneliti berupaya membandingkan dan mencari inspirasi untuk penelitian selanjutnya. Kajian penelitian terdahulu juga dapat membantu penelitian ini memposisikan diri dalam menunjukkan orisinalitas

atau kebaruan penelitian. Penelitian terdahulu yang dikaji difokuskan pada penelitian yang berkaitan terkait inovasi pada pelayanan publik.

Penelitian yang dilaksanakan oleh Anisa Cahyaningrum dan Rino Ardhian Nugroho mendeskripsikan pelaksanaan inovasi oleh Dispendukcapil Kota Surakarta dalam pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi “dukcapil dalam genggamannya”. Metode penelitian deskriptif kualitatif melalui wawancara dan dokumentasi. Dari temuan penelitian terlihat bahwa bahwa hanya dimensi organisasional yang tidak tercapai karena struktur organisasi dinas terkait tidak ada perubahan. Inovasi melalui aplikasi “dukcapil dalam genggamannya” dalam pelayanan kartu identitas anak telah mengatasi masalah yang ada sebelum inovasi ini dilakukan, walaupun masih ada kendala pada jaringan (Cahyaningrum & Ardhian Nugroho, 2019).

Penelitian lain oleh Eko Kurnia Putri dan Argo Pambudi berusaha untuk memahami inovasi e-government pada pelayanan akta kelahiran melalui beserta faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik analisis data interaktif model Miles and Huberman. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa Inovasi melalui penerapan E-Government dalam pelayanan Akta Kelahiran di Dispendukcapil Kota Yogyakarta belum optimal. Ketidakoptimalan terlihat dari belum semua indikator inovasi pelayanan publik menurut Rogers yang terpenuhi dan mendapat hasil yang baik. Faktor pendukung keberhasilan inovasi berasal dari SDM sedangkan penghambatnya lebih kepada budaya masyarakat dan kurangnya sosialisasi (Putri & Pambudi, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Rianandita 'Arsy Elkesaki, dkk. Membahas beragam jenis inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. Deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi menjadi metode penelitian ini. Dari temuan penelitian dijelaskan bahwa seiring perkembangannya maka pelayanan publik juga harus disertai dengan perkembangan teknologi. Beragam jenis inovasi pelayanan publik memberikan banyak keuntungan bagi masyarakat karena memberikan kemudahan dalam melakukan proses pelayanan. Hambatan dalam berbagai jenis inovasi pelayanan publik adalah faktor organisasi, sumber daya manusia, sarana prasarana, dan komunikasi (Elkesaki et al., 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Maulida Putri Rahmawati dan Muhammad Fatchuriza bertujuan mengetahui inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi "Pak Dalman" di Dispendukcapil Kabupaten Kendal serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode penelitian deskriptif kualitatif dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dari temuan penelitian terlihat bahwa aplikasi ini telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan, namun pada beberapa aspek tipologi inovasi masih ada yang mengalami hambatan. Faktor yang mempengaruhi inovasi aplikasi "Pak Dalman" adalah sarana prasarana, ketersediaan keahlian dan sumber daya, teknologi, dan pemahaman masyarakat (Rahmawati & Fatchuriza, 2021).

Sejalan dengan penelitian diatas, penelitian yang dilakukan oleh Aizzatun Nabilah bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan inovasi pelayanan

berdasarkan e-government. bentuk inovasi pada pelayanan akta kelahiran. Metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan melalui e-government dimaksudkan untuk mempermudah proses pelayanan, namun manfaat tersebut belum dirasakan oleh masyarakat. Penerapan website SMS gateway di Desa Pulosari tidak mengikuti kondisi masyarakat yang sebagian besar buta teknologi (Nabilah, 2020).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Wahyu Nurdiansyah Nurdin dan Rahmat bermaksud mengidentifikasi dan menganalisis faktor penghambat inovasi program pelayanan publik pada DPMTSP Kota Pare-Pare. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan terhambat oleh faktor sumber daya manusia, anggaran, dan teknologi. Diperlukan peningkatan kapasitas pegawai, alokasi anggaran, dan ketersediaan teknologi agar inovasi pelayanan menjadi lebih berkualitas (Nurdin & Rahmat, 2022).

Penelitian yang dilakukan Wahyu Hidayat bermaksud untuk mengkaji bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live dilaksanakan beserta faktor yang menjadi pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini memakai metode deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan inovasi ini sudah berjalan dengan baik dan memberikan keuntungan dalam hal waktu, kepraktisan dan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan. Namun, aplikasi ini belum bisa diakses melalui

smartphone berbasis IOS serta masih perlu adanya sosialisasi yang lebih persuasif kepada masyarakat (Hidayat, 2021).

Penelitian lain Oleh Mona Melinda, dkk berusaha mengeksplorasi inovasi PADUKO di Dispendukcapil Kota Padang Panjang. Metode deskriptif kualitatif melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi digunakan pada penelitian ini. Berdasarkan atribut inovasi Rogers, temuan penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini telah memberikan berbagai keuntungan, meliputi efektivitas waktu, biaya dan tenaga yang lebih efisien, serta sejalan dengan kebutuhan masyarakat Kota Padang Panjang. Beberapa kendala yang ditemui adalah jaringan dan server bermasalah (Melinda et al., 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Viktoria Ndia dan Cahyo Sasmito bermaksud untuk menilik bagaimana inovasi pelayanan Program 3 In 1 dilaksanakan beserta faktor yang mendukung dan menghambat. Metode penelitian deskriptif kualitatif dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dari temuan penelitian terlihat bahwa Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 telah berlangsung efektif dan efisien untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Batu. Ditemukannya biodata pada Kartu Keluarga yang berbeda dengan Akta Nikah serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan internet sehingga kesulitan mengakses secara *online* menjadi penghambat dalam pelaksanaan inovasi. Ketersediaan sarana dan prasarana memadai, petugas yang kompeten dalam memberikan pelayanan, serta adanya

kerjasama dengan pihak-pihak terkait menjadi pendukung keberhasilan inovasi ini (Ndia & Sasmito, 2019).

Penelitian lain yang dilaksanakan oleh Amelia Padil, dkk. bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK) oleh Dispendukcapil Kabupaten Gresik. Metode deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara, dokumentasi, dan observasi digunakan untuk melakukan penelitian ini. Dari temuan penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi aplikasi POEDAK yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Gresik telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan serta mewujudkan tertib administrasi karena didukung dengan modal manusia, modal kepemimpinan, lingkungan organisasi. Namun, masih terhambat karena ketergantungan berlebih pada high performer (Padil, 2021).

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Tahun	Tujuan	Metode & Teori	Hasil Penelitian
1.	Anisa Cahyaningrum, Rino Ardhan Nugroho (2019)	mendeskripsikan pelaksanaan inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi “dukcapil dalam genggam”	Deskriptif kualitatif dengan wawancara dan dokumentasi Teori tipologi inovasi Perry (2010)	Walaupun masih ada kendala pada dimensi organisasional dan jaringan, inovasi pelayanan kartu identitas anak lewat aplikasi “dukcapil dalam genggam” bisa menanggulangi masalah yang ada sebelum terciptanya aplikasi ini.
2.	Eko Kurnia Putri, Argo Pambudi (2019)	Memahami dan mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat inovasi pelayanan akta kelahiran	Deskriptif kualitatif Teori indikator inovasi pelayanan publik Rogers	Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui <i>E-Government</i> karena masih ada indikator inovasi pelayanan publik yang belum terpenuhi. Faktor pendukung keberhasilan inovasi berasal dari SDM sedangkan penghambatnya

No	Peneliti, Tahun	Tujuan	Metode & Teori	Hasil Penelitian
		melalui e-government		lebih kepada budaya masyarakat dan kurangnya sosialisasi.
3.	Rianandita 'Arsy Elkesaki, dkk. (2021)	Mengetahui bagaimana jenis inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.	Deskriptif kualitatif melalui pengumpulan data dari internet Teori atribut inovasi <i>Relative Advantage</i>	Berbagai jenis inovasi pelayanan publik memberikan banyak keuntungan bagi masyarakat. Disisi lain juga masih terhambat faktor organisasi, sdm, sarana prasarana, dan komunikasi
4.	Maulida Putri Rahmawati, Muhammad Fatchuriza (2021)	Mengetahui inovasi pelayanan publik lewat Aplikasi "Pak Dalman" di Dispendukcapil Kabupaten Kendal serta beragam faktor yang mempengaruhinya	Deskriptif kualitatif dilakukan dengan wawancara, observasi, serta dokumentasi Teri tipologi inovasi Menurut Mulgan & Alburry	Aplikasi ini telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan, namun pada beberapa aspek tipologi inovasi masih ada yang mengalami hambatan
5.	Aizzatun Nabilah (2020)	Menganalisis dan menjelaskan inovasi pelayanan berdasarkan e-government.	Deskriptif kualitatif Teori atribut inovasi Rogers	pelayanan melalui e-government dimaksudkan untuk mempermudah proses pelayanan, namun masih terhambat masyarakat desa yang sebagian besar buta teknologi
6.	Wahyu Nurdiansyah Nurdin dan Rahmat	Mengidentifikasi dan menganalisis faktor penghambat	Deskriptif kualitatif dengan wawancara, observasi,	Inovasi pelayanan terhambat oleh faktor sumber daya manusia, anggaran, dan teknologi

No	Peneliti, Tahun	Tujuan	Metode & Teori	Hasil Penelitian
	(2022)	inovasi program pelayanan publik	dan dokumentasi. Teori faktor penghambat inovasi di sektor publik menurut Mulgan, G. dan D.Albury	
7.	Wahyu Hidayat (2021)	Menganalisis implementasi serta faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik yang Berbasis Aplikasi Tangerang Live.	Deskriptif kualitatif dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori atribut inovasi Rogers	Inovasi Pelayanan Publik Kota Tangerang sudah menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik, namun masih terhambat sdm, sarana prasarana, dan teknologi
8.	Mona Melinda, dkk (2020)	Mengeksplorasi inovasi PADUKO di Dispendukcapil Kota Padang Panjang	Metode deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara, dokumentasi, dan observasi Teori atribut inovasi Rogers	Aplikasi ini telah berjalan dengan baik karena memberikan banyak keuntungan Tetapi masih ditemukan beberapa kendala teknologi dalam pengembangan sistem
9.	Viktoria Ndia dan Cahyo Sasmito (2019)	Mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan Program 3 In 1 serta faktor pendukung dan penghambatnya di	Deskriptif kualitatif dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi Teori kualitas	Inovasi Pelayanan Program 3 In sudah berjalan dengan efisien serta efektif untuk menunjang kenaikan kualitas pelayanan publik di dukung dengan tersedianya sarana prasarana yang memadai. Namun masih terhambat pengetahuan masyarakat

No	Peneliti, Tahun	Tujuan	Metode & Teori	Hasil Penelitian
		Dispendukcapil Kota Batu	elayanan publik Mulyadi, Dedy., dkk.	
10.	Amelia Padil, dkk (2021)	Mendeskripsikan inovasi Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Gresik	Deskriptif kualitatif dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi Teori atribut inovasi Rogers	Inovasi aplikasi POEDAK telah meningkatkan pelayanan kependudukan dan mewujudkan tertib administrasi karena didukung dengan modal manusia, modal kepemimpinan, lingkungan organisasi. Namun masih terhambat karena ketergantungan berlebihan pada high performer

Sumber: Diolah oleh peneliti dari berbagai sumber

Kajian penelitian terdahulu menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik telah diterapkan di berbagai daerah dengan menyesuaikan kebutuhan daerah masing-masing. Berbagai bentuk inovasi yang telah diselenggarakan oleh banyak daerah tersebut mempunyai tujuan yang serupa, yakni menaikkan kualitas pelayanan publik di berbagai bidang. Pada penelitian ini peneliti akan menganalisis pelaksanaan inovasi pada pelayanan administrasi kependudukan di Kota Kediri beserta faktor-faktor pendorong dan penghambat inovasi. Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang hanya melihat inovasi melalui teori tipologi dan atribut inovasi, penelitian ini akan melihat bagaimana pelaksanaan inovasi melalui gabungan dari beberapa teori agar benar-benar diketahui bagaimana pelaksanaannya dalam berbagai aspek.

1.5.2 Konsep Administrasi Publik

Secara etimologis administrasi berasal dari bahasa latin yang terdiri dari kata “*ad*” dan “*ministrare*” yang berarti “*to serve*“, ataupun dalam bahasa Indonesia mempunyai arti melayani dan atau memenuhi. Dalam Bahasa Inggris berasal dari kata *administration* yang didefinisikan oleh Atmosudirjo (dalam Meutia, 2017) sebagai pemberian bantuan, pimpinan, pelaksanaan, serta pemerintahan. Pada hakekatnya administrasi merupakan upaya untuk menolong, membantu, memimpin ataupun mengarahkan seluruh aktivitas dalam meraih tujuan yang sudah direncanakan. Istilah publik berasal dari kata Bahasa Inggris “*public*” yang artinya umum, rakyat, masyarakat, atau negara. Syafie, dkk (dalam Pasolong, 2019) mendefinisikan publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan dalam berpikir, harapan, perasaan, sikap, serta tindakan yang baik dan benar sejalan dengan nilai-nilai norma yang mereka punya. Sedangkan menurut Edward H. Litchfield (Meutia, 2017) administrasi publik merupakan studi terkait bagaimana berbagai macam badan pemerintahan diorganisir, dibiayai, dipimpin, digerakkan, dan dilengkapi tenaga-tenaganya.

Dari berbagai pengertian tersebut bisa disimpulkan administrasi publik ialah sebuah kegiatan yang memiliki bertujuan untuk memberikan solusi atas berbagai masalah publik melalui pembenahan dan pembaharuan khususnya di bidang organisasi, keuangan dan sumber daya manusia dalam rangka meraih tujuan pemerintahan. Ditegaskan oleh Caiden (dalam Mindarti, 2016) bahwa administrasi publik ialah semua kegiatan administrasi dalam segenap urusan publik, sehingga ruang lingkup kegiatan administrasi publik meliputi segenap penyelenggaraan

kepentingan publik serta masalah publik (*public interest* dan *public affairs*) pada sebuah negara.

1.5.3 Manajemen Publik

Manajemen dapat didefinisikan sebagai proses pencapaian tujuan organisasi yang telah ditentukan melalui perencanaan, interaksi dan koordinasi, pengintegrasian, serta pengendalian anggota organisasi melalui penyerahan tugas yang profesional serta proporsional dalam rangka mengatur seluruh sumber daya yang ada pada organisasi (Abd. Rohman, 2017). Phiffner Jonh F. dan Presthus Robert V. mengutip pendapat Harrington Emerson (dalam Islamiyati, 2021) menjelaskan bahwa manajemen terdiri dari lima unsur (5M), yakni:

- a. *Man*, unsur terpenting dalam manajemen yang berperan sebagai penggerak dan pelaku yang melakukan proses kegiatan untuk meraih tujuannya.
- b. *Money*, merupakan alat penting dalam pencapaian tujuan sebagai modal untuk membiayai seluruh kegiatan dan keperluan dalam organisasi.
- c. *Materials*, benda atau bahan yang diperlukan dalam manajemen untuk menghasilkan sesuatu.
- d. *Machine*, merupakan alat yang digunakan untuk membantu manusia mempermudah pekerjaan seiring berkembangnya teknologi dalam rangka meraih efisiensi kerja.
- e. *Methods*, merupakan prosedur, cara pelaksanaan kerja yang ditetapkan sebuah organisasi guna memperlancar dalam pencapaian tujuan. Metode kerja yang baik akan membantu proses penyelesaian pekerjaan menjadi lebih sederhana, mudah, dan cepat.

Berlandaskan Ott, Hyde & Shafritz (dalam Wijaya dan Danar, 2014) manajemen publik ialah bagian dari disiplin ilmu administrasi publik yang secara khusus fokus pada perencanaan program serta perubahan struktur organisasi, penentuan alokasi sumber daya lewat proses anggaran, pengelolaan keuangan, manajemen tenaga kerja, serta penilaian serta audit program.

Manajemen publik pada dasarnya merupakan manajemen instansi pemerintah, sehingga manajemen publik akan meliputi bagaimana mengatur kepentingan publik secara luas. Lokus dari manajemen publik adalah organisasi publik, sedangkan fokusnya adalah internal organisasi sektor publik beserta persoalan kepentingan publik dan bagaimana mengatur organisasi sektor publik dapat bekerja optimal untuk meraih tujuan.

1.5.4 Paradigma Manajemen Publik

Paradigma manajemen publik oleh Denhardt & Denhardt (dalam Wijaya dan Danar, 2014) dibagi menjadi tiga kelompok besar, yakni seperti berikut:

1. *Old Public Administration (OPA)*

Paradigma yang dipengaruhi oleh gagasan Max Weber ini berlaku pada sebagian besar abad ke-20 dengan model birokrasi berdasarkan prinsip kembar hierarki dan meritokrasi.

2. *New Public Management (NPM)*

Paradigma NPM mengkritik pendekatan dalam OPA yang secara konseptual berbeda dengan NPM. Paradigma ini mengacu pada ide praktik kontemporer yang menganjurkan organisasi dan manajemen pada sektor publik dapat

menginjeksikan prinsip-prinsip organisasi sektor swasta (privat). Pemerintahan harus diganti secara terdesentralisasi dan memiliki semangat entrepreneur, tidak seperti yang dianut OPA yang pemerintahannya kaku dan sentralistik.

3. *New Public Service (NPS)*

Munculnya paradigma ini diakibatkan adanya kritik terhadap paradigma NPM yang tidak berhasil merealisasikan administrasi publik yang berkeadilan sosial sehingga menghadirkan pandangan baru yang lebih berorientasi pada kepentingan warga masyarakat. Dasar teori dari paradigma ini adalah teori demokrasi sehingga memunculkan pandangan baru dimana orientasi terkait posisi dan nilai warga negara dikedepankan.

4. *Governance*

Governance merupakan paradigma baru dalam pengelolaan pemerintahan yang menekankan adanya peranan rakyat. Perubahan orientasi pada paradigma ini menunjukkan otoritas tidak lagi berpusat pada penguasa sebagai pengemudi pemerintahan, melainkan dengan melibatkan aktor lain termasuk masyarakat dan swasta. Rakyat memegang peran utama dalam menata pemerintahan dan ikut dalam pembuatan kebijakan. Paradigma ini berfokus pada kepentingan dan kekuasaan rakyat dalam mengukur keberhasilan pelayanan birokrasi pemerintahan. Oleh karena itu, memberikan pelayanan terbaik kepada rakyat menjadi suatu hal yang harus dilakukan.

Tabel 1.3 Perbedaan Paradigma OPA, NPM, NPS, dan Governance

Aspek	OPA	NPM	NPS	Governance
Dasar Teoritis dan fondasi epistemologi	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi	Teori Partisipasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik diwujudkan secara politis dan tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik hasil dialog dari berbagai nilai	Kepentingan publik untuk kesetaraan, transparansi dan akuntabilitas
Kepada siapa pelayan publik bertanggung jawab	Klien dan konstituen	Pelanggan (<i>Customer</i>)	Warga Negara (<i>Citizens</i>)	Warga Negara (<i>Citizens</i>)
Peran Pemerintah	<i>Rowing</i> (mendesign dan mengimplementasi kebijakan)	<i>Steering</i> (katalisator)	<i>Serving</i> (membangun dan menegosiasi berbagai kepentingan antara masyarakat dan komunitas dengan berbagi nilai)	Mengakomodir kepentingan masyarakat dalam pengaturan kebijakan
Mekanisme pencapaian tujuan	Pemerintah	Organisasi privat dan non profit	Kolaborasi antar organisasi	Partisipasi antara pemerintah, masyarakat, swasta, dan lainnya
Akuntabilitas	Mengutamakan Hierarki Administratif	Akumulasi kepentingan pribadi yang menghasilkan keinginan <i>Customers</i>	Multi aspek : hukum, nilai komunitas, norma politik, standar profesional, kepentingan Warga Negara	Terhadap kebijakan hasil dari partisipasi masyarakat, sektor swasta dan negara
Struktur organisasi	Sentralisasi yang ditandadi otoritas top-down	Desentralisasi dan kontrol utama dalam institusi	Kolaboratif melalui pembagian kepemilikan secara internal dan eksternal	Partisipasi melalui pembangunan jejaring antara pemerintah dan masyarakat

Sumber: Denhardt dan Denhardt (dalam Wijaya dan Danar, 2014).

1.5.5 New Public Service

Perspektif *New Public Service* memandang warga negara memiliki posisi yang sangat penting bagi pemerintah yang demokratis, yakni sebagai pemilik pemerintahan yang dapat bertindak bersama-sama untuk mencapai tujuan yang lebih baik. Kepentingan publik disini dilihat sebagai hasil perundingan dan keterlibatan masyarakat dalam mencari nilai serta kepentingan bersama, bukan sebagai agregasi kepentingan pribadi (Alamsyah, 2016).

Denhardt and Denhardt (dalam Wijaya dan Danar, 2014) mengemukakan sejumlah prinsip *new public service* sebagai berikut:

a. serve citizens, not customer

Masyarakat atau publik disini tidak dipandang sebagai pelanggan, melainkan warga negara yang memiliki kesamaan hak dan kewajiban sehingga pelayanan publik seharusnya berfokus pada terbangunnya kepercayaan dan kerja sama antar aktor dalam rangka mengartikulasikan kepentingan bersama.

b. seek the public interest

Kepentingan dan nilai bersama harus diutamakan oleh administrator publik untuk memperoleh solusi yang tidak berdasarkan pilihan individual melainkan tanggung jawab bersama.

c. value citizenship over entrepreneurship

Kepentingan publik dilaksanakan melalui komitmen pelayan publik dan masyarakat untuk memberikan kontribusi pada kepentingan publik, bukannya manajer publik mementingkan diri sendiri.

d. think strategically, act democratically

Kepentingan publik dapat dicapai melalui kebijakan dan program yang efektif dan bertanggung jawab melalui proses kolektif dan kolaboratif.

e. recognize that accountability is not simple

Aparatur pelayanan publik semestinya lebih peduli pada pasar, serta memperhatikan aturan hukum, nilai-nilai kemasyarakatan, norma politik, standar profesional, dan kepentingan warga Negara jika mengingat akuntabilitas merupakan perkara yang tidak mudah.

f. serve rather than steer

Kepemimpinan berbasis nilai sangat penting digunakan oleh aparatur pelayanan publik untuk membantu masyarakat memenuhi kepentingan bersama, dari pada hanya mengendalikan atau mengarahkan masyarakat.

g. value people, not just productivity

Organisasi publik beserta jaringannya harus lebih aktif berpartisipasi agar berhasil meraih tujuannya dalam jangka panjang dengan menjalankan pemerintahan lewat kerjasama serta kepemimpinan bersama, yang didasarkan pada penghargaan terhadap seluruh masyarakat..

Paradigma ini memandang masyarakat sebagai warga negara bukan sebagai pelanggan, dan dalam hal ini pemerintah adalah pelayan bagi warga negara dimana pelayanan public harus diberikan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Berbeda dengan paradigma NPM yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, paradigma NPS lebih berorientasi pada kualitas pelayanan. Melalui paradigma ini harapan masyarakat akan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas akan

lebih mudah terwujud jika prinsip-prinsipnya dijayati dan diterapkan dengan serius. Penelitian ini akan berfokus pada penerapan inovasi, yang mana tujuan inovasi ini sejalan dengan prinsip NPS untuk mewujudkan pelayanan publik berkualitas bagi masyarakat.

1.5.6 E-Government

E-Government bermula dari kata bahasa Inggris *elektronic government* adalah pengplikasian teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah dalam rangka pemberian pelayanan bagi warganya negara, termasuk pelaku bisnis, yang berorientasi pada kepuasan warga negara dan pihak-pihak terkait. Menurut Gore dan Blair (dalam Indrajit, 2022) adanya *e-government* akan memberikan manfaat seperti berikut:

1. Perbaiki kualitas dan kinerja pelayanan pemerintah agar lebih efektif dan efisien bagi para *stakeholder*-nya di berbagai kehidupan bernegara.
2. Peningkatan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *good corporate governance*.
3. Biaya administasi, interaksi, dan relasi yang dihadirkan pemerintah akan berkurang dengan signifikan
4. Adanya interaksi dengan pihak-pihak berkepentingan akan membuat pemerintah berpeluang memperoleh sumber pendapatan baru
5. Berbagai permasalahan dapat teratasi dengan cepat dan tepat melalui terciptanya lingkungan masyarakat baru yang sejalan dengan perkembangan global
6. Pemberdayaan masyarakat dan berbagai pihak lain sebagai mitra pemerintah agar proses pengambilan kebijakan publik dapat merata dan demokratis.

Dalam penelitian ini paradigma yang dijadikan rujukan adalah paradigma *new public service* yang menjelaskan bahwa pelayanan publik tidak hanya memuaskan pelanggan, tetapi lebih fokus dalam pembangunan kepercayaan serta kerjasama antar warga (*citizen*). Hal tersebut dapat diwujudkan melalui penerapan e-government yang memungkinkan adanya keterbukaan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. E-government sebagai cara baru dalam pemerintahan memerlukan suatu inovasi agar dapat terwujud. Inovasi dilakukan untuk mewujudkan e-government melalui aplikasi pelayanan publik.

1.5.7 Inovasi

Inovasi ialah sebuah temuan baru yang beda dari apa yang sudah ada atau apa yang sudah diketahui sebelumnya. David Albury (dalam Adianto, 2019) menjelaskan bahwa inovasi memiliki hubungan yang erat dengan sifat pembaruan atau ide-ide baru yang memiliki manfaat, dimana kebaruan yang ada tidak akan berarti bila tidak di ikuti dengan kebermanfaatannya.

Hamel (dalam Rahmawati & Fatchuriza, 2021) mendefinisikan inovasi sebagai suatu perubahan atas prinsip, proses, serta praktik manajemen tradisional, ataupun perubahan atas bentuk lama organisme yang memiliki dampak signifikan terhadap cara kerja manajemen. Berbagaiman interpretasi ini dapat dijelaskan bahwa inovasi tidak hanya memiliki kesamaan dengan kebaruan teknologi maupun peralatan terbaru, namun juga berkaitan dengan lingkup yang lebih luas, misalnya pada produk, proses, serta bentuk pelayanan, dimana hal ini menunjukkan adanya sesuatu yang berubah dalam praktik suatu organisasi. Pada hakikatnya proses

inovasi ialah meliputi proses yang kompleks, serta tidak sesederhana menampilkan hal-hal yang dapat dibilang baru.

1.5.8 Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi dapat pula bermanfaat dalam pengembangan strategi serta tindakan dalam pemberian layanan publik. Dalam bidang pelayanan publik inovasi didefinisikan sebagai ide kreatif atau cara terbaru dengan menerapkan teknologi dalam pelayanan atau pembaruan yang telah ada melalui penyederhanaan aturan, pendekatan, prosedur, metode ataupun struktur organisasi pelayanan yang mampu memberikan hasil lebih baik dari aspek kuantitas serta aspek kualitas layanan.

Inovasi dalam pelayanan publik tidak harus berupa suatu temuan baru, akan tetapi dapat pula berupa sebuah pendekatan baru yang memiliki sifat kontekstual atau dalam artian inovasi ialah hasil dari memperluas atau meningkatkan inovasi yang sebelumnya telah ada. Mulgan dan Albury mengemukakan bahwa apabila inovasi ialah suatu upaya menciptakan dan menerapkan proses, layanan, produk serta metode layanan baru yang berupa hasil dari dilakukannya pengembangan nyata dalam efisiensi dan efektivitas, maka inovasi dapat dikatakan meraih keberhasilan (Muluk, 2008:44).

Inovasi di sektor publik dilakukan sebagai upaya dalam peningkatan efisiensi dan pengurangan pada biaya, mengingat organisasi sektor publik cenderung harus mengalami langkanya sumber daya dan anggaran yang terbatas. Manfaat dari inovasi juga dapat berupa peningkatan pada kualitas layanan publik dan dalam masyarakat juga sebagai solusi atas kebijakan yang sebelumnya kurang

menghasilkan perubahan yang signifikan. Dengan demikian, inovasi pelayanan publik ialah suatu terobosan dalam pelayanan, baik meliputi ide original ataupun adaptasi yang dapat menghasilkan kebermanfaatan bagi masyarakat (Attahara dalam Rahmawati & Fatchuriza, 2021).

Muluk (2008) telah menelaah berbagai jenis inovasi organisasi sektor publik meliputi:

1. Inovasi produk, berkaitan dengan perbedaan desain layanan dan produk pelayanan yang telah ada sebelumnya.
2. Proses inovasi, meliputi gabungan antara perubahan, prosedur, kebijakan, dan organisasi sebagai upaya pembaharuan kualitas berkelanjutan serta inovasi dari organisasi.
3. Inovasi Metode, yakni perubahan baru yang berkaitan cara pemberi pelayanan berinteraksi dengan pelanggan
4. Strategi ataupun inovasi kebijakan, mengacu pada seluruh aspek visi, misi, tujuan, serta strategi baru, yang berkaitan dengan keterlibatan realitas yang timbul, sehingga memerlukan strategi serta kebijakan terbaru.
5. Inovasi sistem baru sebagai bentuk interaksi atau hubungan antara peserta lainnya dalam perubahan manajemen suatu organisasi.

Aplikasi SAKTI yang menjadi fokus penelitian ini merupakan inovasi produk, sebab inovasi ini merupakan produk pelayanan baru yang belum ada sebelumnya. Produk yang dimaksud disini berupa aplikasi pelayanan berbasis teknologi yang memberikan cara baru bagi masyarakat untuk menerima pelayanan

dimana pelayanan yang sebelumnya dilakukan tatap muka berubah menjadi *online* dengan memanfaatkan aplikasi.

1.5.9 Karakteristik Inovasi

Rogers (dalam Syafaruddin, 2012) mengemukakan 5 (lima) karakteristik inovasi seperti berikut:

1. *Relative Advantage* (Keunggulan Relatif)

Inovasi harus lebih unggul serta menguntungkan dibandingkan inovasi sebelumnya. Nilai kebaruan dalam suatu inovasi ialah ciri untuk membedakan dengan yang lain. Semakin besar keuntungan dirasakan dari kebaruan yang ada maka akan semakin cepat pula inovasi dapat diterima untuk digunakan.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Inovasi harus sesuai dan kompatibel dengan inovasi sebelumnya agar tetap koheren dengan nilai-nilai dan pengalaman masa lalu. Selain agar tidak memakan banyak biaya, hal ini juga agar lebih mudah beradaptasi terhadap inovasi yang baru.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Kemungkinan inovasi memiliki tingkat kesukaran lebih tinggi untuk digunakan. Inovasi dengan segala kebaruannya memungkinkan mekanisme penggunaannya menjadi lebih sulit. Namun, karena menawarkan sesuatu yang baru seharusnya inovasi lebih mudah dipahami agar lebih cepat diterima dan dirasakan manfaatnya.

4. *Trialability* (Kemungkinan dicoba)

Keterujian inovasi akan membuktikan memberikan inovasi telah memberikan nilai keuntungan dan layak diterima. Kemungkinan ketidakpastian akan penerimaannya akan berkurang dan dapat dipertimbangkan penggunaannya jika inovasi yang telah diuji coba. Agar penggunaannya dapat diterima oleh khalayak luas maka kemudahan untuk memperoleh segala informasi terkait inovasi juga harus tersedia..

5. *Observability* (Kemudahan diamati)

Inovasi harus mudah diamati dan dilihat bagaimana kerjanya dalam menghasilkan suatu hal baru yang lebih baik agar kemungkinan keberlangsungannya semakin besar.

Rogers (dalam Glor, 2018) juga mengemukakan beberapa aspek yang dapat diamati untuk melihat tingkat adopsi inovasi, yakni seperti berikut:

1. Tipe keputusan inovasi

Keputusan untuk menolak atau mengadopsi inovasi dapat memengaruhi tingkat adopsi suatu inovasi. Tipe keputusan ini dapat diklasifikasikan menjadi keputusan opsional, kolektif, serta otoritas.

2. Saluran komunikasi

Merupakan alat yang berfungsi sebagai penyampaian pesan-pesan inovasi dari sumber kepada penerima. Saluran komunikasi melalui media massa dimaksudkan untuk memperkenalkan serta menyebarluaskan inovasi dengan lebih cepat dan efisien kepada khalayak luas. Sementara itu, saluran komunikasi

interpersonal ditujukan untuk mengubah perilaku maupun sikap secara personal (Rogers dalam Wibowo, 2019).

3. Sistem sosial

Sistem sosial ialah sekumpulan orang dari unit dan fungsi berbeda yang memiliki hubungan timbal balik dalam melakukan kegiatan yang berlangsung terus menerus dan relatif konstan.

4. Agen perubahan

Merupakan bagian dari sistem sosial yang dapat mempengaruhi sistem sosialnya serta perilaku orang lain untuk menerima inovasi.

1.5.10 Tipologi Inovasi

Perry (dalam Astuti et al., 2021) mengklasifikasikan tipologi inovasi dalam 6 macam, yakni:

1. Inovasi produk (keluaran) adalah hasil dari suatu organisasi yang berupa layanan maupun dalam bentuk produk;
2. Inovasi pelayanan (operasional) ataupun inovasi produk, dapat berupa upaya dalam memperbaiki produk mulai dari perancangannya hingga kemudahannya dalam memproses komunikasi antar pengguna;
3. Inovasi proses (organisasional) yang berkaitan dengan pemutakhiran organisasi mengenai inovasi yang dilaksanakan berupa perubahan prosedur, struktur organisasi, serta koordinasi antar karyawan satu dengan yang lainnya;
4. Inovasi konseptual berkaitan dengan melakukan pemutakhiran ataupun perombakan misi dan tujuan, prinsip-prinsip pelayanan, serta perubahan pola pikir pegawai atau anggota dalam suatu organisasi;

5. Inovasi kebijakan berkaitan dengan inovasi konseptual yang berupa menggunakan perencanaan guna mendukung inovasi konseptual;
6. Inovasi sistemik, dapat meliputi bentuk kerja sama maupun keterlibatan berbagai pihak lingkungan eksternal organisasi guna memberikan dukungan dalam keberjalanan inovasi.

1.5.11 Faktor-Faktor Inovasi

Menurut Nasution dan Kartajaya (2018:28-29) ada tiga faktor yang mendorong inovasi, yakni:

- a. Efisiensi, dapat dikatakan bahwa semakin sedikit atau hemat sumber daya digunakan maka prosesnya akan semakin efisien.
- b. Efektivitas, secara sederhana ialah perbandingan antara hasil akhir yang ingin dicapai (*outcome*) dengan aktivitas atau program yang dijalankan (*output*). Kegiatan maupun program dalam suatu organisasi dikatakan lebih efektif bila biaya yang dikeluarkan masuk akal atau dapat dikatakan *spending wisely* (menyelesaikan dengan bijak) sehingga *output* atau hasil dapat memenuhi tujuan yang diinginkan
- c. *Need and want* (butuh dan lingkungan) ialah suatu keunggulan kompetitif dengan tujuan menciptakan nilai ekonomis yang lebih daripada sebelumnya dengan memperhatikan kebutuhan khalayak umum. Aspek output terpenting disini untuk menentukan hasil adalah kualifikasi sumber daya manusia (SDM).

Fontana (dalam Larasati, 2015:21) mengemukakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi inovasi dalam suatu organisasi yang meliputi :

Tabel 1.4 Faktor yang Mempengaruhi Inovasi

Faktor	Keterangan
Faktor organisasi	Organisasi memerlukan berbagi orang serta kelompok yang memiliki kekreatifan dalam berorganisasi sehingga memerlukan kesiapan lingkungan yang kondusif untuk berinovasi dalam organisasi.
Faktor budaya	Memiliki peran penting dalam memicu dan menjaga inovasi, berupa adanya keseimbangan serta kesiapan dalam menerima situasi dan keadaan yang abstrak, terbuka pada hal-hal yang belum diketahui dan memiliki fokus pada perspektif sistem terbuka.
Faktor manusia	Berkaitan dengan organisasi yang memerlukan investasi dalam mengembangkan SDMnya melalui kegiatan pelatihan serta pengembangan, pendampingan sebagai upaya untuk mendorong individu dalam organisasi agar menjadi pribadi yang inovatif.

Sumber: Fontana (dalam Larasati, 2015:21)

Geoff Mulgan dan David Albury (dalam Prabowo et al., n.d.) mengemukakan beberapa faktor yang menjadi penghambat untuk tumbuhnya inovasi, kedelapan faktor tersebut adalah seperti berikut :

1. Budaya menghindari risiko

Perilaku atau sikap tidak mampu menghadapi risiko dan cenderung selalu menghindari risiko. Inovasi tidak hadir begitu saja tanpa adanya risiko yang

mengikuti sehingga dengan adanya sikap ini maka inovasi akan terhambat dalam pelaksanaan dan perkembangannya.

2. Keengganan menutup program yang gagal

Program gagal sebaiknya diakhiri dan diganti dengan program yang lebih menjanjikan. Kegagalan dalam melakukan inovasi merupakan hal yang umum tetapi keengganan untuk menghentikan kegagalan sama maknanya dengan menghambat peluang untuk tercapainya perubahan yang lebih baik.

3. Tidak mampu menghadapi resiko dan perubahan

Ketidakmampuan SDM menghadapi perubahan dan risiko kegagalan dalam menjalankan inovasi akan menghambat keberhasilan inovasi

4. Ketergantungan berlebih pada *High Performer*

Ketergantungan pada figur tertentu yang memiliki kemampuan lebih cenderung membuat mayoritas pegawai sektor publik hanya menjadi pengikut sehingga saat figur tersebut hilang akan terjadi stagnasi kerja.

5. Anggaran jangka pendek dan perencanaan

Pengembangan inovasi harus direncanakan dengan baik dan memerlukan perencanaan jangka menengah dan jangka panjang, tidak hanya perencanaan jangka pendek atau tahunan.

6. Tekanan serta hambatan administratif

Urusan sederhana yang memerlukan prosedur panjang, persyaratan yang melimpah, melibatkan banyak pihak berlapis menjadi permasalahan pada aspek administratif. Hal-hal tersebut akan memberikan tekanan dan menimbulkan hilangnya hasrat untuk berinovasi.

7. Tidak ada penghargaan atau insentif

Kebolehan berinovasi seharusnya diperhitungkan sebagai suatu hal yang istimewa sehingga patut untuk diberikan penghargaan.

8. Teknologi tersedia, tetapi terhambat budaya dan penataan organisasi

Tidak tersedianya teknologi seringkali bukan menjadi penyebab gagalnya inovasi, tetapi lebih karena tradisi atau penataan organisasi yang tidak pro inovasi.

1.5.12 Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan yakni serangkaian prosedur terpadu untuk menata serta menerbitkan dokumen serta data kependudukan lewat pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi, serta pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan di bidang lainnya. Pelayanan administrasi kependudukan menjadi bagian dari kewajiban Negara untuk melindungi dan memberikan pengakuan terhadap status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan yang dasar pelaksanaannya telah diatur dalam UU No. 2003 Tahun 2006 terkait Administrasi Kependudukan.

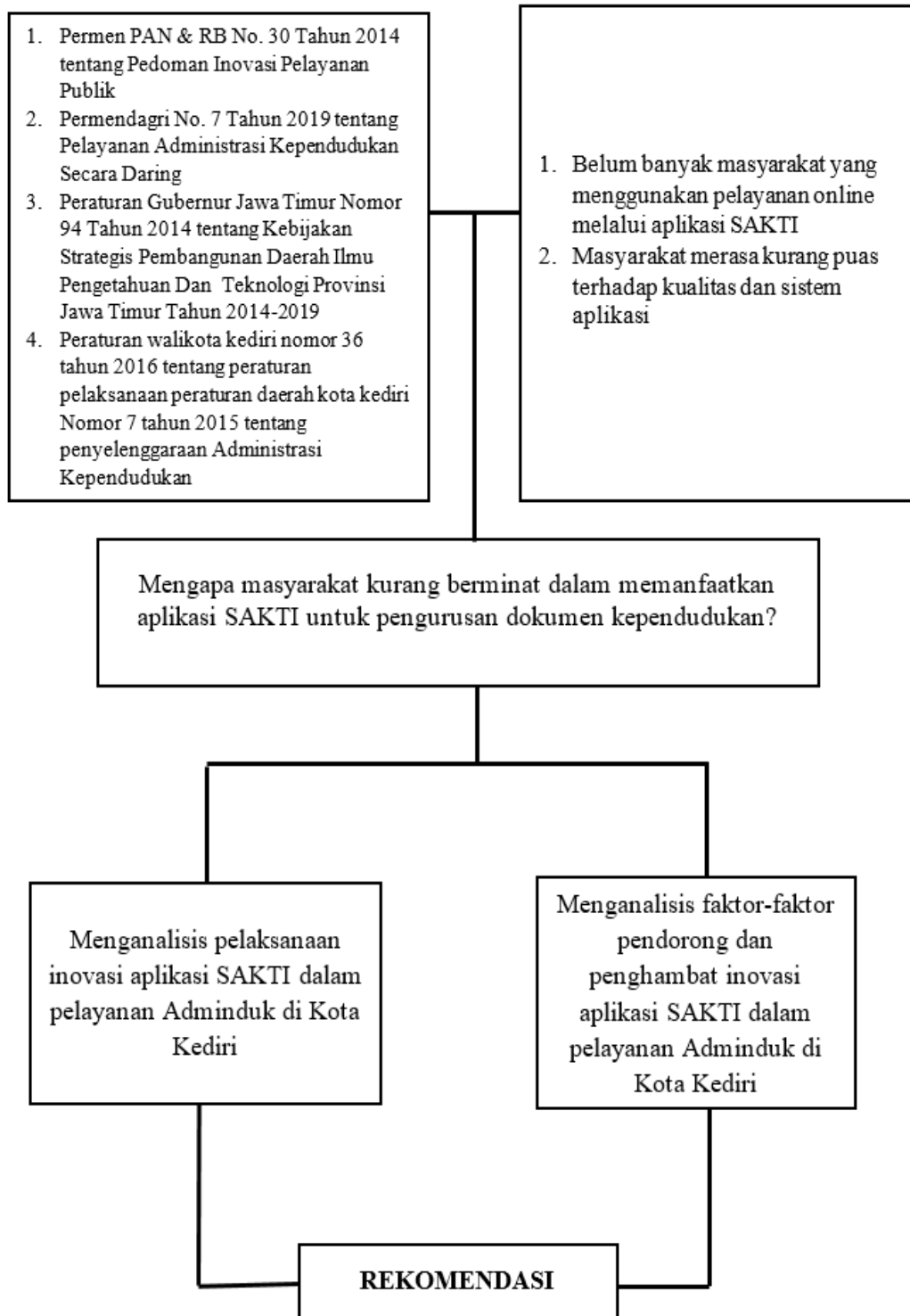
Substansi kegiatan administrasi kependudukan mencakup pelaksanaan pencatatan sipil dan pendaftaran kependudukan. Pencatatan sipil meliputi registrasi kelahiran, kematian, pernikahan, pembatalan pernikahan, perceraian, pembatalan perceraian, pengesahan dan pengakuan anak angkat, perubahan nama, serta perubahan kewarganegaraan. Di sisi lain, pendaftaran kependudukan melibatkan semua kegiatan yang mencatat data penduduk per keluarga bersama sidik jari

(biometrik), mencatat pelaporan peristiwa kependudukan, melakukan pendataan penduduk yang rentan terhadap kependudukan, serta melaporkan penduduk yang tidak mampu melapor sendiri.

Berdasarkan definisi tersebut bisa dipahami bahwa administrasi kependudukan sangat penting untuk dilakukan oleh pemerintah mulai dari satuan terkecil hingga skala nasional. Informasi kependudukan juga berfungsi secara strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan dan perencanaan kegiatan pembangunan karena informasi di dalamnya akan digunakan sebagai landasan bagi perumusan kebijakan pada bidang pelayanan lainnya, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, sosial dan sebagainya pada rangka memenuhi keperluan masyarakat.

1.5.13 Kerangka Pikir Penelitian

Gambar 1.5 kerangka berpikir



1.6 Fenomena Penelitian

1.6.1 Inovasi

Dalam penelitian ini inovasi yang akan dibahas adalah inovasi SAKTI pada pelayanan administrasi kependudukan di Kota Kediri. Untuk melihat pelaksanaan inovasi aplikasi SAKTI pada Dispendukcapil Kota Kediri akan diamati melalui fenomena berikut:

1. Karakteristik inovasi, merupakan sifat dasar yang mempengaruhi cepat lambatnya inovasi diterima oleh masyarakat. Karakteristik inovasi yang diamati dalam penelitian ini meliputi keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*triability*), dan kemudahan diamati (*observability*).
2. Saluran komunikasi, yakni cara penyampaian informasi terkait inovasi SAKTI dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dispendukcapil Kota Kediri. Saluran komunikasi ini akan mendeskripsikan bagaimana penyebaran informasi terkait inovasi kepada masyarakat secara luas.
3. Sistem sosial, merupakan sejumlah orang dari unit atau kelompok berbeda secara fungsional yang bekerja sama untuk meraih tujuan bersama, yakni keberhasilan inovasi.

1.6.2 Faktor Pendorong dan Penghambat inovasi aplikasi SAKTI

Dalam melaksanakan inovasi pasti terdapat beragam faktor yang mempengaruhi keberhasilannya. Untuk menganalisis faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan aplikasi SAKTI maka fenomena yang akan diteliti ialah seperti berikut:

1. Faktor organisasi, yakni kemampuan organisasi dalam menyediakan lingkungan yang kondusif untuk menjalankan inovasi. Kondisi organisasi yang akan diamati dalam penelitian ini meliputi unsur *methods, money, machine, dan materials*.
2. Faktor budaya, merupakan unsur penting dalam memelihara keberlangsungan inovasi yang meliputi kesiapan dan keterbukaan terhadap hal baru. Dalam hal ini akan dilihat bagaimana budaya organisasi dalam menjalankan inovasi serta bagaimana kesiapan masyarakat dalam menggunakan inovasi.
3. Faktor manusia, merupakan ketersediaan sumber daya manusia secara kualitas dan kuantitas serta beragam hal apa saja yang berpengaruh pada pegawai dalam menjalankan inovasi.
4. Ketergantungan berlebih pada *High Performer*, yakni kondisi dimana penyelenggaraan inovasi memiliki ketergantungan pada pihak lain yang memiliki kemampuan lebih.
5. Tekanan dan hambatan administratif, yakni hambatan secara administratif yang menyebabkan inovasi tidak fleksibel.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Berlandaskan Moeleong (2007), penelitian kualitatif merupakan upaya untuk memahami fenomena sosial secara alamiah, dengan fokus pada interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dan objek penelitian. Metode ini menghasilkan temuan berupa ucapan, tulisan, dan lain sebagainya yang mendukung proses penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana inovasi

dalam pelayanan publik melalui aplikasi SAKTI di layanan administrasi kependudukan di Kota Kediri, serta mengidentifikasi masalah-masalah yang muncul berdasarkan observasi langsung di lapangan.

1.7.2 Situs Penelitian

Situs penelitian merupakan tempat dimana peneliti memperoleh kondisi sebenarnya dari objek yang diteliti untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Tempat dilakukannya penelitian mengenai inovasi SAKTI ini adalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri yang beralamat di Jl. Supersemar No. 112, Ngronggo, Kec. Kota Kediri, Jawa Timur.

1.7.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini ialah informan yang ditentukan melalui *purposive sampling*. Pengambilan data-data penelitian ini diperoleh dari orang-orang yang dapat memberikan informasi faktual terkait penyelenggaraan inovasi aplikasi SAKTI di Kota Kediri. Adapun informan dalam penelitian ini adalah:

- a. Bapak Muhammad Natsir selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri yang telah menjabat sejak tahun 2018.
- b. Bapak Andri Fariska Putra selaku Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri yang menjabat sejak tahun 2020. Sebelumnya, menjabat sebagai administrator database sejak tahun 2006 dan ikut serta dalam perencanaan aplikasi SAKTI.

- c. Bapak Sigit Cahyono selaku Staff Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri yang menjabat sejak tahun 2010.
- d. Mas Muhammad Andrian Rachman selaku Staff Front Liner Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri yang menjabat sejak tahun 2018.
- e. Kak Sekar, Kak Eka, dan Ibu Sri Wilujeng selaku masyarakat yang menerima pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri baik secara offline maupun *online* melalui aplikasi SAKTI.

1.7.4 Jenis Data

Jenis data yang dipakai dalam penelitian ini merupakan data kualitatif yang dikemukakan dalam bentuk kalimat verbal. Data kualitatif dapat berupa wawancara, data observasi, catatan-catatan masa lalu dari permasalahan yang pernah dijumpai, dan lain sebagainya.

1.7.5 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian merupakan subjek dari mana data dan informasi sebagai bahan utama penelitian diperoleh peneliti. Lofland dan Lofland (dalam Moleong, 2014) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif sumber data utama berupa perkataan, tindakan, serta data tambahan berupa dokumen pendukung. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui:

a. Data Primer

Data primer sebagai sumber data utama dalam penelitian ini didapatkan peneliti melalui jawaban para informan atau narasumber atas pertanyaan yang

diutarakan oleh peneliti. Data primer lain juga diperoleh dari hasil observasi secara langsung pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.

b. Data Sekunder

Merupakan data pendukung penelitian yang akan dianalisis melalui buku, jurnal, penelitian skripsi terdahulu, informasi dari media cetak, dokumen pemerintah, serta data-data dari dokumen lain yang dapat mendukung penelitian.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data sebagai langkah awal dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga metode, yakni wawancara, pengamatan, serta studi dokumentasi.

Metode-metode pengumpulan data ini diuraikan seperti berikut :

a) Wawancara

Wawancara dilaksanakan dengan mengajukan berbagai pertanyaan kepada informan untuk dicatat atau direkam. Dalam penelitian ini peneliti akan melaksanakan wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri sebagai pihak yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan SAKTI. Wawancara juga akan dilakukan dengan masyarakat yang pernah menggunakan layanan berbasis online ini untuk mendapatkan informasi faktual mengenai layanan melalui aplikasi SAKTI.

b) Dokumentasi

Dokumentasi ialah teknik pengumpulan data secara tidak langsung pada subjek penelitian, melainkan melalui dokumen. Dalam penelitian ini dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai sumber buku, jurnal, dokumen

pemerintah, serta artikel penelitian yang memiliki keterkaitan topik dengan penelitian ini.

c) Observasi

Observasi dilakukan melalui pengamatan guna memperoleh data yang berupa gambaran nyata lokasi penelitian beserta seluruh peristiwa, perilaku yang ditemui di lapangan. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini ialah observasi langsung (*direct observation*). Observasi dilakukan beberapa kali oleh peneliti ketika melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung bagaimana pelayanan yang dilangsungkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri, kondisi antrean pada loket pelayanan dan loket pengambilan dokumen, serta mengamati sarana prasarana dan fasilitas pendukung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri

1.7.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilaksanakan mulai dari saat data dikumpulkan, saat peneliti terjun penelitian di lapangan, hingga hasil penelitian dilaporkan. Dijelaskan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013:46) bahwa analisis data kualitatif dilaksanakan secara berkelanjutan hingga tuntas dan datanya sudah terpenuhi dan dapat dilakukan melalui langkah-langkah analisis data berikut ini:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data ialah suatu proses dalam menyempurnakan data, yang dilakukan dengan mengurangi data yang dianggap kurang diperlukan serta tidak memiliki keterkaitan. Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa reduksi data berkaitan dengan membuat rangkuman, memilah berbagai hal yang merupakan inti dari pembahasan, berfokus terhadap hal penting berdasarkan tema dan pola sehingga data yang telah dilakukan reduksi dapat memberikan gambaran yang jelas, dan memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data setelahnya, serta pencariannya apabila diperlukan.

2. Penyajian Data/ *Display*

Penyajian data akan membuat data yang diperoleh lebih terorganisir dalam susunan pola yang mudah dipahami sehingga akan semakin memudahkan untuk melakukan perencanaan kerja berkaitan dengan apa yang sudah dipahami. Miles dan Huberman (Sugiyono, 2013:249) menyatakan bahwa penyajian data yang dilakukan dengan teks naratif, juga dapat dilakukan melalui penyajian berupa bahasa non-verbal seperti bagan/matriks, grafik, dan tabel. Lebih lanjut, penyajian data bertujuan untuk memudahkan peneliti melihat hasil dari seluruh kegiatan penelitian, dimana setelah berbagai data yang didapat dari lapangan mengenai inovasi aplikasi SAKTI peneliti dapat melakukan penyajian data untuk kemudian ditarik kesimpulan.

3. Verifikasi Data (*Conclusions drawing/verifying*)

Verifikasi data dilakukan ketika simpulan awal yang diartikan masih bersifat temporer dan memungkinkan terjadinya perubahan apabila tidak didukung dengan

beberapa bukti penguat guna mendukung dalam tahapan mengumpulkan data selanjutnya (Sugiyono, 2013:252). Hasil data yang diperoleh oleh peneliti selama melakukan penelitian mengenai inovasi aplikasi SAKTI pada pelayanan administrasi kependudukan di Kota Kediri akan dilakukan analisis serta akan dicari maknanya agar diperoleh jawaban yang relevan dengan permasalahan.

1.7.8 Kualitas Data

Pengecekan pada kualitas data pada dasarnya berguna dalam menyangkal tuduhan kepada penelitian kualitatif yang menyatakan ketidak ilmiahnya penelitian, juga dapat sebagai unsur yang tidak dapat dipisahkan dari penelitian kualitatif (Moleong, 2007:320). Kualitas data berguna agar data penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan dan dapat dikatakan sebagai penelitian ilmiah maka uji kualitas data dilakukan melalui triangulasi.

Triangulasi dalam uji kredibilitas dijelaskan oleh Wiliam Wiersma (Sugiyono, 2013:273) sebagai proses pengecekan data dari berbagai sumber melalui beragam cara serta berbagai waktu yang dapat dijalani melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, serta waktu. Triangulasi yang dijalani dalam penelitian ini ialah triangulasi sumber yang dijalani melalui perbandingan dan pengecekan ulang keabsahan suatu informasi yang didapatkan dari beberapa sumber, yakni wawancara, observasi, dan dokumentasi guna memperoleh data yang valid. Pelaksanaan uji kredibilitas dengan triangulasi sumber dapat dijabarkan seperti berikut:

1. Memperbandingkan hasil observasi langsung dengan hasil interaksi lewat wawancara dengan narasumber. Melalui perbandingan ini akan diperoleh data berdasarkan wawancara dan observasi. Mengingat observasi yang digunakan adalah observasi langsung maka peneliti akan memperoleh data secara valid dan memahami kebenaran informasi antara yang dikatakan narasumber dengan fakta yang sebenarnya di lapangan.
2. Membandingkan hasil wawancara antar masing-masing narasumber. Narasumber penelitian ini berasal dari pihak pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, dengan membandingkan hasil wawancara antar narasumber dapat diperoleh informasi sebenarnya mengenai inovasi aplikasi SAKTI pada pelayanan administrasi kependudukan di Kota Kediri dan bagaimana sesungguhnya yang dirasakan masyarakat setelah menggunakan layanan tersebut.
3. Membandingkan hasil wawancara dan observasi dengan data dokumen yang tersedia. Setelah data yang diperoleh telah mendapatkan bukti yang valid melalui wawancara dan observasi, kemudian dapat dipastikan lagi kebenarannya dengan mengecek dokumen-dokumen yang terkait dengan masalah penelitian.