

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi memberi pengaruh dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk bidang pemerintahan. Penerapan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan bertujuan guna mendorong peningkatan efektivitas serta efisiensi dari kinerja pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat. Penggunaan teknologi dalam pemerintahan mencerminkan telah bergesernya paradigma lama terkait pelayanan publik yang cenderung tidak efisien beralih ke paradigma baru berupa peningkatan efektifitas pelayanan, sehingga diharapkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dari pemerintah dapat meningkat.

Konsep *e-government* merujuk pada penerapan teknologi informasi dalam pelaksanaan pemerintahan yang kini telah banyak digalakkan atau diimplementasikan di berbagai daerah di Indonesia, sebagai perwujudan tata kelola pemerintahan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, efektif, efisien, dan transparan.

Tujuan dari adanya *e-government* dalam penyelenggaraan pemerintahan terkait pelayanan umum pada masyarakat yaitu meningkatnya kualitas pelayanan umum. Sebagaimana pendapat yang dikemukakan oleh Mustofadidjaja (2003: 189) dalam Batinggi, H. Achmad, dkk (2018: 2.28) terkait perlunya upaya terus-

menerus dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik demi menjaga kepuasan masyarakat atas layanan publik yang diterima ¹. Kepuasan masyarakat terkait pelayanan publik menjadi indikator penting bagi pemerintah dalam upaya mengoptimalkan pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat menjadi cerminan dari tingkat keberhasilan pelayanan publik yang pemerintah berikan.

Penggunaan teknologi dalam pelayanan publik didorong dari adanya berbagai permasalahan, antara lain pemberian layanan publik yang lama (kurang efisien), prosedur pelayanan yang rumit, dan lain-lain. Permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan tersebut mendasari munculnya inovasi guna mengoptimalkan pelayanan publik dan berlandaskan oleh suatu hal yang baru maupun modifikasi atau pembaharuan terhadap sistem pelayanan publik yang sudah ada.

Inovasi merupakan pembaharuan maupun pengembangan ide, produk, layanan, atau metode baru yang memberikan solusi terhadap permasalahan atau kebutuhan yang ada. Inovasi mencakup perubahan atau perbaikan pada produk yang pernah ada maupun menciptakan suatu hal baru yang belum pernah ada sebelumnya. Inovasi *e-government* merupakan penerapan teknologi, informasi, dan komunikasi pada penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka meningkatkan kualitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Inovasi *e-government* merupakan hal penting dalam pengoptimalan pelayanan publik, yang mana inovasi tersebut dapat berupa hal baru yang belum ada sebelumnya maupun modifikasi/penyempurnaan dari layanan yang pernah ada sebelumnya. Inovasi *e-*

¹ Batinggi, H. Achmad, dkk. *Manajemen Pelayanan Umum*. Cetakan ketujuhbelas, Juni 2018. Banten : Penerbit Universitas Terbuka. Hal : 2.28.

government bertujuan untuk membuat pemerintah lebih responsif terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat sehingga menghasilkan keluaran pelayanan publik yang lebih efisien dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Inovasi *e-government* mendorong peningkatan partisipasi dan kolaborasi publik atau masyarakat sebagai bentuk modernisasi pelayanan publik melalui adopsi teknologi, informasi, dan komunikasi.

Penggunaan teknologi semakin dioptimalkan selama pandemi Covid-19 melalui pemberian layanan publik secara online. Layanan online selama pandemi merupakan solusi alternatif guna meminimalisir dan menghentikan rantai penyebaran virus Covid-19 di Indonesia, dengan mengurangi aspek kerumunan. Selain itu, tujuan dari adanya layanan online selama berlangsungnya pandemi Covid-19 adalah guna mempermudah masyarakat untuk mengakses kebutuhan layanan publik dengan mengedepankan efektivitas ruang dan waktu. Contoh penerapan layanan online terutama selama pandemi yaitu ditunjukkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pemberian layanan publik kepada masyarakat di bidang administrasi kependudukan. Instansi tersebut membentuk inovasi dengan adanya layanan berbasis teknologi, informasi, dan komunikasi demi mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Inovasi layanan tersebut merupakan kolaborasi antara pemerintah kabupaten dengan provinsi dalam menyediakan sarana layanan publik secara lebih modern dan baru dari pelayanan administrasi kependudukan di tahun sebelumnya.

Layanan online PAKSEMMOK (Pelayanan Administrasi Kependudukan Sepenuh Hati Melayani Masyarakat Secara Online) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus adalah wujud pembaharuan inovasi layanan yang diimplementasikan pada tahun 2021 dari layanan publik sebelumnya bernama Jenang Dukcapil Kabupaten Kudus, yang dikemas secara lebih lengkap dan ringkas melalui inovasi paket penerbitan dokumen terintegrasi, seperti PAKSEMMOK 3in 1 Kelahiran, sehingga masyarakat dapat secara terintegrasi memperoleh pelayanan pembuatan akta kelahiran bayi, Kartu Identitas Anak (KIA), dan Kartu Keluarga yang terdapat nama bayi, dan pelayanan administrasi kependudukan dokumen terintegrasi lainnya.

Melalui layanan online PAKSEMMOK tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kudus berupaya mengoptimalkan pelayanan publik secara online melalui cara mengintegrasikan berbagai fungsi manajemen (manajemen perubahan dan tata laksana), manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dan akuntabilitas, manajemen pengawasan dan peningkatan layanan publik) berbasis website dan android. Jenis layanan online di Disdukcapil Kabupaten Kudus yaitu menyediakan berbagai pelayanan, termasuk pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, informasi administrasi kependudukan yang berlangsung melalui optimalisasi fasilitas teknologi, komunikasi, dan informasi ².

PAKSEMMOK merupakan inovasi di Disdukcapil Kabupaten Kudus karena merupakan pengembangan dari layanan pengurusan dokumen kependudukan secara online melalui *website*. Dikatakan sebagai suatu inovasi

² Panduan Penggunaan Aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan, Inovasi Layanan PAKSEMMOK (Pelayanan Administrasi Kependudukan Sepenuh Hati Melayani Masyarakat Secara Online Kabupaten Kudus).

karena PAKSEMMOK merupakan penyempurnaan dari layanan online yang pernah ada di Disdukcapil Kabupaten Kudus yaitu Jenang Dukcapil, yang mana hadir sebagai penyempurnaan inovasi yang lebih terjaga secara sistem dan keamanan.

Layanan PAKSEMMOK diharapkan akan mendorong peningkatan cakupan penyelenggaraan administrasi kependudukan pada tahun berikut disesuaikan dengan Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus Tahun 2018-2023. Angka cakupan administrasi kependudukan di Kabupaten Kudus pada tahun 2019 sebesar 98% dan meningkat menjadi 99% pada tahun 2020, berdasarkan data Rencana Strategis (renstra) Disdukcapil Kabupaten Kudus tahun 2018–2023. Berdasarkan Renstra Disdukcapil tahun 2018–2023, target angka cakupan administrasi kependudukan pada tahun 2023 adalah 100%.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan, Disdukcapil Kabupaten Kudus melaksanakan kolaborasi inovasi pelayanan publik sebagai upaya peningkatan dan memaksimalkan penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Selain itu, Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Kudus menjadi landasan bagi layanan daring bidang administrasi kependudukan sebagai optimalisasi penyelenggaraan pelayanan kependudukan secara tepat waktu dan akurat. Pada tahun 2021, layanan daring lama bernama Jenang Dukcapil diperbarui dengan layanan

PAKSEMMOK sebagai solusi atas meningkatnya kebutuhan layanan online selama pandemi Covid-19 dan masih berjalan hingga sekarang.

Beberapa peraturan pemerintah yang menjadi dasar pelaksanaan administrasi kependudukan antara lain Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 yang mengatur tentang pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan, yang telah diubah UU No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006 tersebut. Selain itu, terdapat juga Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 96 Tahun 2018 mengenai persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil.

Layanan publik yang berkualitas secara fundamental merupakan bentuk layanan yang bersifat cepat, tepat atau tidak memuat kesalahan, menyenangkan, sesuai prosedur dan proses sebelumnya sudah ditetapkan.³ Layanan online PAKSEMMOK dari Disdukcapil Kabupaten Kudus diharapkan akan mendorong perwujudan pelayanan yang cepat/efisien, lebih efektif, dan lebih memuaskan pengguna (masyarakat Kudus) terkait layanan administrasi kependudukan.

Sebagaimana dijelaskan pada bagian sebelumnya, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi secara lebih jauh tentang penerapan inovasi “PAKSEMMOK (Pelayanan Administrasi Kependudukan Sepenuh Hati Melayani Masyarakat Secara Online di Kudus)” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus. Inovasi ini dimaksudkan sebagai upaya memberikan informasi dan sarana yang mempermudah masyarakat di Kabupaten Kudus terkait segala macam pengurusan dokumen kependudukan.

³ Batinggi, H. Achmad, dkk. *Manajemen Pelayanan Umum*. Cetakan ketujuhbelas, Juni 2018. Banten : Penerbit Universitas Terbuka. Hal : 2.27.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mengacu pada latar belakang yang peneliti paparkan sebelumnya, dapat disimpulkan apa yang menjadi rumusan masalah penelitian ini, yaitu terdiri dari :

1. Bagaimana inovasi PAKSEMMOK Disdukcapil Kabupaten Kudus Tahun 2023 ?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi dalam penerapan inovasi PAKSEMMOK Disdukcapil Kabupaten Kudus Tahun 2023 ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan suatu hal yang akan dicapai atas pelaksanaan penelitian. Berikut merupakan beberapa tujuan yang diharapkan dapat dicapai oleh adanya penelitian ini, di antaranya untuk :

- a. Menjelaskan dan menganalisis penerapan inovasi layanan “PAKSEMMOK” dari Disdukcapil Kabupaten Kudus tahun 2023.
- b. Menjelaskan dan menganalisis kendala dalam penerapan inovasi layanan PAKSEMMOK dari Disdukcapil Kabupaten Kudus.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang penulis harapkan terkait penelitian yang dilakukan terbagi menjadi 2 jenis, yaitu :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Meningkatkan pemahaman terkait optimalisasi pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam pelayanan publik, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus yang berbasis inovasi. Memperkaya rekomendasi guna meningkatkan inovasi teknologi layanan administrasi kependudukan dari Disdukcapil Kabupaten Kudus secara daring dalam rangka meningkatkan tata kelola pemerintahan. Selain itu, menyediakan literatur untuk penelitian yang berfokus pada tata kelola pemerintahan, khususnya yang berfokus pada manajemen inovasi kebijakan (juga dikenal sebagai inovasi layanan publik).

1.4.2 Manfaat Praktis

Diharapkan melalui adanya hasil penelitian ini juga akan memperkaya rujukan atau contoh untuk berbagai instansi lain terkait penerapan inovasi layanan publik berbasis teknologi sehingga pelayanan publik yang pemerintah sediakan bagi masyarakat bisa berjalan lebih mudah, efisien, dan efektif. Manfaat penelitian ini bagi masyarakat yaitu sebagai pihak yang mendapat pengaruh positif dari penerapan inovasi layanan online sehingga partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat meningkat, seperti masyarakat cenderung lebih memilih dan menggunakan PAKSEMMOK dari Disdukcapil Kabupaten Kudus ini terkait kepentingannya mengurus dokumen kependudukan.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berisi tentang informasi-informasi yang relevan terkait penelitian dari beberapa peneliti sebelumnya, sebagai bentuk rujukan yang digunakan oleh penelitian ini. Berdasarkan hasil referensi, penulis menemukan beberapa topik penelitian yang berkaitan dengan inovasi layanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penelitian terdahulu diperlukan penulis sebagai bahan acuan untuk mendukung penelitian ini. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang dimaksudkan :

No.	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Irvan Arif Kurniawan, dkk, 2022. Implementasi <i>E-Government</i> pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang (Studi Kasus Platform Sobat Dukcapil)	Penelitian kualitatif deskriptif.	Hasil temuan dari penelitian yaitu implementasi <i>e-government</i> melalui aplikasi Sobat Dukcapil sudah baik dalam aspek efisiensi pelayanan dan tepat sesuai tujuan dari penerapan aplikasi tersebut. Aplikasi Sobat Dukcapil memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Tangerang dalam pengurusan dokumen kependudukan. Pelayanan pada aplikasi Sobat Dukcapil masyarakat sebagai pengguna hanya memerlukan waktu kurang lebih 2 hari dalam pengurusan dokumen kependudukan, yang mana lebih cepat dibandingkan dengan pelayanan yang masih bersifat konvensional yang membutuhkan waktu yang relatif lama. Dalam penerapan aplikasi Sobat Dukcapil oleh Disdukcapil Kota Tangerang ditemukan kendala yaitu sistem yang mudah rentan karena dapat diakses oleh sembarang orang.
2.	Nadya Yanika Oentari Putri, Anton Subarno, dan	Penelitian kualitatif	Hasil temuan dari penelitian yaitu penerapan aplikasi “Dukcapil

	Nur Rahmi Akbarini, 2023. Penerapan aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” di Kota Surakarta	deskriptif.	Dalam Genggaman” di Kota Surakarta didasarkan pada proses perencanaan, pelaksanaan, hingga monitoring dan evaluasi. Penerapan aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” di Kota Surakarta masih ditemui hambatan dan kendala yaitu sosialisasi yang kurang merata (belum menjangkau semua wilayah), fitur aplikasi yang kurang lengkap, alur yang kurang efektif, dan gangguan pada server.
3.	Aprilia Shafinatuz Zahwa, Muradi, dan Neneng Yani Yuningsih, 2024. Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis <i>Electronic Government</i> Melalui Website Pindang Cemplung di Kabupaten Jepara Tahun 2022-2023.	Penelitian kualitatif deskriptif.	Hasil temuan dari penelitian yaitu pelayanan administrasi kependudukan berbasis <i>e-government</i> melalui <i>website</i> Pindang Cemplung di Kabupaten Jepara pada tahun 2022-2023 masih belum optimal. Masih ditemui permasalahan seperti sosialisasi yang kurang merata tentang “Pindang Cemplung” ke seluruh wilayah Kabupaten Jepara. Masyarakat merasakan manfaat dari adanya <i>website</i> Pindang Cemplung meskipun dalam pelaksanaannya belum berjalan secara optimal karena sosialisasi terkait <i>website</i> tersebut belum merata.

Berdasarkan pada kajian literatur dari penelitian terdahulu ditemukan beberapa jenis penelitian yang beririsan dengan topik dan fokus penelitian yaitu tentang penggunaan inovasi layanan online dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Disdukcapil. Namun yang membedakan dari penelitian yang sudah ada yaitu waktu dan lokasi penelitian yang berbeda, serta jenis/nama inovasi pelayanan publik yang diteliti berbeda. Maksud

dari penelitian adalah terkait inovasi layanan publik di Disdukcapil Kabupaten Kudus melalui Pelayanan Administrasi Kependudukan Sepenuh Hati Melayani Masyarakat secara Online di Kabupaten Kudus (PAKSEMMOK) dari sudut pandang teori inovasi pelayanan publik.

1.6 Kerangka Teori

Kerangka teori yang digunakan, yakni teori inovasi pelayanan publik, teori pelayanan publik, dan teori *E-Government*.

1.6.1 Teori Inovasi Pelayanan Publik

Perkembangan teknologi memiliki pengaruh besar dalam kehidupan, salah satunya di bidang pemerintahan. Perkembangan teknologi dalam bidang pemerintahan mendorong terbentuknya suatu inovasi yang berkonsep pada penemuan ide baru untuk digunakan dalam mengatasi permasalahan dan meningkatkan kinerja pemerintah terutama di bidang pelayanan publik. Inovasi sendiri dijelaskan sebagai sebuah ide, praktik, dan objek berdasarkan kesadaran tertentu dan diterima sebagai sebuah kebaruan (sebelumnya belum pernah ditemukan), baik dari seseorang maupun sekelompok orang guna diadopsi⁴. Adopsi inovasi juga bisa dimaknai menjadi suatu proses penerimaan suatu inovasi oleh masyarakat. Menurut Radenakers (2005) dalam (Setijaningrum, Erna, hal: 4) membagi inovasi ke dalam beberapa kategori yaitu sebagai berikut ⁵:

⁴ Setijaningrum, Erna. 2017. *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik: Best Practice di Indonesia*. Surabaya : Airlangga University Press. Hal : 2.

⁵ Ibid. Hal : 4.

No	Tipe Inovasi	Karakteristik
1	Inovasi Produk	Produk, jasa, atau kombinasi keduanya yang belum pernah ada sebelumnya.
2	Inovasi Proses	Metode baru pelaksanaan kegiatan bernilai tambah (seperti distribusi atau produksi) yang dinilai lebih baik atau lebih optimal.
3	Inovasi Organisasional	Metode baru terkait pengelolaan, koordinasi, ataupun pengawasan terhadap pekerjaan, kegiatan, pegawai, ataupun tanggung jawab.
4	Inovasi Bisnis	Kombinasi produk, proses, dan sistem organisasional yang baru (dikenal sebagai model bisnis).

Mulgan dan Albury menggambarkan inovasi sebagai pengembangan dan penggunaan prosedur, barang, dan teknik baru dalam penyediaan layanan publik, dengan harapan bahwa hasilnya akan sangat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas. Dapat dikatakan bahwa inovasi, yang merupakan segala sesuatu yang baru yang berasal dari proses pengembangan ide, konsep, dan pemikiran yang sebelumnya tidak terbayangkan, dapat menghasilkan produksi layanan yang lebih efektif, efisien, dan berkualitas lebih tinggi.

Inovasi memiliki peran yang penting dan relevan dalam sektor publik karena berfungsi sebagai alternatif dalam mencari solusi baru untuk mengatasi masalah lama dalam bidang pelayanan publik. Tujuan inovasi dalam sektor publik adalah guna memperbaiki dan mengoptimalkan layanan yang diberikan, menggambarkan wujud keberagaman pilihan yang tersedia bagi masyarakat, dan menciptakan variasi dalam metode pelayanan. Cara yang dapat ditempuh dalam melakukan inovasi, salah satunya adalah melalui pengembangan optimasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), yang

dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, partisipasi masyarakat, ataupun transparansi dalam penyelenggaraan layanan publik.⁶

Dalam penerapan suatu inovasi atau pembaharuan memerlukan tolok ukur agar inovasi yang telah dibuat dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Christiansen (2000: 29) dalam (Kumorotomo, Wahyudi, hal : 99) terdapat komponen yang dijadikan tolok ukur dalam kinerja inovasi yaitu sebagai berikut :

1. Kecocokan dengan kebutuhan publik (*fit with customer need*)
2. Kecocokan inovasi yang bukan hanya untuk kebutuhan publik pada masa saat ini saja, melainkan juga pada masa mendatang (*fit either with current customer needs or with future customer needs*)
3. Kecepatan mengacu pada pasar atau masa implementasi (*speed refer to market or time to implementation*)
4. Biaya yang mengacu kepada biaya inovasi itu sendiri (*cost refers to cost for innovation itself*)

Inovasi layanan publik dalam penyelenggaran pemerintahan sebagai tuntutan untuk lembaga pemerintahan dilandasi dari adanya desakan atau dorongan publik untuk semakin meningkatkan kinerja agar bisa menanggulangi permasalahan di kehidupan masyarakat melalui adanya pembaharuan pelayanan publik. Pembaharuan layanan publik merupakan bentuk inovasi yang belum ada sebelumnya ataupun

⁶ Suaedi, Fali (ed). 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan e-Governance)*. Yogyakarta : Graha Ilmu. Hal : 47.

penyempurnaan dari inovasi yang sudah pernah ada sebelumnya, dengan tujuan mengoptimalkan pemberian layanan publik kepada masyarakat. Inovasi layanan publik didorong adanya prinsip-prinsip yang mendasari dalam penerapan pembaharuan layanan publik. Prinsip-prinsip penerapan inovasi layanan publik dijadikan sebagai rujukan keberhasilan inovasi layanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan, seperti yang diutarakan Rogers melalui Suwarno (2008: 17) menyebutkan 5 (lima) prinsip inovasi pelayanan publik, yaitu terdiri dari :

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Adapun inovasi ini perlu mengandung keunggulan atau nilai tambah dibandingkan daripada inovasi yang pernah ada sebelumnya. Inovasi harus memuat unsur pembaharuan atau bersifat menyempurnakan dari inovasi yang telah dibentuk sebelumnya. Hal tersebut menjadi ciri khas terbentuknya inovasi yaitu ada hal yang membedakan dengan sistem kinerja sebelumnya. Keunggulan pada produk inovasi yang dibentuk menjadi pembeda dengan jenis inovasi yang pernah ada. Inovasi yang dibentuk menawarkan manfaat yang cukup signifikan sehingga dapat dengan mudah diterima dan diimplementasikan secara menyeluruh kepada pengguna.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Inovasi memiliki sifat kesesuaian atau kompatibel terhadap inovasi sebelumnya. Inovasi baru yang dibentuk harus berlandaskan pada inovasi sebelumnya sebagai bagian proses pengalihan inovasi yang

lebih baru. Bisa dikatakan bahwa inovasi terbaru dibentuk dengan memerhatikan inovasi yang pernah ada, untuk selanjutnya disempurnakan menjadi terobosan baru yang lebih relevan dengan keadaan saat ini dan pada masa mendatang. Kesesuaian produk inovasi berdasarkan pada ketentuan perundang – undangan, hingga kemudian secara normatif suatu inovasi bisa sebagaimana proses dan prosedur yang akan dipertanggungjawabkan.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Inovasi terbaru yang didasari pada inovasi lama memuat tingkat kerumitan yang lebih kompleks dan lebih tinggi. Kendati demikian, pada dasarnya suatu inovasi diciptakan untuk membuat hal-hal baru dan lebih baik, sehingga tingkat kompleksitas dalam penciptaan inovasi bukanlah masalah yang signifikan. Produk inovasi tentu memiliki tingkat kerumitan masing – masing, baik secara penggunaan dan pemahaman terhadap suatu inovasi. Inovasi yang sederhana akan lebih mudah untuk dipahami dan diadopsi pada kehidupan sehari – hari salah satunya pada penyelenggaraan pemerintahan. Sebaliknya, jika produk inovasi rumit maka akan menyebabkan kesulitan dalam proses pemahaman dan adopsi.

4. Kemungkinan untuk dicoba (*Triability*)

Produk inovasi yang telah diciptakan harus terbukti dan telah teruji mampu memberikan keuntungan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, sehingga masyarakat mendapat kesempatan guna

menjalankan pengujian terhadap kualitas atas adanya inovasi tersebut. Produk inovasi yang dibentuk memiliki sifat yang menarik sehingga masyarakat memiliki ketertarikan untuk menggunakan produk inovasi tersebut. Uji coba terhadap produk inovasi yang akan diluncurkan dilakukan sebelum pengguna dapat mengakses inovasi tersebut. Uji coba berkaitan dengan kelayakan produk inovasi yang disesuaikan dengan tujuan dan hasil yang akan dicapai dari pembentukan inovasi tersebut. Hasil dari uji kelayakan pada produk inovasi selanjutnya akan dijadikan bahan evaluasi untuk proses peluncuran (*launching*) kepada masyarakat.

5. Kemudahan (*Observability*)

Produk inovasi merupakan suatu pembaharuan dan memiliki sifat beda dengan inovasi yang pernah ada sebelumnya. Tujuan penyempurnaan inovasi yaitu mempermudah masyarakat terkait pengurusan pelayanan publik, sehingga hasil yang diharapkan dari adanya inovasi tersebut dapat terwujud dengan baik dengan adanya kemudahan akses layanan publik. Kemudahan dalam penerapan inovasi berkaitan dengan masyarakat yang menjadi pengguna ataupun pemerintah yang menjadi pihak penyedia pelayanan publik. Dapat dikatakan bahwa terdapat 2 pihak yang akan mendapat dampak kemudahan dari adanya penerapan produk inovasi yaitu masyarakat dan pemerintah.

1.6.2 Teori Pelayanan Publik

Moenir (2001:13) melalui (Muhammad Sawir:2020) mengemukakan bahwa pelayanan publik memiliki definisi yaitu serangkaian kegiatan, baik dari seseorang maupun sekelompok orang berdasarkan aspek material lewat sistem, metode, dan prosedur tertentu guna mengakomodasi kepentingan pihak lain sebagaimana haknya masing-masing.⁷ Adapun pelayanan publik bagi masyarakat yang diberikan pemerintah telah menjadi suatu tanggung jawab dan dijalankan melalui instansi-instansi ataupun lembaga-lembaga pemerintahan, baik dalam tingkat pusat ataupun daerah, serta pada lingkup Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dapat berupa pelayanan dalam bentuk barang publik maupun jasa⁸. Kemudian wujud pelayanan publik ini juga menjadi pelaksanaan atas tugas dan fungsi dari pemerintah sebagai pelayan masyarakat.

Terbentuknya inovasi layanan publik sebagai wujud upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, tidak lepas dengan esensi dan definisi dari pelayanan publik tersebut sebagaimana ditetapkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mana di dalam undang-undang tersebut memuat prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan terutama di bidang pelayanan publik dengan mengedepankan efisiensi dan efektifitas kinerja. Dalam undang-undang tersebut juga memuat pula penjelasan dari pelayanan publik yaitu suatu kegiatan untuk memenuhi dan mengakomodasi

⁷ Sawir, Muhammad. *Birokrasi Pelayanan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi)*. Cetakan Pertama, September 2020. Yogyakarta : Penerbit Deepublish. Hal. 88.

⁸ Hiplunudin, Agus. *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik; Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara*. 2017. Yogyakarta : Penerbit CALPULIS. Hal : 105.

kebutuhan pelayanan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku untuk setiap bagi masyarakat terkait barang, jasa, dan juga pelayanan yang bersifat administratif yang penyelenggara layanan publik sediakan.⁹

Selain itu, definisi pelayanan publik turut tercantum lewat KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam dokumen yang dimaksudkan, dinyatakan bahwa cakupan dari pelayanan publik termasuk pada serangkaian kegiatan dari penyelenggara guna memenuhi dan mengakomodasi kebutuhan layanan dan menjalankannya berdasarkan perundang-undangan yang berlaku. Dari definisi ini, kesimpulannya ialah bahwa demi mencapai kesejahteraan masyarakat, dilakukan pelayanan publik sebagai serangkaian layanan yang pemerintah berikan dan sediakan bagi masyarakat, agar kebutuhan publik dapat dipenuhi dan diakomodasi dan penyelenggaraannya didasarkan pada perundang-undangan yang berlaku.

Unsur-unsur dan aspek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia turut mendapati peraturannya juga melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003. Keputusan ini menjelaskan pedoman umum terkait penyelenggaraan pelayanan publik, yang mencakup beberapa hal penting, antara lain:¹⁰

⁹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

¹⁰ Keputusan Menpan Nomor 63/kep/m.pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1. Kesederhanaan, artinya prosedur pelayanan yang mudah dipahami. tidak rumit, dan dijalankan.
2. Kejelasan, Penjelasan yang jelas mengenai persyaratan teknis dan administratif dalam pelayanan.
3. Kepastian Waktu, Pelayanan publik dapat selesai dengan baik dengan batas waktu yang sudah ditetapkan.
4. Akurasi, Produk layanan diterima Secara tepat, benar, dan sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Keamanan, Pelayanan publik memberikan rasa aman kepada masyarakat, dengan jaminan berdasarkan hukum yang berlaku..
6. Tanggung jawab, bahwa pemimpin dalam pelayanan publik harus memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan/pemberian layanan atas dasar keluhan/permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat.
7. Kelengkapan prasarana dan sarana (termasuk penyediaan sarana teknologi dan komunikasi) yang dimiliki penyelenggara pelayanan publik.
8. Kenyamanan (pemberian layanan publik dari pemerintah kepada masyarakat harus memberikan rasa nyaman dengan memberikan pelayanan yang ramah, adil, pelayanan yang tertib, dan lain sebagainya).
9. Kemudahan akses (lokasi, tempat, dan sarana pelayanan publik yang mudah masyarakat jangkau).
10. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan (layanan publik harus diberikan dengan baik yaitu mengutamakan kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan melayani berdasarkan hati).

Adapun terkait pelayanan publik yang dilaksanakan harus menetapkan standar pelayanan untuk menjamin kepastian bahwa masyarakat sebagai penerima layanan, yang juga dipublikasikan secara terbuka. Standar pelayanan publik menjadi landasan oleh instansi dalam menjamin kepuasan masyarakat atas layanan publik yang diterima. Berdasarkan Kep. Menpan No. 63 Tahun 2004, terdapat standar pelayanan publik yang harus ada dalam penyelenggaraan layanan oleh pemerintah, yaitu sebagai berikut ¹¹:

1. Prosedur pelayanan yang telah distandarisasi mencakup langkah-langkah bagi penerima dan pemberi layanan, salah satunya terkait pengaduan.
2. Waktu penyelesaian yang telah ditetapkan berlaku sejak pengajuan permohonan sampai dengan selesainya pemberian layanan, tak terkecuali penyelesaian pengaduan.
3. Biaya pelayanan beserta rinciannya yang diterapkan selama proses pemberian layanan. Namun pada perkembangan pemberian layanan publik di Indonesia, berbagai jenis pelayanan publik telah dilaksanakan secara gratis tanpa dipungut biaya, hal tersebut bertujuan mendorong peningkatan kualitas pelayanan dan menciptakan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang disediakan.
4. Produk atau hasil dari pelayanan publik adalah hasil yang didapatkan oleh masyarakat sebagaimana ditetapkan yang berlaku.

¹¹ Iriani, Enni. *Kajian Kebijakan Good Local Governance Dalam Optimalisasi Pelayanan Publik : Suatu Evaluasi Implementasi Pelayanan Terpadu di Kabupaten/Kota Di Indonesia*. 2007. Bandung : Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I LAN. Hal : 27.

5. Sarana dan prasarana mencakup penyediaan fasilitas yang sesuai untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi atau keahlian petugas pelayanan publik ditentukan secara tepat sebagaimana keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan untuk memberikan layanan yang baik.

1.6.2.1 Teori Pelayanan Prima

Pelayanan publik yang baik/prima merupakan tujuan yang hendak dicapai dari aktivitas pemberian layanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan prima dapat diartikan pula sebagai pemberian layanan publik dengan menerapkan standar operasional berdasarkan perundang-undangan, sehingga target/capaian kualitas layanan dan kepuasan masyarakat dapat terwujud dengan baik.

Menurut (Ruslan, 2012) dalam (Hiplunudin, 2017, Hal :109) pelayanan prima atau *excellent service* memiliki empat unsur pokok yaitu kecepatan dalam pemberian layanan publik, keramahan, ketepatan, dan kenyamanan.¹² Kecepatan memiliki arti bahwa layanan publik dilakukan dengan cepat dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Keramahan diartikan yaitu sikap petugas layanan publik yang ramah dalam aktivitas pemberian layanan publik bagi masyarakat. Ketepatan dan kenyamanan merupakan unsur yang wajib penyelenggara penuhi terkait pelayanan publik, yang mana selain

¹² Hiplunudin, Agus. *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik; Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara*. 2017. Yogyakarta : Penerbit CALPULIS. Hal : 109.

cepat harus tepat dan memberikan rasa nyaman bagi penerima layanan publik (masyarakat).

Selain empat unsur pokok dalam pelayanan prima, terdapat faktor pelayanan prima menurut (Al Alif, 2010) dalam (Hiplunudin, 2017, Hal :109) yaitu sebagai berikut ¹³:

- a. *Ability* (Kemampuan) menjadi sebetulnya keterampilan ataupun pengetahuan dari para pegawai layanan publik atas bidang kerja yang diemban. Keterampilan dan pengetahuan yang baik akan mendorong tercapainya pelayanan prima.
- b. *Attitude* (Sikap) merupakan tingkah laku maupun perilaku yang harus ditunjukkan oleh pegawai layanan publik ketika melayani masyarakat. Perilaku atau sikap baik pegawai dalam memberikan layanan publik yaitu seperti melayani dengan senyuman.
- c. *Appearance* (Penampilan)
- d. *Attention* (Perhatian)
- e. *Action* (Tindakan)
- f. *Accountability* (Pertanggung jawaban)

Pelayanan prima berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang baik atau telah memenuhi standar operasional pelayanan, sehingga masyarakat merasa puas atas layanan publik yang didapatkan. Berikut adalah kualitas

¹³ Ibid. Hal : 109.

pelayanan publik untuk memenuhi kepuasan masyarakat terkait pelayanan publik yaitu¹⁴ :

- a. Transparansi, yang mengacu pada layanan yang dapat diakses, mudah digunakan, dan terbuka bagi publik (semua pihak) yang membutuhkannya.
- b. Akuntabilitas mengacu pada kapasitas pemerintah untuk mempertanggungjawabkan layanan yang diberikannya kepada publik dengan cara yang konsisten dengan hukum dan peraturan terkait.
- c. Kondisional merujuk pada pelayanan yang disediakan pemerintah bagi masyarakat, yang didasarkan pada kondisi dan kemampuan baik dari pemberi maupun penerima layanan. Pelayanan ini berakar pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Pelayanan publik partisipatif adalah suatu pendekatan di mana masyarakat diberi kesempatan guna berpartisipasi secara langsung selama pengambilan keputusan dan pelaksanaan serangkaian program pemerintahan.
- e. Pelayanan publik yang berkeadilan memastikan adanya kesamaan atau kesetaraan akses bagi setiap orang atas layanan pemerintah.
- f. Keseimbangan hak dengan kewajiban sangat penting dalam pelayanan publik. Hal ini berarti bahwa setiap layanan yang diberikan harus mempertimbangkan dengan cermat hak-hak serta kewajiban dari setiap pihak yang terkait.

¹⁴ Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta : PT Bumi Aksara. Hal : 6.

Pelayanan prima berlandaskan pada terwujudnya etika pelayanan publik yang baik atau mekanisme yang dilakukan oleh pejabat publik berdasarkan pada serangkaian kebiasaan yang memuat unsur nilai hidup dari hukum atau norma sebagai pengaturan dan regulasi terhadap tingkah laku dan sikap manusia yang dinilai sudah baik. Adapun pelayanan publik yang baik dapat dinilai dari etika pelayanan yang diberikan oleh pejabat publik yang berdasarkan pada tingkah laku selama proses pemberian layanan.

1.6.3 Konsep *E-Government*

E-government dijelaskan sebagai penyelenggaraan pemerintahan dengan berdasar pada penggunaan teknologi, yang mana pemberian layanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat dapat dilakukan secara online melalui sebuah *website* atau aplikasi online, sehingga prinsip efisiensi dan efektifitas lebih terjamin keberadaannya. Menurut Hartono (2010) dalam Nugraha (2018: 35) yang dimaksud dengan *e-government* yaitu suatu proses dari sistem pemerintahan melalui penggunaan ICT (*Information, Communication, and Technology*) yang digunakan sebagai sarana untuk memudahkan komunikasi dan transaksi dengan masyarakat, organisasi bisnis, dan lembaga pemerintah demi tercapainya efisiensi, efektivitas, transparansi, ataupun akuntabilitas pemerintah pada warga negaranya¹⁵. Definisi tentang

¹⁵ Tri Nugraha, Joko. *E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)*. Jurnal Komunikasi dan Kajian Media, Vol. 2, No. 1, April 2018, Hal. 35.

e-government juga dikemukakan oleh Hole (2011) dalam Nugraha (2018: 35) yaitu konseptualisasi dari penerapan *e-government* yang mana pemberian layanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat dilakukan secara Layanan elektronik, atau *e-service*, dapat diakses melalui berbagai platform, seperti internet, jaringan seluler, komputer, dan media multimedia¹⁶.

Berdasarkan uraian tersebut, *e-government* bisa dikatakan sebagai wujud dari pemanfaatan teknologi dalam lingkup pemerintahan yang bertujuan sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan publik disertai dengan penciptaan/pembentukan inovasi pelayanan publik berupa program atau kebijakan baru yang mengubah sistem pelayanan publik lama (konvensional) ke arah baru (modern) berbasis pada teknologi.

Penerapan dan optimalisasi konsep *e-government* saat ini memiliki tujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) terutama dalam bidang pelayanan publik. Terdapat beberapa manfaat dari adanya aktivitas terkait *e-government* atau penggunaan teknologi informasi selama keberjalanan pemerintahan sebagai langkah *pengembangan e-government* di Indonesia sebagaimana diatur dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003, yakni¹⁷:

1. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen, dan proses kerja secara elektronis.

¹⁶ Ibid. Hal. 35.

¹⁷ Elysia, Vita, dkk. *Implementasi E-Government Untuk Mendorong Pelayanan Publik yang Terntegrasi di Indonesia (Optimalisasi Peran Sains dan Teknologi Untu Mewujudkan Smart City)*. Hal : 358.

2. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi bertujuan supaya pelayanan publik dapat dengan mudah dan murah diakses oleh masyarakat luas.

Dalam hal ini terdapat 4 tingkatan yang pemerintah dapat lakukan terkait pengembangan *e-government* dengan berlandaskan pada Instruksi Presiden di atas yang secara umum berisi pengaturan mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional, berikut 4 tingkatan tersebut¹⁸:

1. Tingkat 1, berkaitan dengan aspek persiapan, terdiri dari :
 - a. Setiap lembaga terkait perlu memiliki situs informasi sendiri
 - b. Peningkatan kompetensi sumber daya manusia menjadi hal yang sangat penting
 - c. Penyediaan sarana akses seperti pusat layanan masyarakat juga perlu dilakukan
 - d. Menyebarkan informasi tentang situs kepada internal dan eksternal
2. Tingkat 2, tahap pematangan yaitu:
 - a. Pembuatan situs informasi bersifat publik interaktif
 - b. Pembuatan situs keterhubungan dengan lembaga lain
3. Tingkat 3, yaitu tahap pemantapan:
 - a. Pembuatan situs transaksi pelayanan publik
 - b. Pembuatan interoperabilitas aplikasi *online* ataupun data yang terhubung dengan lembaga lain

¹⁸ Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*.

4. Tingkat 4, yaitu tahap pemanfaatan :

- a. Pembuatan aplikasi online atau layanan online lainnya (*website*) yang dapat digunakan untuk 3 lingkup/cakupan pelaksanaan yaitu *Government to Government* (G2G), *Government to Citizen* (G2C), dan *Government to Business* (G2B) yang terintegrasi dengan baik.

Penyelenggaraan pemerintahan berbasis pada penggunaan teknologi (*e-government*) memiliki tujuan utama agar kualitas pelayanan publik yang disediakan bagi masyarakat tetap terjaga dan bahkan dapat ditingkatkan untuk terciptanya efisiensi, efektivitas, dan responsifitas pelayanan publik. Yang dimaksud dengan efisiensi pelayanan, GDS (dalam Agus Dwiyanto, 2002), yaitu terkait penggunaan waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk menyelesaikan berbagai jenis pelayanan publik. Sedangkan yang dimaksud dengan responsifitas menurut (Hormon, 1995 dalam Agus Dwiyanto, 2002) yaitu berkaitan dengan kemampuan pemerintah dalam mengenali kebutuhan, yang didasari oleh penyusunan agenda dan prioritas, berikut pengembangan program atau kebijakan berdasarkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat¹⁹. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan publik berbasis pada penggunaan teknologi memberi manfaat terciptanya pelayanan yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, hingga kemudian pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat dapat memuaskan dan sesuai harapan.

¹⁹ Batinggi, H. Achmad, dkk. *Manajemen Pelayanan Umum*. Cetakan ketujuhbelas, Juni 2018. Banten : Penerbit Universitas Terbuka. Hal : 2.34-2.35.

Penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan pemerintahan juga merupakan sarana mempermudah komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah melalui kecanggihan teknologi. *E-government* hadir sebagai solusi dari permasalahan di bidang pelayanan publik terutama terkait kurangnya efisiensi dan efektivitas layanan, sehingga dengan penerapan *e-government* penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan secara cepat, tepat, akurat, lebih transparan dan bertanggung jawab. *E-government* memiliki fungsi utama menjadi alat guna membawa dinamikan yang lebih maju dan optimal bagi pelayanan publik dari pemerintah kepada masyarakat, manfaat tersebut yaitu sebagai berikut ²⁰:

- a. Peningkatan efektivitas dan efisiensi kinerja oleh aparatur pemerintahan.
- b. Perbaikan dan perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) berdasarkan adanya kontrol, transparansi, dan akuntabilitas.
- c. Pemberdayaan masyarakat dengan membangun masyarakat baru yang paham terhadap teknologi dan sanggup menghadapi dinamikan global.
- d. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang pemerintah sediakan bagi masyarakat.

Dalam implementasinya, *e-government* memiliki beberapa klasifikasi yang berperan dalam menjalin relasi diantara berbagai pihak yakni terdiri dari *Government to Citizen* (G2C), *Government to Business* (G2B), *Government*

²⁰ Sri Wardiningsih, Suprihatmi. *Perkembangan Teknologi dan Sistem Informasi Untuk Peningkatan E-Government dalam Pelayanan Publik*. Vol. 7, No. 1, April 2009. Hal: 71.

to Government (G2G), dan *Government to Employee* (G2E). Penjabaran dari klasifikasi e-government dijelaskan sebagai berikut ²¹:

1. *Government to Citizen* (G2C). Tujuan dari G2C yaitu peningkatan kualitas relasi dan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. adanya aplikasi ini diharapkan akan dapat membuka beberapa kanal beragam yang dapat diakses oleh masyarakat secara mudah, sekaligus menjadi sarana informasi dalam rangka mengakomodasi kepentingan dan pelayanan publik secara umum.
2. *Government to Business* (G2B). Aplikasi berbasis G2B memiliki tujuan memberikan akses terhadap kanal informasi ataupun pelayanan bagi para entitas bisnis agar interaksi dan relasi anatar bisnis dengan pemerintah dapat berjalan secara lebih optimal. Lingkup bisnis dan pemerintahan bermaksud melancarkan moda perekonomian masyarakat.
3. *Government to Government* (G2G). Bertujuan untuk menjalin relasi dan interaksi yang baik antara pemerintah dengan lembaga-lebaga pemerintah lain, sehingga terwujud komunikasi dan koordinasi yang baik melalui penggunaan teknologi.
4. *Government to Employee* (G2E). Memiliki tujuan peningkatan terhadap kinerja dan kesejahteraan para pegawai pemerintah/ASN. Bentuk hubungan ini bisa berwujud sarana aplikasi kepegawaian, sistem gaji, ataupun berbagai bentuk lainnya.

²¹ Damanik, Marudur Pandapotan, dan Ersva Hakiki Purwaningsih. *E-Government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau)*. Jurnal Studi Komunikasi dan Media, Vol 21, No. 2 (Juli-Desember 2017). Hal : 154.

Penerapan *e-government* merupakan bagian dari adanya *New Public Management* (NPM) yang lebih berfokus pada pelaksanaan desentralisasi, devolusi, dan modernisasi pelayanan publik²². Modernisasi di bidang layanan publik dilandasi oleh adanya kemajuan teknologi, sehingga pemberian layanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat lebih terstruktur dan mudah. Pelayanan publik yang cepat dan mudah, bersifat fleksibel, dan lebih tertuju pada kepentingan publik merupakan karakteristik dari *New Public Management* (NPM). Dengan adanya penerapan *e-government* mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, peningkatan kinerja para pegawai/ASN, dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan berbasis pada teknologi.

Penerapan konsep *New Public Management* (NPM) memberi pengaruh pada penyelenggaraan pemerintahan seperti perubahan administrasi publik yang dinilai kaku, birokratis, dan hierarkis kearah yang lebih dinamis/fleksibel, manajemen pemerintahan berbasis pada hasil (*outcome*), dan anggaran berbasis pada kinerja²³. Aspek penting yang menjadi tujuan dari penerapan konsep NPM sebagai landasan dari lahirnya *e-government* yaitu menciptakan sektor publik agar dapat menjadi moda penyedia layanan publik yang lebih mengutamakan efisiensi dan efektifitas, hingga mendorong kinerja pemerintah dapat lebih baik, dan mendorong terciptanya inovasi pelayanan publik. Seiring berjalannya waktu konsep *New Public Management* (NPM) melahirkan konsep baru yaitu *New Public Service* (NPS) dimana lebih

²² Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta : Penerbit Erlangga. Hal : 168.

²³ Ibid. Hal : 170.

mengutamakan dan berorientasi pada pelayanan serta kepuasan masyarakat. Penerapan model *New Public Service* (NPS) lebih mengutamakan partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan secara lebih tepat untuk diterapkan pada sektor publik ²⁴. Adapun *e-government* merupakan suatu langkah dari pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia, melalui peningkatan sistem pemberian layanan publik berbasis teknologi.

Landasan/kerangka teori dalam penelitian ini didasarkan pada teori inovasi yang dijadikan sebagai langkah peneliti untuk menggambarkan keberjalanan inovasi berbasis teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus dengan adanya layanan PAKSEMMOK (Pelayanan Administrasi Kependudukan Sepenuh Hati Melayani Masyarakat secara Online di Kabupaten Kudus), yang juga merupakan sarana bagi Pemerintah Kabupaten dalam meningkatkan dan mengembangkan inovasi layanan publik berupa pembentukan program dan kebijakan baru maupun pembentukan layanan kependudukan lain dengan tujuan mempermudah masyarakat mengakses pelayanan publik terutama dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan.

1.7 Operasionalisasi Konsep

Inovasi merupakan kebaruan yang kemudian dipraktikkan oleh seseorang maupun sekelompok untuk diadopsi. Inovasi terbentuk sebagai alternatif atau

²⁴ Mustafa, Abdul Talib. 2017. *Kemitraan dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Penerbit CALPULIS. Hal : 21.

solusi dari suatu permasalahan yang terjadi. Inovasi dapat berupa pembaharuan, modifikasi, atau pengembangan dari sesuatu yang pernah ada sebelumnya.

Pelayanan publik dalam pandangan Moenir (2001: 13) merupakan kegiatan dari seseorang maupun kelompok berdasarkan pada sistem, metode, dan prosedur tertentu guna mengakomodasi kepentingan orang lain atas dasar hak yang dimiliki. Pelayanan publik melibatkan 2 pihak, yaitu pemerintah sebagai yang menjadi layanan publik, dan masyarakat yang menjadi penerima layanan publik. Salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yaitu pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.

Pelayanan administrasi kependudukan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah pada bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Tujuan dari pelayanan administrasi kependudukan yaitu dalam rangka memastikan bahwa setiap individu secara benar terdaftar pada sistem kependudukan negara, agar mendapatkan hak – hak sebagai warga negara.

PAKSEMMOK merupakan salah satu inovasi pemerintah yang dikeluarkan oleh Disdukcapil Kabupaten Kudus. PAKSEMMOK merupakan wujud kebaruan di tengah proses pelaksanaan pemerintahan yang bersifat menyempurnakan inovasi yang pernah ada sebelumnya, didasari pada perkembangan teknologi. Pelayanan yang ada pada PAKSEMMOK yaitu akta kelahiran, akta kematian, Kartu Keluarga (KK), perpindahan, kedatangan, *update* data sinkronisasi lintas sektoral, KTP-el, dan Kartu Identitas Anak (KIA).

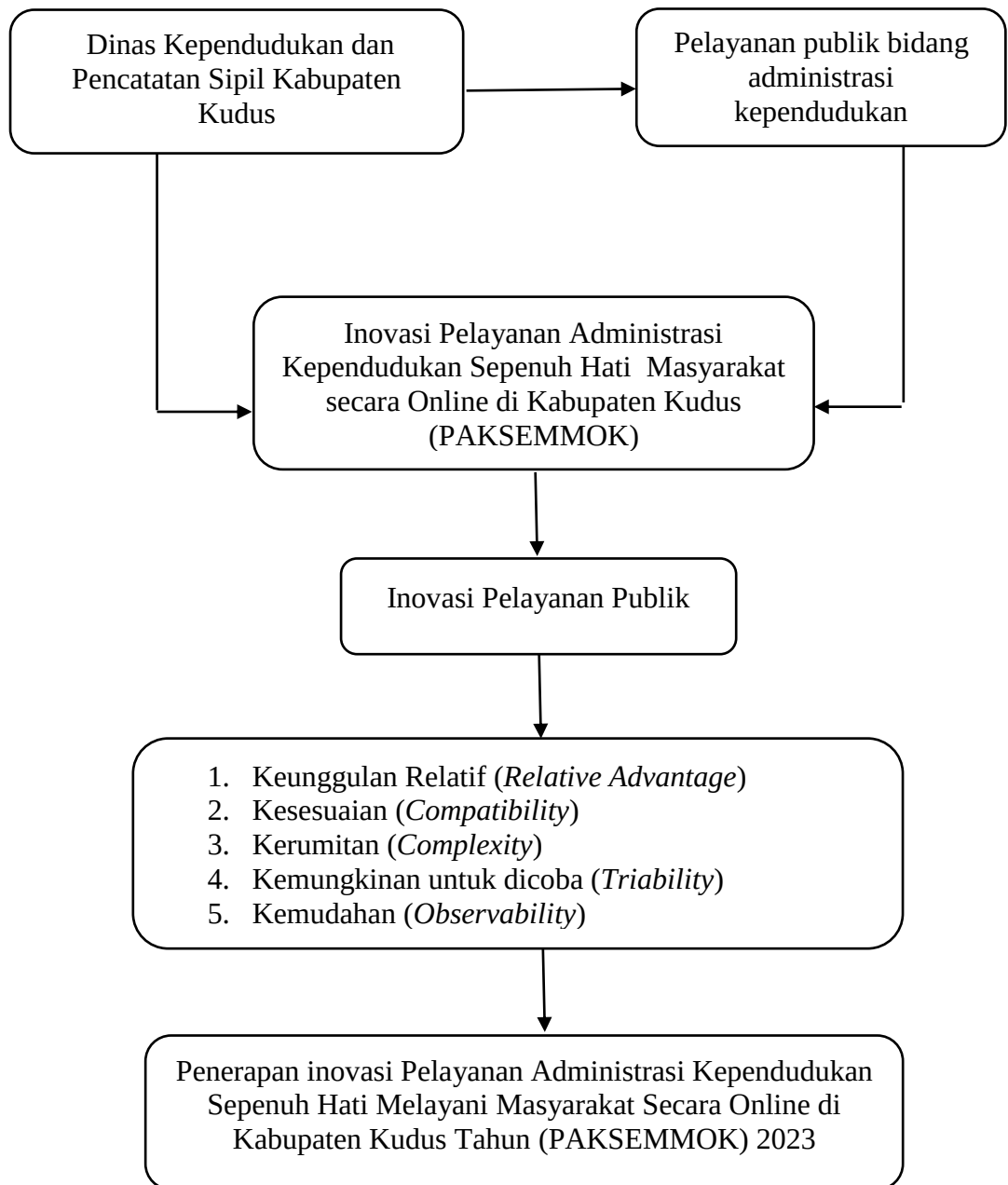
1.8 Kerangka Pemikiran

Disdukcapil Kabupaten Kudus menginisiasi program inovatif dalam rangka pengoptimalan pelayanan administrasi kependudukan dengan adanya layanan berbasis online. Inovasi tersebut merupakan wujud langkah pemerintah menyediakan pelayanan publik yang lebih mudah untuk diakses oleh masyarakat.

Penerapan PAKSEMMOK sebagai sebuah inovasi pelayanan publik dianalisis berdasarkan model inovasi Rogers guna mengetahui kelayakan dan manfaatnya bagi masyarakat. Terdapat 5 (lima) prinsip-prinsip inovasi menurut Rogers, sebagai acuan analisis penelitian ini yaitu :

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)
2. Kesesuaian (*Compability*)
3. Kerumitan (*Complexity*)
4. Kemungkinan dicoba (*Triability*)
5. Kemudahan diamati (*Observability*)

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir



Sumber : Diolah peneliti (2024)

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang penulis terapkan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif deskriptif yang berfokus pada penerapan inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Sepenuh Hati Melayani Masyarakat secara Online di Kabupaten Kudus (PAKSEMMOK) pada tahun 2023, sebagai upaya peningkatan dan pengoptimalan pelayanan publik. Tujuan penulis menggunakan metode tersebut yaitu untuk mendeskripsikan dan menjelaskan secara khusus terkait fenomena yang terjadi dalam penyelenggaraan pemerintahan terutama di Disdukcapil Kabupaten Kudus tentang pengaruh implementasi layanan PAKSEMMOK dalam pengoptimalan kualitas pelayanan publik.

Metode yang digunakan dalam mengambil sampel penelitian adalah dengan *purposive sampling* dan *model snow ball*, dengan data yang meliputi data primer dan data sekunder. Adapun untuk sumber data primernya didapat secara langsung dari wawancara bersama pegawai negeri sipil, ASN, atau pejabat pelayanan publik yang bekerja di Disdukcapil Kabupaten Kudus, serta masyarakat setempat (untuk mengetahui informasi publik tentang inovasi layanan daring PAKSEMMOK).

1.9.2 Subjek dan lokasi penelitian

Subjek penelitian yang akan diamati peneliti ditujukan kepada pihak-pihak terkait, baik individu maupun sekelompok orang, dalam hal ini pihak

terkait yang dimaksud adalah perangkat daerah (PNS/ASN) yang bekerja sebagai penyedia layanan publik di bidang administrasi kependudukan yaitu :

1. Bapak Sulistiyono S.Kom selaku JF Ahli Muda Pranata Komputer Disdukcapil Kabupaten Kudus
2. Bapak Candra Eko Purwanto selaku operator PAKSEMMOK Disdukcapil Kabupaten Kudus

Selain itu, subjek penelitian juga ditujukan pada masyarakat sebagai pengguna dari PAKSEMMOK. Dalam penelitian ini lokasi yang dijadikan penelitian guna mendapatkan data dan informasi yakni secara khusus pada Disdukcapil Kabupaten Kudus.

1.9.3 Sumber Data

Data penelitian yang akan dipergunakan yaitu data primer dan sekunder, disertai dengan observasi/penelitian secara langsung.

1.9.3.1 Data Primer

Data primer dijelaskan sebagai data yang secara langsung dikumpulkan peneliti dari objek penelitian yang diteliti dan dalam hal ini didapatkan melalui teknik wawancara dengan informan sebagai sampel penelitian ini.²⁵ Wawancara dengan informan yang dijadikan sampel penelitian menghasilkan data primer, atau data yang secara langsung diperoleh melalui objek penelitian (observasi langsung). Penelitian dilaksanakan melalui pengamatan langsung atas kinerja PNS/ASN di

²⁵ Kusumastuti, Adhi, dkk. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang : Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo. Hal. 34.

Disdukcapil Kabupaten Kudus ketika menyelenggarakan layanan publik secara daring dengan rangkuman data. Hasil wawancara dengan narasumber terkait, khususnya pegawai negeri sipil di Disdukcapil Kabupaten Kudus turut dijadikan dasar utama penulis selama mengumpulkan data untuk penelitian ini.

1.9.3.2 Data Sekunder

Data Sekunder merupakan serangkaian data yang peneliti dapat berdasarkan hasil literature dari buku bacaan atau sejenisnya, seperti jurnal-jurnal, buku, berita, maupun penelitian sebelumnya. Kemudian data sekunder dapat berwujud berbagai macam data yang sebelumnya sudah ada dalam bacaan tertentu dan peneliti dapat peroleh melalui pembacaan, identifikasi, pendengaran, ataupun penglihatan dan observasi umum.

1.9.4 Teknik Pengumpulan Data

1.9.4.1 Observasi

Teknik yang secara umum digunakan untuk mengumpulkan data melalui pengamatan langsung disebut sebagai observasi, yang berguna dalam mengetahui apa saja yang seseorang lakukan terkait suatu konteks tertentu, termasuk pola interaksi dan rutinitas dalam lingkup subyek dan obyek yang diteliti. Observasi merupakan langkah awal yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian yakni dengan melakukan pengamatan terkait hal-hal yang akan diteliti.²⁶ Dalam penelitian ini, observasi

²⁶ Anggito, Albi, dan Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak. Hal : 110.

dilakukan terhadap website inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Sepenuh Hati Melayani Masyarakat secara Online di Kabupaten Kudus (PAKSEMMOK), dengan tujuan mengetahui penerapannya sudah berjalan baik atau masih perlu perbaikan.

1.9.4.2 Wawancara

Peneliti dan subjek penelitian memiliki keterkaitan dalam hal informasi dan data di lapangan. Istilah "wawancara" sering digunakan untuk merujuk pada prosedur yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian yang terperinci. Wawancara dapat dilakukan baik dengan seseorang ataupun sekelompok orang. Wawancara yang peneliti lakukan untuk mengumpulkan data ini berlangsung melalui pengajuan beberapa pertanyaan kepada responden berdasarkan data yang ingin diperoleh peneliti.

Menurut Sutrisno (1986) mengemukakan anggapan tentang pedoman yang harus dilakukan oleh peneliti dalam melaksanakan teknik wawancara, yaitu :²⁷

- a. Subyek/responden merupakan orang yang dinilai paling memahami tentang dirinya sendiri, yang terkait konteks pembahasan penelitian ini yang dimaksud responden yakni pegawai dari Disdukcapil Kabupaten Kudus atau pihak-pihak yang terkait, dan beberapa masyarakat di Kabupaten Kudus guna mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat

²⁷ Ibid. Hal : 90.

atas layanan publik melalui layanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus.

- b. Informasi yang subyek penelitian nyatakan pada peniliti bersifat benar dan bisa dipercaya.
- c. Interpretasi subyek mengenai berbagai pertanyaan yang telah peneliti ajukan bersifat sama dan sebagaimana konteks yang peneliti maksud.

1.9.4.3 Dokumentasi

Dokumen dapat dimaknai menjadi catatan atau karya yang dibuat oleh seseorang mengenai peristiwa yang telah terjadi. Isi dokumen ini menyimpan informasi penting tentang individu atau kelompok tertentu, serta peristiwa atau insiden yang menjadi sumber acuan dalam penelitian kualitatif.. Dokumen tersebut dapat berupa foto, karya tulis, biografi, cerita, sejarah kehidupan, dan lain sebagainya.²⁸ Salah satu komponen utama penelitian adalah dokumentasi, yang berupaya untuk menangkap dan menyimpan data, informasi, dan prosedur yang terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan. Peneliti menggunakan dokumentasi data dari foto, video, dan narasi dalam penelitian ini. Pada bab selanjutnya akan berisikan cakupan analisis data secara kualitatif.

²⁸ A. Muri Yusuf. 2014. *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta : Kencana. Hal : 391.