

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

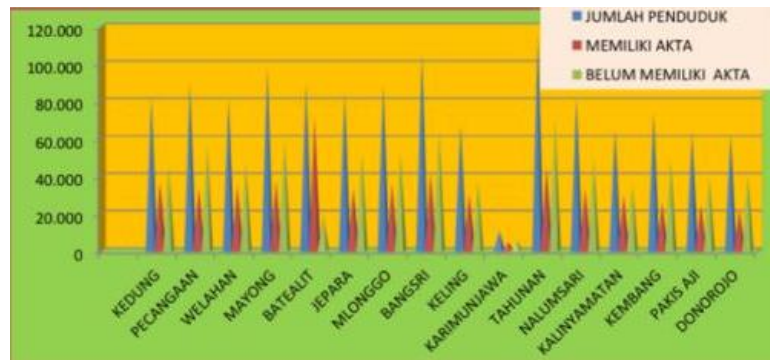
Inovasi pelayanan publik diartikan sebagai tranfromasi, pembaharuan, atau penciptaan baru dalam sektor pelayanan publik. Penjabaran definisi tersebut menghasilkan strategi inovasi pelayanan publik dengan mengimplementasikan kebaruan ide atau inovasi yang dijalankan oleh pejabat birokrasi sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam rangka mencapai tujuan, memenuhi kebutuhan penerima layanan yang dalam hal ini adalah masyarakat serta turut berkontribusi dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas (Suwarno, 2008; Setijaningrum, 2009; Hilda, 2014). Hadirnya inovasi pelayanan publik menjadi penting sebab diharapkan mampu mengatasi berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya berkaitan dengan masalah organisasional mengenai kualitas serta kuantitas sumber daya manusia (Putri Ismie Mayangsari et al., 2014). Urgensi inovasi dalam sektor pelayanan publik mendorong pemerintah menciptakan regulasi guna mendukung lebih banyak terciptanya inovasi dalam pelayanan publik salah satunya adalah Peraturan Menteri PAN & RB No. 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Negara. Dalam Permen PAN & RB tersebut diatur mengenai pembagian tim

berserta tupoksinya yang terdiri atas Panitia Seleksi, Tim Evaluasi, Tim Panel Independen, dan Tim Sekretariat yang mana tim tersebut ditetapkan oleh Menteri PAN & RB. Selain itu, dijelaskan pula mengenai persyaratan inovasi, kriteria inovasi, serta penetapan tema dan kategori oleh Menteri PAN & RB. Tercantum pula suatu sistem yang dinamai SINOVIK (Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik) yang berfungsi sebagai wadah yang menghimpun berbagai macam inovasi pelayanan publik yang telah diciptakan oleh lembaga atau pemerintah pusat maupun daerah sehingga nantinya akan diproses dan diintegrasikan dengan keseluruhan tahapan kompetisi. Dengan adanya kompetisi ini, terbukti mampu menjadi stimulus bagi lembaga maupun pemerintah dari pusat sampai daerah untuk berlomba-lomba melakukan perbaikan dan bersaing dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan daerah lain. Dengan adanya persaingan inovasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, tentunya akan turut serta membawa pengaruh positif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Inovasi hadir membawa perubahan sebagai penawar patologi birokrasi sehingga inovasi dapat memberikan sumbangsih dalam perbaikan sektor pelayanan publik, seperti meminimalisir biaya, menyingkat proses pelayanan, merestrukturisasi birokrasi, dan yang paling utama adalah mampu mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja birokrasi. Selain itu, dengan inovasi pelayanan publik mampu menghadirkan birokrasi yang transparan sehingga dapat mendorong masyarakat untuk ikut serta mengawasi dan mengkritisi proses

penyelenggaraan pelayanan publik. Responsivitas terhadap proses pelayanan maupun dalam menerima keluhan juga menjadi nilai plus dengan hadirnya inovasi pelayanan publik. Sehingga tidak heran apabila pemerintah semakin menggalakkan penciptaan inovasi bagi setiap lembaga/kementerian serta pemerintah pusat dan daerah utamanya yang berkaitan dengan pelayanan kepada publik.

Tuntutan terhadap penciptaan inovasi di setiap sektor lembaga, kementerian, maupun pemerintah baik pusat ataupun daerah menyasar semua daerah di Indonesia tanpa terkecuali, salah satunya Kabupaten Jepara. Baik pemerintah daerah maupun dinas-dinas di Kabupaten Jepara terus berupaya memberikan inovasi terbaik dalam upaya mendukung proses penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih baik daripada sebelumnya. Salah satu instansi yang paling krusial dan terus memberikan kontribusi inovasinya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Jepara. Kabupaten Jepara merupakan kabupaten dengan tingkat kesadaran administrasi kependudukan yang masih minim salah satunya dapat dilihat dari tingkat kepemilikan dokumen kependudukan yang masih rendah yang dapat terlihat dari data statistik salah satu kepemilikan dokumen kependudukan yaitu akta kelahiran.

Gambar 1.1.1 Data Statistik Kepemilikan Akta Kelahiran Per Kecamatan di Kabupaten Jepara Tahun 2024



Sumber: Buku Agregat Kependudukan, 2024

Masih minimnya kepemilikan dokumen kependudukan tersebut dapat didasari oleh beberapa faktor selain karena minimnya tingkat kesadaran dari masyarakat terkait pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan, faktor lain yang dapat mempengaruhi adalah tingkat pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan, jauhnya jarak yang harus ditempuh untuk mengurus dokumen kependudukan, serta rendahnya tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan terkait. Selain itu, didasari dari beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Yundito Rizqi Setyawan, Dyah Lituhayu, & Titik Djumiarti (2022), berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pengurusan Dokumen Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Jepara” dengan fokus penelitian untuk memahami kualitas pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan tersebut.. Hasil temuan menunjukkan beberapa faktor yang menghambat kualitas pelayanan pengurusan dokumen akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Jepara salah satunya adalah adanya Disdukcapil Kabupaten Jepara menghadapi beban kerja yang sulit ditangani karena jumlah sarana dan SDM yang terbatas, yakni hanya 8 orang, sementara jumlah pesan masuk per hari mencapai 400-500 pemohon. Hal ini menyebabkan kurangnya responsifitas petugas dalam menangani pengaduan online yang disebabkan karena hanya terdapat satu nomor WhatsApp untuk menampung semua pengaduan dari berbagai jenis pelayanan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Niswa Adlina Labiba, Nunik Retno Herawati, S.Sos., M.Si., & Dra. Sulistyowati, M.Si. (2021), berjudul “Transformasi Administrasi Kependudukan Berbasis Online di Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2020 (Studi Penelitian Kartu Identitas Anak Kabupaten Jepara)” dengan fokus penelitian guna menjabarkan perubahan pelayanan administrasi kependudukan untuk Kartu Identitas Anak yang awalnya bersifat konvensional menjadi pelayanan berbasis online. Penelitian ini menunjukkan bahwa telah terjadi transformasi dalam pelayanan administrasi kependudukan Kartu Identitas Anak (KIA) di

Kabupaten Jepara. Pada tahun 2017, pelayanan KIA masih bersifat konvensional, namun pada tahun 2020, pelayanan tersebut beralih menjadi sistem online. Dengan pelayanan online, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan permohonan administrasi kependudukan kapan saja dan di mana saja. Perubahan ini juga mempermudah petugas dan masyarakat, terutama setelah munculnya pandemi Covid-19. Selain itu, transformasi ini turut membantu mengurangi penularan virus Covid-19 di lingkungan instansi pemerintahan. Meskipun demikian, masih ada beberapa saran dan rekomendasi untuk memperbaiki SDM pegawai, sistem, serta teknis sosialisasi terkait pembuatan KIA.

Melalui dua penelitian terdahulu tersebut, masih ditemukan adanya permasalahan atau gap permasalahan yang masih belum dibahas maupun diteliti yaitu mengenai manajemen sumber daya manusia (SDM) pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara baik terkait keberjalanannya maupun dampaknya bagi pelaksanaan program inovasi Disdukcapil Kabupaten Jepara.

Adapun beberapa contoh inovasi pelayanan publik dalam bidang administrasi telah diluncurkan oleh Disdukcapil Kabupaten Jepara, antara lain Pindang Cemplung (Pelayanan Daring Cepet Rampung) yang merupakan layanan administrasi berbasis aplikasi dan website yang melayani pembuatan akta kelahiran, akta kematian, revisi akta, pembuatan kembali akta kelahiran

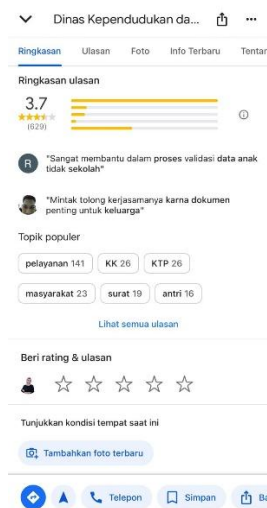
yang hilang maupun rusak. Kartu Identitas Anak (KIA), KTP Elektronik, serta surat pindah antar provinsi/kabupaten/kota dan kedatangan dari provinsi/kabupaten/kota yang mana masyarakat dapat secara langsung mengurus dokumen kependudukan secara mandiri melalui gawai maupun laptop secara daring melalui website dan aplikasi. Inovasi kedua diberi nama Bilang Bapak (Bayi Pulang Bawa Akta) yang belum lama ini baru saja diluncurkan yaitu pada Januari 2023 dimana bayi yang lahir di salah satu rumah sakit yang telah bekerja sama dengan Disdukcapil dapat membawa pulang Kartu Identitas Anak (KIA), akta kelahiran, dan Kartu Keluarga (KK) terbaru. Program selanjutnya dan merupakan program yang paling ‘muda’ adalah Kios Administrasi Kependudukan (Adminduk yang melayani permohonan berupa perubahan KTP Elektronik, perubahan KIA, KK, surat pindah daerah tinggal antar desa dan kecamatan, pembuatan akta kematian, dan pembuatan akta kelahiran. Program ini bekerja sama dengan 60 desa dan kelurahan di Kabupaten Jepara dimana teknis pelaksanaannya akan memudahkan masyarakat yang kurang atau bahkan tidak memahami penggunaan teknologi seperti gawai karena masyarakat hanya perlu datang ke balai desa setempat yang kemudian nantinya akan dibantu oleh perangkat desa untuk mengajukan permohonan administrasi lewat sistem yang telah terintegrasi langsung dengan Disdukcapil Kabupaten Jepara. Meski belum mencapai sepertiga dari keseluruhan jumlah desa dan kelurahan yang terdapat di Kabupaten Jepara,

program ini terus diupayakan agar dapat merata beroperasi di seluruh desa dan kelurahan di Kabupaten Jepara.

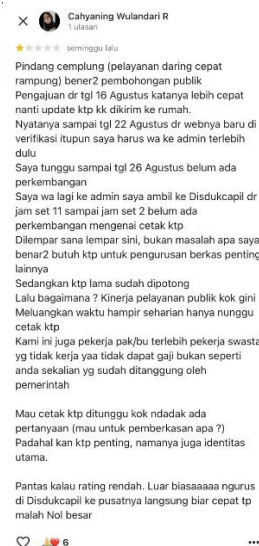
Lebih lanjut mengenai Kios Adminduk, walaupun inovasi ini baru saja diluncurkan tetapi keberadaannya memberikan kemudahan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan secara daring dan jarak tempuh ke kantor Disdukcapil yang jauh sebab masyarakat cukup datang ke balai desa maupun kelurahan terdekat untuk dapat mengajukan permohonan administrasi yang nantinya akan dibantu oleh perangkat desa. Adanya Kios Adminduk ini juga mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan sebab masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor sehingga mengurangi penumpukan antrian yang sebelumnya terjadi ketika belum adanya inovasi program ini. Pemberantasan calo pada proses pelayanan juga menjadi salah satu tujuan yang hendak diraih dari penyelenggaraan Kios Adminduk sebab keluhan proses pelayanan yang lamban dan berbelit-belit memberikan celah kesempatan kepada calo untuk menawarkan jasa mempercepat pelayanan dengan membayar sejumlah uang yang mana uang tersebut merupakan pungutan liar (pungli). Selain itu, Kios Adminduk turut serta memberantas diskriminasi dalam pelayanan publik sebab setiap masyarakat memiliki hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan publik salah satunya dalam administrasi kependudukan. Inovasi yang serupa dengan Kios Adminduk datang dari Kota Surabaya yang diberi nama Klampid New Generation yang kemudian disingkat

menjadi KNG. Inovasi KNG berbasis website yang dalam penggunaannya dapat dioperasikan secara mandiri dengan kata lain dapat melakukan pengajuan daring secara mandiri maupun masyarakat dapat datang langsung ke kantor kelurahan untuk melakukan pengajuan dokumen yang kemudian akan dibantu oleh petugas kelurahan untuk mengakses website KNG dalam pembuatan dokumen kependudukan. Dalam Laporan Kinerja pada tahun 2013 dengan sasaran strategis peningkatan kualitas penerbitan layanan administrasi kependudukan dengan indikator kinerja berdasarkan persentase dokumen administrasi kependudukan yang selesai tepat waktu dengan target 95% dengan realisasi 99,69% dan capaian 104,94%. Sedangkan untuk Kios Adminduk di samping dampak positif yang disuguhkan dengan adanya Kios Adminduk, terdapat beberapa keluhan yang datang utamanya terkait masalah lambannya proses pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan. Hal tersebut dapat dilihat dari ulasan Google Maps dari kantor Disdukcapil serta memperoleh rating rendah yaitu 3,7.

Gambar 1.1.2 Rating Google Maps Disdukcapil Kabupaten Jepara



Gambar 1.1.3 Rating Google Maps Disdukcapil Kabupaten Jepara



Sebagian besar masyarakat mengeluhkan pelayanan yang beralih pada sistem daring yang digadang-gadang akan lebih cepat dan efisien justru cenderung masih berjalan lamban sehingga tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Setelah dianalisis lebih dalam, faktor penghambat yang menyebabkan permasalahan lambannya pelayanan adalah masih kurangnya tata kelola pemerintahan dalam pelayanan publik, seperti pada pengelolaan sarana prasarana dan pengelolaan SDM pegawai.

Tata kelola pemerintahan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kualitas kinerja birokrasi maupun kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Karena dalam upaya untuk menciptakan pemerintahan yang kredibel dan mampu dipertanggungjawabkan dapat ditempuh dengan menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Tamaela et al., 2020). Salah satu tata kelola yang perlu dibenahi dalam permasalahan inovasi layanan administrasi kependudukan Kios Admindex adalah terkait masih kurangnya manajemen SDM pegawai Disdukcapil Kabupaten Jepara apabila dilihat dari penelitian sebelumnya oleh Yundito Rizqi Setyawan, Dyah Lituhayu, & Titik Djumiarti (2022), berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pengurusan Dokumen Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara” menggunakan indikator menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2011: 46), yaitu dimensi *tangible* (berwujud), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (respon atau ketanggapan), dimensi *assurance* (jaminan), dan dimensi *emphaty* (empati) menunjukkan adanya beban kerja yang tidak dapat ditangan atau dengan kata lain terdapat kelebihan beban kerja yang dapat mengindikasikan

masih kurangnya manajemen sumber daya manusia (SDM) pada Disdukcapil Kabupaten Jepara. Untuk mengatasi permasalahan yang terjadi di dalam sebuah birokrasi diperlukan usaha untuk memperbaiki kualitas pelaksanaan pelayanan publik yang berkelanjutan untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal (Rohman, 2010). Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara dalam mengatasi masalah manajemen SDM pegawai adalah dengan melakukan evaluasi terkait kendala yang dihadapi, namun evaluasi tersebut masih belum memberikan solusi yang signifikan terhadap permasalahan yang dihadapi. Sehingga masalah manajemen SDM ini menjadi poin penting yang masih menjadi perhatian sebab jika dibiarkan berlarut-larut, dapat mengganggu keberjalanan inovasi layanan administrasi kependudukan yang selanjutnya akan berimbas pada ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Jepara. Sehubungan dengan hal itu, diperlukan adanya penelitian yang difokuskan untuk membahas terkait permasalahan manajemen SDM baik terkait pelaksanaan maupun dampak dari manajemen SDM pegawai tersebut. Diperlukan indikator-indikator yang secara spesifik dapat menunjukkan jawaban atas permasalahan terkait tata kelola sumber daya manusia, misalnya menggunakan indikator manajemen SDM menurut Afandi (2018: 10), yaitu tugas kerja, kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, dan efektifitas biaya. Melalui indikator tersebut nantinya diharapkan dapat menunjukkan bagaimana keberjalanan manajemen SDM pegawai selama pelaksanaan Kios Adminduk

maupun dampak dari pelaksanaan manajemen SDM pegawai yang telah dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Jepara.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam pelaksanaan program Kios Adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara?
2. Bagaimana dampak manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam pelaksanaan program Kios Adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam pelaksanaan program Kios Adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.
2. Untuk mengetahui bagaimana dampak manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam pelaksanaan program Kios Adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis dari penelitian diharapkan dapat dijadikan untuk mendukung serta menguatkan kebenaran dari hasil temuan pada penelitian sebelumnya dengan fokus penelitian mengenai topik manajemen sumber

daya manusia (SDM) di dalam pemerintahan. Hasil penelitian sekaligus diharapkan mampu menjawab persoalan terkait keberjalanan manajemen SDM pegawai pemerintahan serta dampak manajemen SDM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. Selain itu, penelitian ini juga nantinya dapat digunakan sebagai sumber referensi atau rujukan untuk penelitian lain selanjutnya dengan fokus penelitian dengan topik manajemen sumber daya manusia (SDM) pegawai di dalam pemerintahan.

2. Manfaat praktis dari penelitian ini adalah agar dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terkait keberjalanan serta dampak dari adanya manajemen sumber daya manusia (SDM) pegawai pemerintahan yang selanjutnya akan dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada. Di samping itu, penelitian ini juga diharapkan untuk dapat menjaring permasalahan lain yang belum terdeteksi sebelumnya sehingga dapat secepatnya ditanggulangi agar tidak menjadi semakin kompleks.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Sumber daya manusia (SDM) adalah aspek yang paling krusial dalam suatu organisasi sebab SDM nantinya akan menjadi penggerak utama aktivitas organisasi yang menjalankan peran sebagai desainer, operator, produsen maupun pemelihara pada suatu sistem

dalam organisasi (Aulia et al., 2022). Di samping itu, kualitas dan kemampuan sumber daya manusia memiliki peran yang penting terhadap kemajuan suatu organisasi sebab salah satu aspek yang dapat menjadi kunci berhasilnya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya ialah kualitas dari sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi tersebut (Rani et al., 2017). Sehubungan dengan hal tersebut, maka dibutuhkan adanya manajemen sumber daya manusia guna mengelola dan memastikan pembagian jam kerja yang efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Definisi manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan serta tugas pegawai dengan efektif dan efisien sehingga dapat membantu organisasi, pegawai, serta masyarakat dalam mencapai tujuan (Hasibuan, 2016: 10). Lebih lanjut dijelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki fungsi-fungsi penting (Hasibuan, 2016: 21-23), yaitu:

1. Perencanaan (tahap merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan organisasi dalam mencapai tujuannya)
2. Pengorganisasian (tahap mengorganisasikan tenaga kerja melalui pembagian kerja, delegasi wewenang, integrasi, hubungan kerja, serta koordinasi dalam bagan organisasi)

3. Pengarahan (tahapan mengarahkan karyawan untuk dapat bekerja sama serta berkerja dengan efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi)
4. Pengendalian (proses mengendalikan pegawai untuk dapat menaati semua peraturan organisasi serta berkerja sesuai dengan rencana)
5. Pengadaan (tahapan seleksi, penarikan, penempatan, orientasi, serta induksi guna memperoleh pegawai yang disesuaikan dengan kebutuhan organisasi)
6. Pengembangan (tahap peningkatan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai lewat pendidikan dan pelatihan)
7. Kompensasi (kegiatan pemberian uang atau barang, baik secara langsung maupun tidak langsung, kepada pegawai sebagai penghargaan atas jasa yang telah diberikan kepada organisasi)
8. Pengintegrasian (tahap penyatuan kepentingan organisasi dengan kebutuhan pegawai sehingga terbentuk kerja sama yang saling menguntungkan dan terjalin dengan harmonis)
9. Pemeliharaan (suatu tahapan yang dilakukan guna memelihara atau meningkatkan kondisi fisik dan mental serta loyalitas pegawai sehingga pegawai mau berkerja sampai pensiun)

10. Kedisiplinan (meningkatkan kedisiplinan dalam rangka mencapai tujuan strategis organisasi)
11. Pemberhentian (kegiatan pemutusan hubungan kerja antara seorang pegawai dan organisasi)

Sedangkan menurut Afandi (2018: 3) manajemen sumber daya manusia merupakan kombinasi ilmu dan seni dalam mengelola hubungan serta peran tenaga kerja secara efisien dan efektif, dengan tujuan untuk mencapai sasaran perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Manajemen SDM mencakup proses perekrutan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan pemanfaatan sumber daya manusia guna mencapai tujuan individu maupun organisasi. Dalam rangka meninjau maupun menilai kualitas manajemen sumber daya manusia, terdapat beberapa indikator dari manajemen sumber daya manusia (Afandi, 2018: 10), antara lain:

1. Tugas kerja (rincian tugas yang harus dilakukan oleh pegawai)
2. Kualitas kerja (hasil kinerja yang sesuai dengan standar dan sesuai dengan apa yang diinginkan atau direncanakan)
3. Kuantitas (jumlah dari hasil kinerja pegawai)
4. Ketepatan waktu (ketepatan waktu dalam pelaksanaan tugas)

5. Efektifitas biaya (penggunaan biaya yang tepat dan efisien)

Melalui indikator tersebut nantinya dapat dilihat mengenai bagaimana keberjalanan maupun kualitas manajemen sumber daya manusia di mana di dalamnya termasuk dampak dari adanya manajemen sumber daya manusia.

1.5.2 Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah merupakan pengembangan model-model layanan publik yang inovatif, baik melalui penciptaan konsep original maupun adaptasi dari konsep yang sudah ada, dengan tujuan memberikan kontribusi positif bagi masyarakat secara luas baik secara langsung maupun tidak langsung. Lebih lanjut, Rogers (2003) menggambarkan inovasi menjadi tahapan pengurangan ketidakpastian, yang kemudian mengusulkan karakteristik inovasi yang dapat membantu mengurangi ketidakpastian mengenai inovasi. Adapun jika keduanya dikaitkan, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan

Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah merupakan tindak lanjut dari teori Rogers (2003) dengan mengadopsi karakteristik dari inovasi dan mengimplementasikannya ke dalam pelayanan publik sehingga inovasi tersebut dapat berimplikasi positif terhadap kualitas pelayanan publik. Adapun karakteristik yang dapat mempengaruhi proses penerimaan inovasi menurut Rogers (2003), antara lain:

1. Keunggulan relatif (*relative advantage*) merupakan sejauh mana inovasi tersebut memberikan keuntungan bagi penerimanya. Tolak ukur tingkat keuntungan atau kebermanfaatan pada suatu inovasi dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu status sosial, nilai ekonomi, kepuasan, kesenangan, serta adanya komponen yang sangat penting. Sehingga semakin menguntungkan inovasi tersebut semakin cepat pula inovasi dapat tersebar.
2. Kompatibilitas (*compatibility*), merupakan tingkat kesesuaian inovasi terhadap nilai, pengalaman lalu, serta kebutuhan dari penerima. Sehingga apabila inovasi yang dihasilkan tidak sesuai dengan nilai maupun norma yang diyakini oleh penerima, maka inovasi tersebut akan sulit atau bahkan tidak diterima dengan cepat dibandingkan dengan inovasi yang sesuai dengan nilai atau norma yang berlaku di masyarakat.

3. Kerumitan (*complexity*) merupakan tingkat kesulitan dalam pemahaman dan penggunaan inovasi bagi penerima. Sehingga inovasi yang mudah dipahami dan mudah digunakan akan cepat diterima dan tersebar di masyarakat.
4. Kemampuan diujicobakan (*triability*) merupakan kemampuan suatu inovasi untuk dapat dicoba atau tidak bagi penerima. Sehingga untuk dapat diterima dan mudah disebarkan, inovasi harus dapat dicoba dan memberikan keunggulannya.
5. Kemampuan untuk diamati (*observability*) adalah kemampuan inovasi untuk dapat diamati atau tidak dalam proses pengamatan suatu hasil inovasi. Sehingga apabila inovasi dapat dengan mudah untuk diamati, maka inovasi tersebut akan lebih cepat diterima oleh masyarakat.

1.6 Operasionalisasi Konsep

1.6.1 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Dalam upaya untuk menganalisis keberjalanan atau pelaksanaan manajemen sumber daya manusia terhadap keberjalanan program inovasi Kios Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara digunakan indikator yang dikemukakan oleh Afandi (2018: 10) mengenai manajemen sumber daya manusia, yaitu:

1. Tugas kerja merupakan tugas-tugas yang harus diselesaikan oleh pegawai dalam pelaksanaan program inovasi Kios Adminduk. Indikator ini digunakan untuk mengetahui bagaimana pembagian tugas serta tanggung jawab dari masing-masing pegawai dalam pelaksanaan program Kios Adminduk.
2. Kualitas kerja merupakan tingkat kemampuan atau keunggulan seorang pegawai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab. Penggunaan indikator ini digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik seorang pegawai dalam menyelesaikan tugas yang dapat menunjang pelaksanaan program Kios Adminduk.
3. Kuantitas didefinisikan sebagai volume kerja yang mampu diselesaikan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu. Indikator ini nantinya digunakan untuk mengukur produktivitas pegawai dalam menyelesaikan tugas yang berkaitan dengan pelaksanaan program Kios Adminduk.
4. Ketepatan waktu adalah kecepatan serta ketepatan pegawai dalam menyelesaikan tugas sehingga indikator ini digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas dalam pelaksanaan Kios Adminduk.

5. Efektivitas biaya merupakan penggunaan sumber daya secara optimal guna mencapai hasil yang maksimal. Indikator ini digunakan untuk menganalisis efisiensi penggunaan anggaran SDM selama pelaksanaan program Kios Adminduk.

Melalui konsep terkait indikator manajemen sumber daya manusia tersebut dapat menjadi landasan dalam mengukur serta menganalisis keberjalanan dan dampak dari pelaksanaan manajemen sumber daya manusia terhadap pelaksanaan Kios Adminduk oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.

1.6.2 Konsep Inovasi Pelayanan Publik

Dalam rangka memahami dampak dari keberjalanan manajemen sumber daya manusia terhadap pelaksanaan program Kios Adminduk oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara, digunakan teori penerimaan inovasi menurut Rogers (2003), meliputi:

1. Keuntungan relatif merupakan keunggulan yang dirasakan oleh masyarakat dari inovasi apabila dibandingkan dengan praktik sebelumnya. Dalam hal ini, keuntungan relatif digunakan untuk mengetahui bagaimana perubahan manajemen sumber daya manusia dapat membawa keuntungan bagi pelaksanaan program Kios Adminduk.

2. Kompatibilitas yang merupakan indikator yang mengukur sejauh mana kesesuaian inovasi dengan kebutuhan, nilai, dan pengalaman sumber daya manusia sehingga indikator ini digunakan untuk melakukan pendekatan terkait kesesuaian manajemen sumber daya manusia dengan kebutuhan program Kios Adminduk dan SDM yang terlibat.
3. Kerumitan adalah tingkat kesulitasn dalam memahami dan menggunakan inovasi. Indikator ini digunakan untuk mengukur tingkat kesulitan dan pemahaman terhadap manajemen sumber daya manusia yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara dalam pelaksanaan program Kios Adminduk.
4. Kemampuan diujicobakan ialah kemampuan untuk menguji inovasi dalam skala kecil sebelum penerapan penuh. Indikator ini apabila dikaitkan dengan manajemen sumber daya manusia dapat digunakan untuk melihat kemungkinan manajemen SDM untuk diuji sebelum diterapkan sepenuhnya dalam pelaksanaan program Kios Adminduk.
5. Kemampuan untuk diamati merupakan sejauh mana dari inovasi mudah untuk diamati dan dinilai. Kaitannya dengan manajemen sumber daya manusia dapat diaplikasikan untuk mengukur

bagaimana dampak manajemen sumber daya manusia dapat diamati secara langsung terhadap keberjalanan program Kios Adminduk.

Dengan menggunakan konsep indikator dari Rogers (2003) dapat dikaitkan secara operasional guna menjawab rumusan masalah di mana indikator ini akan memberikan perspektif bagaimana manajemen sumber daya manusia dapat berdampak pada keberjalanan program dari sudut pandang program inovasi Kios Adminduk.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Tipe Penelitian

Penelitian diinterpretasikan menjadi pengimplementasian metode penelitian dalam mengkaji sebuah masalah yang digunakan untuk mendapatkan informasi yang mampu dipertanggungjawabkan serta berperan dalam menjawab persoalan lewat prosedur-prosedur ilmiah (Ary, Jacobs, & Razavieh, 2009). Berkenaan dengan prosedur ilmiah merupakan penelitian yang berdasar kepada karakteristik ilmiah, yakni rasional, empiris, dan sistematis (Sugiyono, 2008). Selain itu, seperti apa yang telah dijelaskan oleh Nazir (1998) dan Almack (1939) mengatakan bahwasanya metode penelitian merupakan upaya penerapan kaidah-kaidah logis terhadap penemuan, pengesahan, serta penjelasan kebenaran. Oleh sebab itu, penelitian dan

metode penelitian memiliki keterkaitan yang kuat antara satu sama lain.

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode penelitian kualitatif. Definisi dari metode penelitian kualitatif sendiri merupakan penelitian dengan latar alamiah yang bertujuan untuk memaknai peristiwa yang terjadi serta dalam pemaknaan tersebut menggunakan berbagai metode yang tersedia (Denzin & Lincoln, 1994). Untuk memaknai sebuah gejala sosial, seorang peneliti mestinya berperan layaknya pelaku yang ditelitinya serta dapat menafsirkan pelaku yang ditelitinya untuk mencapai tingkatan penafsiran yang sempurna berkaitan dengan tafsir-tafsir yang terbentuk di dalam fenomena-fenomena sosial yang ditelitinya (Suparlan, 1997: 27). Berbeda dengan metode penelitian kuantitatif, metode penelitian kualitatif mengharuskan peneliti untuk melibatkan diri di dalam keadaan atau situasi yang diteliti. Oleh karena itu, hasil dari penelitian kualitatif membutuhkan ketajaman analisis dari peneliti. Di dalam topik manajemen SDM di dalam program layanan administrasi kependudukan Kios Administrasi Kependudukan (Kios Adminduk) Disdukcapil Kabupaten Jepara dengan tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui bagaimana keberjalanan manajemen sumber daya manusia serta dampak dari pelaksanaan

manajemen sumber daya manusia terhadap keberjalanan program Kios Adminduk yang dapat diteliti menggunakan pendekatan kualitatif sebab pada metode penelitian kualitatif, pertanyaan yang diajukan tidak sekedar meliputi apa, siapa, dimana, kapan, dan bagaimana, namun yang paling penting yang mesti ada di dalam pertanyaan penelitian ialah mengapa (Suparlan, 1997: 99). Selain itu, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif digunakan untuk memastikan kebenaran dimana pada masalah manajemen SDM telah didapat beberapa data yang masih bersifat kemungkinan atau praduga dari pegawai Disdukcapil dan jurnal sehingga harus dipastikan kebenaran data menggunakan teknik pengumpulan data secara triangulasi, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1.7.2 Situs Penelitian

Penelitian ini mengangkat topik yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia (SDM) yang mana fokus penelitiannya adalah tata kelola SDM yang merujuk kepada bagaimana kondisi tata kelola SDM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara di dalam pelaksanaan program Kios Administrasi Kependudukan (Adminduk) serta terkait solusi dalam mengatasi permasalahan manajemen SDM pegawai di dalam keberjalanan program Kios Adminduk. Untuk itu, dalam memperoleh

data terkait tata kelola SDM pegawai akan difokuskan kepada Disdukcapil Kabupaten Jepara melalui wawancara maupun observasi serta dokumentasi lapangan.

1.7.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan aktor-aktor yang terlibat dan memiliki keterkaitan dengan topik yang diangkat yaitu mengenai tata kelola SDM dalam pelaksanaan program Kios Adminduk dengan gap masalah adanya keterbatasan SDM pegawai Disdukcapil Kabupaten Jepara. Sehingga subjek penelitian pada topik ini adalah Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara yang bertindak sebagai verifikator dari program Kios Adminduk, serta Operator Kios Administrasi Kependudukan Desa, dan masyarakat sebagai pengguna Kios Adminduk.

1.7.4 Jenis Data

Dalam penelitian dengan topik manajemen SDM pegawai dan menggunakan metode penelitian kualitatif, peneliti menggunakan jenis data berupa statement atau pernyataan dari subjek penelitian yang didapatkan dari proses wawancara serta observasi terkait bagaimana tata kelola SDM di dalam pelaksanaan program Kios Adminduk serta

mengenai dampak pelaksanaan manajemen SDM pegawai di Disdukcapil Kabupaten Jepara.

1.7.5 Sumber Data

Dalam memperoleh data yang mana nantinya akan menjadikan hasil penelitian yang dapat dipastikan kebenarannya serta komprehensif, maka peneliti akan menggunakan dua jenis sumber data, yaitu:

- 1. Data Primer**, merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian yang pada penelitian ini berfokus pada tata kelola SDM serta keterbatasan SDM pegawai Disdukcapil Kabupaten Jepara. Data primer ini dapat diperoleh melalui proses wawancara mendalam (in-depth interview) dengan subjek penelitian, yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, dan pegawai Disdukcapil yang menjadi operator dari program Kios Adminduk.
- 2. Data Sekunder**, yaitu data yang nantinya digunakan untuk menjadi pelengkap dari data primer. Data sekunder dapat berasal dari dokumen-dokumen pendukung, seperti data jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara maupun dokumen lain yang dibutuhkan selama penelitian berlangsung.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua teknik pengumpulan data dalam memperoleh data dari situs penelitian, yaitu:

1. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Wawancara adalah cara mendapatkan data penelitian melalui pengajuan pertanyaan yang berkaitan dengan topik penelitian kepada subjek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dalam memperoleh data terkait tata kelola SDM dan keterbatasan SDM pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. Peneliti akan melakukan wawancara mendalam dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, serta pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara yang bertindak sebagai operator dari program Kios Adminduk sebagai subjek penelitian dengan tujuan untuk menggali informasi yang berhubungan dengan bagaimana tata kelola SDM di dalam pelaksanaan program Kios Adminduk serta bagaimana dampak pelaksanaan manajemen SDM terhadap keberjalanan program Kios Adminduk.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mana dilakukan melalui pengamatan dan pengindraan (Wasil, 2022). Observasi pada penelitian ini dilakukan dengan mengamati maupun terlibat langsung dalam pelaksanaan program Kios Adminduk. Sehingga dalam proses pengumpulan data melalui observasi, data yang diperoleh dapat dipastikan kebenarannya serta meminimalisir adanya kemungkinan data yang disembunyikan. Selain itu dengan observasi langsung, peneliti mampu melihat secara langsung bagaimana pelaksanaan serta tata kelola SDM dan kendala-kendala selama pelaksanaan program Kios Adminduk. Sehingga dalam hal ini, peneliti menggunakan metode observasi partisipan yang mana metode ini merupakan observasi dengan peneliti yang terlibat langsung dengan kegiatan ataupun subjek yang diteliti yang nantinya dijadikan sebagai sumber data dalam penelitian. Dalam melakukan observasi, digunakan komponen-komponen yang akan diamati selama observasi berlangsung, seperti lama waktu yang diperlukan dalam melakukan pelayanan lewat Kios Adminduk, ketepatan dalam melakukan pelayanan, dan lain sebagainya.

1.7.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data merupakan upaya yang dilakukan untuk mengetahui serta mengatur secara analitis data hasil wawancara, observasi, dan lain sebagainya dalam upaya meningkatkan pengetahuan peneliti terhadap masalah yang diteliti serta menyajikan data tersebut sebagai temuan untuk orang lain. Sementara itu, untuk meningkatkan pengetahuan mengenai data yang berkaitan dengan masalah tersebut, diperlukan adanya tindak lanjut dengan melakukan pencarian makna (Muhadjir, 1998: 104). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis menurut Miles (2014) yang mana di dalamnya termuat tiga tahapan yang digunakan untuk menganalisis data, yaitu tahapan pertama adalah melakukan reduksi data (data reduction) yang mana merupakan mekanisme simplifikasi, meringkas, memilah hal-hal yang penting, mengelompokkan, dan menitikberatkan terhadap data-data penting yang berkaitan dengan topik atau fokus yang diangkat di dalam penelitian. Reduksi data dapat memberikan gambaran yang lebih jelas terhadap data yang diperoleh serta memudahkan dalam pengambilan data pada tahapan berikutnya. Tahapan yang kedua adalah tahap menyajikan data (data display) merupakan cara peneliti dalam melakukan penyajian data penelitian sekaligus membuka peluang kemungkinan terdapat penarikan kesimpulan serta tindak lanjut. Tahapan terakhir dari proses analisis

data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Penarikan kesimpulan di dalam penelitian kualitatif berlangsung secara terus-menerus selama di lapangan. Sehingga menghasilkan kesimpulan yang lebih signifikan dan komprehensif terhadap data-data yang diperoleh di lapangan. Kemudian, kesimpulan tersebut harus diverifikasi kebenarannya dengan cara triangulasi, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan triangulasi data dalam proses verifikasi, data yang diperoleh sebelumnya dapat dikonfirmasi kebenarannya serta dapat dipertanggungjawabkan reliabilitasnya.