

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pemerintah Indonesia sudah sejak tahun 2010 melakukan reformasi seluruh bidang tata kelola birokrasi Negara. Reformasi birokrasi dalam ilmu administrasi publik, diartikan sebagai suatu usaha melakukan pembenahan baik dari sudut keorganisasian maupun kelembagaan yang ada di birokrasi untuk menuju kearah yang lebih baik dari sebelumnya. Diadakan program *reform* pada birokrasi ditujukan untuk membangun *public trust* terhadap citra birokrasi demi pengejawantahan pola pemerintahan yang *good governance* (Daraba, 2019).

Pelaksanaan gagasan perubahan besar pada sistem birokrasi dikururkan dalam sebuah rencana *road map* reformasi birokrasi, salah satu aspek program reformasi yang mendasar menyangkut kehidupan masyarakat luas adalah mendorong Pemerintah Daerah untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan yang lebih bermutu dengan melalui *e-government*. Menurut Forman (2005), *e-government* adalah sebuah pemerintahan sektor publik yang dalam menjalankan kegiatan tugas dan kewajiban dengan pemanfaatan teknologi digital sehingga penyelenggara pelayanan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan (Nugraha, 2018). Tidak menutup kemungkinan Pemerintahan Kota Tegal juga terus melaksanakan pembaharuan pada bidang layanan publik.

Pemerintah Kota Tegal sendiri dipimpin oleh Dedy Yon Supriyono dan Muhamad Jumadi selaku Wali Kota dan Wakil Wali Kota Tegal periode 2019 – 2024. Selama pimpinan beliau Kota Tegal mengalami kemajuan yang berarti,

karena selalu berupaya insiatif pada berbagai bidang untuk memberikan kemanfaatan dan kemudahan pada warganya dengan melakukan inovasi – inovasi. Dilansir dari Tribunjateng.com, terlihat hasil capaian kepemimpinan selama genap satu tahun atas kinerja membuahkan beberapa program inovasi pelayanan publik yang telah dicanangkan, sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Output Bentuk Transformasi Pada Masa Pemerintahan Walkot 2020

No.	Bidang	Nama Inovasi / Program
1.	Kesehatan	Perlak Emas Sigasik
		Si Paman Terinpus
		Lekon Tangi
		Permata Hati
		Madu Pahat
		Gema Batik
		Kopas Kali
2.	Pendidikan	Asela (Ayo Sekola)
		Program peningkatan kesejahteraan pendidikan dan Tenaga Kependidikan Tahun 2020
		Digitalisasi Pendidikan (Promosi Edukasi Pendidikan dan Teknologi / Produk Pentol)
3.	Pengembangan Budaya	Penetapan 2 Cagar Budaya: • Gedung DPRD Tegal (Rumah Serident Tegal); dan • Menara Air PDAM (Water Toren Tegal)
		Penyusunan Kajian Kardinah sebagai Pahlawan Nasional
		Penyusunan Naskah Akademik Peraturan Daerah Bahasa Tegal
4.	Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Jakwir Cetem
		Laskar Den Baguse
5.	Sosial	Bantuan Sosial Lansia Terlantar
		Pemberian Bansos Penunggu Pasien
		Rantang Kasih Warteg Eman Lansia
6.	Perhubungan	Pemasangan Announcer di Simpang Gili Tugel
		CCTV Simpangan Junction Detection di Simpang Jakarta
7.	Lingkungan Hidup	Pemanfaatan Sampah Plastik Menjadi Aspal (INAPLAS)
		Pengelolaan Sampah Menjadi Pellet (Briket)

No.	Bidang	Nama Inovasi / Program
		Peuyeumisasi (Tempat Olah Sampah Setempat) Pengolahan Sampah Styrofoam Menggunakan Mesin Compactor
8.	Pelayanan Perizinan	Saklar Tegal Melayani Dear Peri / Desk Pengaduan Ramah Perizinan
9.	Koperasi, UMKM, dan Perdagangan	E-Retribusi Pasar Penataan dan Tertib Ukur Pasar
10.	Ketenagakerjaan dan Perindustrian	Temio, Silat, dan Lapur Si Jaja Fasilitas IKM dalam Penerapan QRIS Tenong Binyak / Tempat Nongkrong Banyak Nakerin

Sumber: Tribunjateng.com, diolah peneliti 2021

Pencanangan program inovasi pelayanan publik sebagai wujud komitmen bersama antar instansi pemerintahan dan organisasi perangkat daerah di Kota Tegal dalam upaya mewujudkan visi Pemerintahan Kota Tegal 2019 – 2024, yaitu “Terwujudnya Pemerintahan yang Berdedikasi Menuju Kota Tegal yang Bersih, Demokratis, Disiplin, dan Inovatif”. Pemerintah Kota Tegal dalam merealisasikan visi pada masa jabatannya berkolaborasi dengan pihak – pihak instansi dan/atau dinas tertentu, salah satunya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal.

Disdukcapil adalah suatu instansi pemerintah yang terdapat di setiap Kota/Kabupaten seluruh provinsi di Indonesia. Dinas ini dibentuk pemerintah untuk mendata semua penduduk jiwa yang ada dan melayani dalam hal pemenuhan hak – haknya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal menginisiasikan terobosan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan secara online berupa aplikasi *mobile* yang dapat diinstal melalui *Playstore* dengan *Handphone* android. Pelayanan tersebut terdiri dari “*Laskar Den Baguse*”, “*Si Tarsan*”, dan “*Jakwir Cetem*”.

Inovasi pertama adalah “*Laskar Den baguse*” atau Layanan Langsung Kelar dengan Bagus, Gesit dan Sinergis. Akronim tersebut memiliki arti bahwa masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang dapat diselesaikan secara langsung, tepat waktu, dan terintegrasi. “*Laskar Den Baguse*” merupakan sistem pelayanan adminduk berbasis online terintegrasi *four in one* melalui unit fasilitas pelayanan kesehatan. Aplikasi “*Laskar Den Baguse*” digunakan untuk mengurus dokumen adminduk bagi bayi yang baru lahir. Bayi yang baru lahir akan memperoleh tiga dokumen yang terdiri dari kartu keluarga, akta kelahiran, dan kartu indentitas anak. Inovasi kedua adalah “*Si Tarsan*” merupakan singkatan dari fasilitas layanan siap antar dokumen. Setelah dokumen pengajuan dari pemohon (masyarakat) sudah dicetak oleh Petugas Disdukcapil, maka dokumen tersebut kemudian diantar ke masyarakat yang bersangkutan dengan menggunakan layanan antar tersebut.

Inovasi ketiga yaitu “*Jakwir Cetem*” atau akronim dari *Aja Kosi Wira Wiri, Cepat dan Tepat Melayani*. Akronim tersebut berarti, masyarakat dapat dilayani tepat waktu, cepat, dan tanpa harus datang ke Kantor Disdukcapil berulang kali. “*Jakwir Cetem*” memiliki perbedaan dengan inovasi sebelumnya. “*Jakwir Cetem*” menjadi layanan yang bersifat lebih terintegrasi dengan memadukan layanan luring dan daring. Guna keberhasilan program inovasi “*Jakwir Cetem*” Disdukcapil Kota Tegal turut bermitra dengan lurah setempat untuk membentuk tim Relawan Adminduk. Pemberdayaan Relawan inilah yang nantinya akan menjadi agen jembatan di tengah masyarakat dalam mengedukasi dan memberi informasi mengenai penggunaan layanan aplikasi “*Jakwir Cetem*”. Selain

pelibatan Relawan Adminduk sebagai representatif dari lingkungan RW juga dalam rangka pelayanan pro rakyat guna memenuhi target nasional.

“*Jakwir Cetem*” dipandang menarik sebagai salah satu inovasi pelayanan yang unggulan dari Disdukcapil Kota Tegal (Itworks.id, 2020). Tujuan *melaunching* inovasi aplikasi “*Jakwir Cetem*” ini harapannya untuk memberikan kepastian layanan kepengurusan dokumen adminduk yang lebih cepat, tepat, dan mudah sehingga melahirkan pelayanan berkualitas yang memberikan kenyamanan dan memuaskan bagi masyarakat Kota Tegal. Namun pada realisasinya penerapan inovasi “*Jakwir Cetem*” belum sesuai harapan, karena masih terdapat beberapa permasalahan.

Permasalahan pertama yaitu kurangnya pemahaman warga terkait pengurusan dokumen kependudukan pada aplikasi “*Jakwir Cetem*”, hal tersebut diperoleh dari wawancara pada saat pra observasi di Disdukcapil Kota Tegal. Seorang pemohon menyatakan bahwa :

“Pelayanannya online bikin ribet, dari kemarin saya sudah melakukan proses pengisian pengajuan di Aplikasinya tapi tidak ada balesan apa – apa dari pihak sini, jadi saya bingung sudah jadi apa belum makanya kesini” (Pada tanggal 07 Oktober 2021).

Berdasar pada penutaran di atas, bahwa pemohon tersebut mendatangi Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Tegal Timur untuk menanyakan kepastian kapan dokumen jadi. Berhubung dirasa proses pengajuan sudah berhari – hari, tapi tidak ada respon dari petugasnya. Menurut tutur kata petugas TPDK, berkas persyaratan yang diunggah kurang lengkap sehingga pemohon tersebut diminta untuk melengkapinya kembali agar pengajuan tersebut diproses. Persyaratan berkas yang belum lengkap menjadikan kendala bagi petugas operator

Disdukcapil Kota Tegal untuk memverifikasi kelanjutan pengajuan dari para pemohon.

Dampak ketidaktahuan masyarakat tersebut memungkinkan dapat menimbulkan permasalahan lain, yaitu penduduk Kota Tegal masih ada sebagian yang belum terdata di sistem informasi Data Kependudukan Bersih (DKB) Disdukcapil Kota Tegal. Salah satunya mengenai data kepemilikan Kartu Keluarga (KK), berikut di bawah ini :

Tabel 1. 2 Laporan Jumlah Kepala Keluarga dan Kepemilikan Kartu Keluarga Per Kecamatan Tahun 2021

No.	Kecamatan	Jumlah Kepala Keluarga	Jumlah Kepemilikan Kartu Keluarga
		Jumlah	Jumlah
1.	Tegal Barat	23.597	23.440
2.	Tegal Timur	28.579	28.420
3.	Tegal Selatan	22.846	22.710
4.	Margadana	20.389	20.212
Jumlah Total		95.411	94.782

Sumber : Website Disdukcapil Kota Tegal, Diolah Peneliti (2022)

Berdasarkan tabel 1.2, pada kecamatan Tegal Barat kepala keluarga berjumlah 23.597 jiwa dan jumlah kepemilikan kartu keluarga baru ada 23.440 jiwa. Lalu kecamatan Tegal Timur terdapat jumlah kepala keluarga 28.579 jiwa dan jumlah kepemilikan kartu keluarga baru ada 28.420 jiwa. Kemudian kecamatan Tegal Selatan jumlah kepala keluarga terdapat 22.846 jiwa dan kepemilikan kartu keluarga hanya berjumlah 22.710 jiwa. Dan kecamatan Margadana, jumlah kepala keluarga berjumlah 20.389 jiwa dan kepemilikan kartu keluarga baru berjumlah 20.212 jiwa. Maka jumlah total kepala keluarga dari keseluruhan Kecamatan di Kota Tegal terdapat 95,411 jiwa, namun jumlah total kepemilikan kartu keluarga dari semua Kecamatan di Kota Tegal baru hanya

94.782 jiwa. Ini artinya, bahwa masih terdapat kepala keluarga yang belum memiliki kartu keluarga sebesar 6,29 persen jiwa.

Persoalan ketidaktahuan masyarakat mengenai prosedur pelayanan pada inovasi bukan terjadi di Disdukcapil Kota Tegal saja, karena problematika serupa juga terjadi di Disdukcapil Kota Pariaman. Dalam laporan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Dahlila., dan Frinaldi, 2020) tentang Inovasi Dukcapil Digi Mobile dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman, menunjukkan bahwa sarana media sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kota Pariaman untuk memperkenalkan aplikasi Dukcapil Digi Mobile hanya sebatas melalui brosur, radio dan web sehingga menyebabkan banyak masyarakat yang belum mengetahui inovasi yang dikembangkan yaitu aplikasi Dukcapil Digi Mobile.

Disdukcapil Kabupaten Gresik juga mengalami masalah yang sama seperti di Disdukcapil Kota Pariaman. Berdasarkan penelitian dari (Kartika Febi & Oktariyanda Aktiva, 2022), mengungkapkan bahwa Dinas Dukcapil Kabupaten Gresik telah melaksanakan beberapa kegiatan guna mempublikasikan aplikasi Poedak baik itu melalui *offline* maupun *online*, namun saluran komunikasi yang digunakan dalam mensosialisasikan aplikasi Poedak kurang maksimal terutama kepada masyarakat desa yang belum melek teknologi sehingga masih terdapat pemohon terutama dari desa yang datang secara langsung di Kantor Disdukcapil untuk melakukan kepengurusan administrasi kependudukan. Hal ini dikarenakan masyarakat desa yang belum mengetahui mekanisme baru dalam kepengurusan adminduk melalui aplikasi tersebut.

Penghadiran layanan online juga terdapat di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung, menerbitkan sebuah inovasi aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Pandu Cakti). Strategi mitra yang berbeda dalam mensosialisasikan inovasi publik, Disdukcapil Kabupaten Tulungagung dalam penerapannya mengencarkan kerjasama antar sesama instansi publik yang menjadikan masyarakat lebih memanfaatkan pelayanan digital tersebut. Dalam kerjasamanya terdapat sebagian aktor yang ikut dilibatkan untuk mensukseskan inovasi publik, yakni dengan seluruh Kepala Desa, Kepala Kelurahan, dan Kepala Kecamatan. Strategi kerjasama yang telah dilakukan menuai respon yang baik dari masyarakat dan berjalan dengan baik sehingga bisa dikatakan cukup berhasil (Zica & Fanida, 2022).

Pada dasarnya, letak keberhasilan suatu program dalam menggapai tujuan dan sasaran yang diharapkan kunci utama pada proses sosialisasi yang tepat sasaran kepada masyarakat. Oleh karena itu, sosialisasi program harus dilakukan dengan cara yang terencana dan sistematis agar tujuan yang direncanakan tercapai dengan baik. Meluncurkan inovasi di sektor publik tidak lain untuk mempermudah prosedur pelayanan birokrasi dan mempersingkat waktu masyarakat dalam pengurusan dokumen – dokumen administrasi kependudukan.

Permasalahan kedua mengenai masalah inovasi aplikasi “*Jakwir Cetem*” belum dikelola secara optimal, hal tersebut disampaikan oleh pengguna aplikasi “*Jakwir Cetem*” yang menyatakan bahwa :

“Kok tidak bisa dibuka ya aplikasinya selalu muncul, “muat ulang aplikasi” dan tertutup sendiri”, (Ulasan pengguna pada aplikasi “*Jakwir Cetem*” tanggal 10 Februari 2022).

“Kecewa, tidak bisa daftar akun baru ya? Padahal email dan nomor HP benar. Muncul tulisan, “alamat email atau nomor HP masih salah (tidak boleh kosong)”. Lah padahal udah diisi tapi dikira kosong. Ini sistemnya gimana? IT nya gimana? Kok masih seperti main-main kalo buat aplikasi begini? Kalo datang langsung ke kecamatan pasti disuruhnya online/WhatsApp pada nomor kecamatan tersebut, sudah di WA terutama sudah online tapi tidak dibales sampe seminggu”, (Ulasan pengguna pada aplikasi “*Jakwir Cetem*” tanggal 10 Desember 2021).

“Entah kenapa kaya percuma download. Sama sekali tidak membantu, katanya kode verifikasi sudah terkirim, tapi tidak ada yang masuk sama sekali. Padahal keperluannya sangat mendesak. Semoga cepat diperbaiki aplikasinya”, (Ulasan pengguna pada aplikasi “*Jakwir Cetem*” tanggal 18 Februari 2021).

Permasalahan ketiga adalah penilaian masyarakat yang buruk terhadap pelayanan online “*Jakwir Cetem*”. Dari kendala – kendala yang dialami oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi “*Jakwir Cetem*”, juga membawa dampak pada buruknya masyarakat dalam menilai aplikasi tersebut. Karena seharusnya masyarakat merasa termudahkan dengan adanya “*Jakwir Cetem*”, akan tetapi masih ada masyarakat malah kesulitan ketika akan mengurus dokumen kependudukan sehingga masyarakat lebih memilih untuk mengurus secara konvensional. Berikut ini terdapat data penilaian pengguna pada aplikasi “*Jakwir Cetem*”.

Tabel 1. 3 Penilaian Pengguna Aplikasi “*Jakwir Cetem*” Tahun 2022

Kategori	Jumlah / Presentase
1. * = hated it	132 (53,44%)
2. ** = dislike it	26 (10,52%)
3. *** = it's ok	22 (8,90%)
4. **** = liked it	5 (2,02%)
5. ***** = loved it	62 (25,10%)
Total	247

Sumber : *Play Store*, diolah peneliti 2022

Dapat dilihat tabel 3. bahwa bintang yang paling tinggi menunjuk pada angka 1 (satu), yang artinya sangat tidak puas dengan aplikasi tersebut yaitu sebanyak 132 orang. Lalu 26 orang yang tidak menyukai terhadap aplikasinya dengan bintang 2 (dua), artinya tidak puas. Sedangkan pengguna yang sangat menyukainya hanya 62 orang dengan memberikan bintang 5 (lima) atau sangat puas. Kemudian disusul 22 orang yang memberi bintang 3 (tiga) atau pengguna cukup puas menyukai aplikasi “*Jakwir Cetem*”. Dan 5 orang yang memberikan bintang 4 (empat) atau puas.

Berdasarkan uraian penelitian awal tentang kepuasan pengguna “*Jakwir Cetem*” di atas, maka peneliti dalam skripsi ini akan menilai penerapan inovasi “*Jakwir Cetem*” secara lebih komprehensif yang tidak hanya sekedar menilai dari pengguna aplikasinya saja. Untuk penilaian komprehensif peneliti menggunakan instrumen lain sesuai dengan kriteria penilaian inovasi pada “Kepmenpan-RB Nomor 50 Tahun 2022 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN dan BUMD”.

1.2. Perumusan Masalah

Inovasi pelayanan publik merupakan suatu terobosan sektor pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara yang baru. Adanya pembenahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal secara online. Harapannya untuk menyelesaikan permasalahan prosedur birokrasi yang berbelit – belit, pelayanan yang lamban, dan tidak efisien. Pada kenyataan dalam penerapannya masih terdapat permasalahan yang terjadi, antara lain :

1. Kurangnya pemahaman warga akan pengurusan dokumen kependudukan pada aplikasi “*Jakwir Cetem*”.
2. Inovasi aplikasi “*Jakwir Cetem*” belum dikelola secara optimal.
3. Penilaian masyarakat yang buruk terhadap pelayanan online “*Jakwir Cetem*”.
4. Saluran sosialisasi media langsung dan tidak langsung yang kurang berkala.
5. Belum semua kepala keluarga di Kota Tegal memiliki Kartu Keluarga (KK).

Berdasarkan pemaparan yang telah diuraikan pada latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana evaluasi inovasi pelayanan publik “*Jakwir Cetem*” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal?
2. Faktor – faktor apa saja yang mendukung dan menghambat inovasi pelayanan publik “*Jakwir Cetem*” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasar pada rumusan masalah yang ada di atas, maka tujuan yang diharapkan peneliti dari pelaksanaan penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis inovasi pelayanan publik “*Jakwir Cetem*” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal.
2. Menganalisis faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan publik “*Jakwir Cetem*” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat menambah khasanah dalam ilmu pengetahuan tentang penilaian inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan topik yang sama.

1.4.2. Kegunaan Praktis

- a. Memberikan pengalaman bagi peneliti dalam melakukan penelitian sesuai dengan metodologi ilmiah yang baik.
- b. Menjadi bahan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal untuk meningkatkan dan/atau memperbaiki kualitas inovasi pelayanan “*Jakwir Cetem*”.

1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dikaji berfokus pada topik yang relevan dengan inovasi pelayanan publik *State of the art* ini tujuannya untuk mencari komparasi dan membantu peneliti dalam memposisikan penelitiannya, serta dapat menunjukkan orisinalitas dari penelitian yang diambil. Di bawah ini peneliti memaparkan beberapa jurnal penelitian terdahulu :

Penelitian yang dilakukan oleh Maria Agustini Permata Sari yang berjudul "Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya", bertujuan untuk mengetahui inovasi apa saja yang sudah dilakukan serta mengidentifikasi faktor penghambat dan pendorongan

terjadinya inovasi tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lalu teknik pengumpulan data melalui data primer, yakni indepth interview dan studi pustaka. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa BPMPT Kabupaten Kubu Raya telah melakukan beberapa inovasi untuk reformasi kualitas pelayanan publik. Dan dalam menciptakan inovasi – inovasinya juga terdapat faktor pendorong, yakni Bupati yang konsistensi dan komitmen untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas, pimpinan BPMPT yang demokratis, etos kerja SDM aparatur BPMPT yang penuh ambisi dan kreatif. Sedangkan yang menjadi masalah faktor penghambat dalam menciptakan inovasi ini adalah mutasi pegawai (Sari, 2014).

Anisa Cahyaningrum dan Rino Ardhan N yang judul artikelnya "Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta", memiliki tujuan memaparkan bagaimana pelaksanaan inovasi dukcapil dalam genggaman dalam pelayanan kartu identitas anak. Metode penelitiannya deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini yaitu pelaksanaan inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi "dukcapil dalam genggaman" berdasarkan pada 6 aspek / tipologi inovasi yang digunakan peneliti, hanya dimensi organisasional pada tipologi proses (organisasional) belum tercapai dengan baik. Hal ini terjadi karena tidak adanya perubahan pada struktur organisasi dari dinas terkait. Namun, inovasi melalui aplikasi "dukcapil dalam genggaman" juga masih terdapat kendala jaringan pada

pengguna aplikasi, seperti pada saat proses upload data harus dilakukan berulang – ulang (Cahyaningrum, 2019).

Sejalan dengan penelitian di atas, penelitian yang dilakukan Ida Wantri Hastuti dan Susi Sulandari dalam jurnal yang berjudul “Analisis Inovasi Pelayanan Perizinan Jemput Bola Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang”, dengan tujuan untuk menganalisis proses inovasi jemput bola dan faktor penghambat dan pendorong dari inovasi jemput bola. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah proses inovasi jemput bola yang terdiri dari beberapa tahapan, yaitu pengidentifikasi permasalahan; menghasilkan jalan alternatif keluar dari permasalahan; adanya pengeluaran surat keputusan melaksanakan sebuah inovasi; menerapkan inovasi; dan menegaskan ulang mengenai keberlanjutan inovasi tersebut. Faktor pendorong dari inovasi jemput bola adalah tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Faktor utama penghambat yaitu ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan (Hastuti, Ida., & Sulandari, 2018).

Berbeda dengan ketiga penelitian di atas, penelitian oleh Ferina Rachmayanti dengan judul "Evaluasi Program Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pada Program Zona Air Minum Prima (ZAMP) Pada PDAM Titta Dharma)", yang tujuannya untuk mengevaluasi mengenai program inovasi pelayanan publik dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan

dokumentasi. Hasil penelitiannya menunjukkan Evaluasi Program ZAMP Kota Malang dilihat dari segi persiapan maupun pelaksanaan secara garis besar sudah berjalan dengan baik. Namun pelaksanaan program ZAMP juga tidak terlepas dari adanya kekurangan, yaitu kurangnya jumlah personil tim monitoring, masih terdapat masyarakat yang belum dapat menerima bentuk inovasi pelayanan publik ini (Rachmayanti, 2017).

Penelitian lain yang ditulis oleh Yanto dan Dody Setyawan dalam artikel yang berjudul "Evaluasi Program Inovasi Pelayanan Malam (Studi Pada Kantor Kelurahan Temas Kota Batu)", bertujuan untuk mengetahui program pelayanan malam di Kantor Kelurahan Temas Kota Batu. Selain itu, penelitian ini juga ingin mengetahui faktor pendukung dan penghambat program pelayanan malam. Adapun metode penelitian ini adalah pendekatan diskriptif kualitatif dengan sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pelayanan malam di Kantor Kelurahan Temas Kota Batu sudah sangat baik dikarenakan mampu menjawab masalah – masalah pelayanan publik dan mampu meningkat kepercayaan masyarakat kepada penyedia pelayanan publik. Faktor pendukung yaitu antusias masyarakat dan sumber daya aparatur, dan faktor penghambatnya ketepatan waktu pelaksanaan dan kondisi iklim (Yanto., dan Setyawan, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Udin dalam jurnal yang berjudul “Public Service Innovation Model In Indonesia: A Case Study Of Kolaka Regency, Southeast Sulawesi”, tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis bagaimana penerapan inovasi pelayanan publik di Pemerintahan Kabupaten Kolaka. Metode

penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik data wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian diketahui bahwa aspek dari masing – masing SKPD di Kabupaten Kolaka sudah cukup baik pada tingkat kebijakan dan aturan yang telah mendorong dan memotivasi aparatur untuk melaksanakan pelayanan publik secara optimal kepada masyarakat Kabupaten Kolaka melalui inovasi pelayanan publik. Sedangkan untuk aspek proses dalam inovasi pelayanan publik, Pemda Kabupaten Kolaka masih perlu menyempurnakan kebijakan publikasi inovasi pada setiap SKPD di Kabupaten Kolaka. Selain itu, peningkatan pelatihan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) seperti pembinaan teknologi, pembinaan dan/atau pendampingan inovasi pelayanan publik, dan pemberian reward bagi aparatur yang berambisi berinovasi dalam pelayanan publik di setiap SKPD (Udin Udin, 2019).

Selain pemaparan jurnal penelitian terdahulu dengan topik yang relevan, peneliti juga memaparkan beberapa studi penelitian terdahulu terkait tema *Public Policy and Management*, berikut di bawah ini :

Penelitian yang dilakukan oleh Wardah Meliana Sihab, Hesti Lestari, dan Dewi Rostyaningsih dengan judul artikel “Inovasi Pelayanan Lek Paijo Di Bapenda Kota Semarang” yang memiliki tujuan mengetahui karakteristik dari inovasi pelayanan Lek Paijo di Bapenda Kota Semarang, serta menganalisis faktor penghambat dan pendorong pada inovasi tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini, bahwa sistem inovasi Layanan Elektronik Pajak Daerah/Lek Paijo membuktikan keberadaan

inovasi Lek Paijo secara umum dapat mengatasi permasalahan dalam pelayanan publik di Bapenda Kota Semarang, meskipun dalam pelaksanaan masih terdapat masalah pada karakteristik complexity. Complexity (kerumitan) pada inovasi tersebut yang diraskan oleh masyarakat yaitu mesin kerap macet, unit perlatan penunjang pelayanan yang masih terbatas, dan antrian masih sering terjadi. Kemudian faktor pendorongnya, yaitu (1) infrastruktur basis teknologi, (2) terdapat kerjasama dengan stakeholders, (3) kemampuan SDM dalam organisasi. Dan faktor penghambatnya, yaitu: (1) sosialisasi yang dilakukan belum merata, (2) tidak ada pemeliharaan alat/mesin inovasi, serta (3) perilaku orang yang lebih memilih untuk membayar kewajibannya kapan saja mereka jatuh tempo (Hisab, Wardah., Lestari, Hesti., Rostyaningsih, Dewi., 2022).

Sejalan dengan tema penelitian di atas, Muhammad Iqbaal Maulana, Maesaroh, dan Nina Widowati telah melakukan penelitian yang berjudul “Inovasi Sakpole (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online) Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Semarang II”, dengan tujuannya untuk mengetahui dan menganalisis keberhasilan dan faktor penghambat inovasi SAKPOLE dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Semarang II. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini yaitu penerapan inovasi SAKPOLE dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor belum berhasil, hal ini karena masih terdapat beberapa permasalahan pada masing-masing indikator inovasi, antara lain: (1) kesediaan mesin cetak mandiri di Kantor Samsat belum tersedia, (2) aplikasi SAKPOLE hanya bisa digunakan di

smartphone berbasis android, (3) masyarakat tetap harus datang ke kantor samsat untuk mencetak STNK dan legalisasi stempel, (4) masyarakat tidak dapat mengunggah file berupa foto dari galeri, (5) proses verifikasi cukup lama di aplikasi SAKPOLE jaringan permasalahan di pelosok, dan (6) masyarakat kurang teliti dalam memahami SAKPOLE mekanisme. Kemudian untuk faktor penghambat dalam inovasi SAKPOLE sendiri yaitu (1) orang yang ingin mencetak SKPP namun tidak memiliki dokumen berupa KTP sesuai dengan STNK, dan (2) tidak ada penghargaan atau insentif bagi karyawan (Maulana, Muhammad., Maesaroh., Widowati, 2022).

Ketiga berbeda dari peneliti-penelitian sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh Inka Putri Nur Indras Wari, Ari Subowo, dan Dyah Hariani yang berjudul “Analisis Inovasi Pelayanan Publik Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung (Sip Mas Har) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati” dengan tujuan penelitian untuk menganalisis inovasi SIP MAS HAR apakah berjalan dengan baik atau belum dengan menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers dan faktor yang menjadi penghambat inovasi. Metode deskriptif kualitatif digunakan dengan mengumpulkan data dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan, bahwa inovasi SIP MAS HAR sudah berjalan dengan baik dilihat dari teori atribut inovasi memiliki keuntungan relatif, kesesuaian, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati, namun masih mengalami kerumitan. Terdapat faktor penghambat pada inovasi SIP MAS HAR, yaitu (1) bergantung lebih pada high performer, (2) tidak ada penghargaan atau insentif, (3) terbatasnya sarana

prasarana, dan (4) anggaran dan kurangnya SDM di bidang perizinan (Indras Wari, Inka., Subowo, Ari., Hariyani, Dyah., 2022).

Berdasarkan dari studi riset yang telah dilakukan peneliti sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada penelitian dengan lokus yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti. Maka dari itu dalam penelitian ini bertempat di Disdukcapil Kota Tegal. Peneliti juga memiliki perbedaan lain dengan peneliti – peneliti dahulu dari aspek teori yang akan digunakan untuk menganalisa dan menjawab atas rumusan penelitian ini. Selain itu, terdapat juga pembeda dengan penelitian terdahulu yaitu fokus penelitian. Fokus peneliti pada evaluasi inovasi pelayanan publik Jakwir Cetem. Dengan demikian, penelitian ini ada keterbaruan dari suatu penulisan karya ilmiah ini.

1.5.2. Administrasi Publik

Chandler dan Plano dalam (Keban, 2014) mengartikan administrasi publik merupakan sebuah proses koordinasi dan organisir yang di dalamnya terdapat sumber daya manusia baik secara personal maupun kelompok yang dituntut untuk merumuskan / melaksanakan / mengelola keputusan – keputusan di dalam kebijakan publik.

Menurut Ibrahim (2007) administrasi publik adalah seluruh upaya penyelenggaraan pemerintah yang meliputi kegiatan manajemen pemerintah (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pembangunan) dengan sebuah mekanisme kerja serta dukungan sumber daya manusia. Pandangan lain dari McCurdy dalam (Keban, 2014) memberikan persepsi yang berbeda, menurutnya administrasi publik serupa dengan proses

politik artinya administrasi publik menjadi bagian dari jalannya pemerintah dalam suatu negara demi menggapai fungsi negara.

Dari pendapat para ahli di atas dapat ditarik kesimpulan, bahwa administrasi publik adalah proses usaha kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang tergabung dalam organisasi untuk melakukan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan demi mencapai tujuan publik yang telah ditentukan.

1.5.3. Paradigma Administrasi Publik

Paradigma adalah sekumpulan teori yang memiliki cara pandang dan/atau keyakinan yang sama untuk dasar bimbingan dalam bertindak memecahkan masalah. Menurut Nicholas Henry dalam Keban (2014:31), ditemukan lima paradigma dalam administrasi publik antara lain :

Pertama paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi (1900 – 1926). Dalam paradigma pertama tokohnya yakni Frank J. Goodnow dan Leonard D. White mereka mengemukakan bahwa politik memfokuskan ketertarikannya pada pernyataan kehendak rakyat, sedangkan administrasi memperuntukkan kepeduliannya terhadap pengejawantahan atas kehendak kebijakan tersebut. Pemisahan antar kedua dimanifestasikan seperti lembaga legislatif dan eksekutif. Konotasinya administrasi patut dipandang sebagai nilai yang independen dan dipertunjukkan untuk mengecap kedayagunaan dari birokrasi pemerintahan, sehingga dalam cara pandang ini semata – mata menekankan lokusnya saja tetapi fokusnya menjadi buram atau tidak gamblang.

Kedua adalah paradigma Prinsip – Prinsip Administrasi (1927 – 1937). Tokoh dari paradigma ini adalah Willoughby, Gullick & Urwick. Lokus dari administrasi tidak dipermasalahkan dalam paradigma ini, namun yang dipentingkan pada fokusnya yaitu “prinsip – prinsip administrasi”. Pada masa ini, administrasi mulai memiliki prinsip yang jelas yaitu *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting dan budgeting*.

Paradigma ketiga yaitu Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950 – 1970). Dalam paradigma ini, banyak yang meragukan perihal *diferensiasi* politik dan administrasi. Serta mendapat kritik bahwa prinsip – prinsip administrasi tidak konsisten. Administrasi publik dianggap tidak bebas nilai, tetapi malah diimbasi oleh harkat khusus. Atas dasar inilah kemudian mencuat paradigma baru yang memandang administrasi publik menjadi ilmu politik yang lokusnya adalah birokrasi pemerintahan, sedangkan fokusnya kabur sebab ajaran administrasi memuat banyak kekurangan. Dikarenakan ilmu politik membaur kuat dalam administrasi publik.

Paradigma keempat Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956 – 1970). Di modeel keempat prinsip – prinsip manajemen yang dulunya populer akhirnya kian diperluas secara keilmuan. Pokok dalam model keempat yakni *organizational behavior; management analysis; and application of modern technology*. Tedapat dua sisi kelanjutan yang terbentuk, yaitu berorientasi kepada pengembangan lingkungan administrasi lugu yang dibawah oleh disiplin psikologi kemasyarakatan dan kebijaksanaan umum. Seluruh fokus yang ada pada paradigma ini dapat diterapkan diberbagai bidang bukan hanya dunia berbisnis,

akan tetapi dunia administrasi publik pun bisa, oleh karena itu locusnya menjadi pirau (tidak jelas).

Paradigma kelima Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970 – Sekarang). Pada paradigma terakhir sudah memiliki fokus dan lokus yang tidak ambigu atau jelas. Fokus administrasi publik adalah teori organisasi dan manajemen beserta kebijakan publik, sedangkan lokusnya birokrasi publik untuk menangani persoalan dan *interest* komunal.

1.5.4. Reformasi Birokrasi

Menurut De Guzman dan Reforma dalam Yuniningsih, reformasi birokrasi diartikan sebagai pembenahan dari penggunaan wewenang dalam rangka penerapan bentuk peraturan yang baru terhadap sistem administrasi pemerintahan untuk mengubah struktur maupun prosedur yang dimaksudkan untuk mempermudah mencapai target pembangunan tertentu (Yuniningsih, 2019).

Sutopo dan Adi berpendapat reformasi birokrasi merupakan upaya pembaharuan yang sistematis dan terpadu dalam ketatalaksanaan, sumber daya manusi, dan kelembagaan untuk menjamin terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan begitu, maka akan berdampak kepada mutu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan, perbaikan kinerja pelayanan publik, dan peningkatan kualitas layanan (Yusriadi, 2018).

Selain itu, Mayahati dalam Hayat menafsirkan reformasi birokrasi adalah langkah yang mendasar untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik. Dampak perubahannya adalah kepada struktur dan sistem yang ada di dalam birokrasi tersebut. Sistem adalah kaitan antar unsur atau elemen yang saling

mempengaruhi satu sama lainnya. Sedangkan struktur berkaitan dengan tatanan secara teratur. Perubahannya mencakup sumber daya manusia, sarana prasarana, organisasi maupun lingkungannya (Hayat, 2016).

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli, maka menyimpulkan bahwasannya reformasi birokrasi adalah serangkaian usaha – usaha untuk melakukan modernisasi administrasi pemerintahan dengan cara merestrukturisasi manajemen kepegawaiannya, merampingkan proses administrasi, dan menyesuaikan dengan perubahan lingkungan disekitar organisasi. Dengan demikian semua unsur pemerintahan bisa bergerak secara sinergis dan terciptanya *good* yang dapat membangun proses pembangunan.

1.5.4.1. Paradigma New Public Management

Tuntutan akan reformasi birokrasi menurut Dedy Mulyadi dalam (Sitindjak, 2017), bahwasannya telah dipengaruhi oleh perkembangan paradigma *New Public Management* (Manajemen Publik Baru) yang mencakup, diantaranya struktur organisasi kepemimpinan yang desentralisasi; manajemen pemerintahan yang berorientasi pada tujuan dan hasil; persaingan atau perlombaan; dan manajemen personalia yang modern.

Pada tahun 1970 – 2003 paradigma ini muncul berfokus untuk memperbaiki paradigma sebelumnya yang dinilai kurang tepat sasaran dalam pemberian pelayanan umum dan memecahkan suatu masalah publik. Menurut Vigoda (2003) NPM dipandang sebagai pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia bisnis dan disiplin yang

lain untuk memperbaiki efisiensi, efektivitas, dan kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern (Keban, 2014).

Christopher Hood dalam Mohammad Akbar (2015) mengemukakan pendapatnya, bahwa paradigma NPM memiliki karakteristik sebagai berikut :

- 1) Dalam sektor publik mereka sudah mengimplementasikan manajemen organisasi yang profesional, seperti misalnya; memberikan batasan – batasan pada tupoksi, gambaran kerja, wewenang, dan tanggung jawab secara jelas.
- 2) Penggunaan manajemen keuangan yang mengarah pada pengendalian masukan (*output*) dan dampak (*outcome*).
- 3) Organisasi publik sudah mulai pemecahan pada setiap unit – unit kerja;
- 4) Menciptakan persaingan yang semakin ketat di lembaga publik itu tersendiri;
- 5) Menggunakan gaya *business sector management to the public sector*;
- 6) Penghematan dalam penggunaan sumber daya yang tersedia (Akbar, 2015).

1.5.5. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik menurut (Mirnasari, 2013) adalah sebuah inisiatif proses, metode, dan tools baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat memberikan kemudahan, meningkatkan efektivitas, dan akuntabilitas pelayanan publik. Sedangkan Fitriana dalam (Danar, 2019) menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik adalah seluruh kreativitas / ciptaan baru yang digunakan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Menurut Albury dalam (Putra, 2018) mengatakan bahwa inovasi sektor publik adalah suatu kreativitas pada pemberian pelayanan baik itu dalam metode penyampaian dan runtunan pelayanan, sehingga diharapkan melahirkan sebuah kualitas yang mudah, murah, dan tepat sasaran dalam mencapai tujuan. Yogi dalam Tiaranika dan Maesaroh (2020) secara khusus inovasi dalam lembaga publik dapat didefinisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap organisasi dan tata hubungan organisasi (Tiaranika Usy, 2020).

Definisi inovasi pelayanan publik di atas, maka inovasi pelayanan publik adalah jalan untuk melakukan perubahan yang sifatnya baru dalam bentuk penciptaan produk / jasa / gaya penyampaian layanan yang baru oleh penyelenggara pelayanan publik dalam melayani masyarakat. Serta kehadirannya memiliki nilai kemanfaatan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dari segi efisiensi dan efektivitas.

1.5.6. Evaluasi Inovasi Pelayanan Publik

Evaluasi merupakan penilaian terhadap suatu persoalan yang umumnya menunjukkan baik dan buruknya persoalan tersebut. Dalam kaitannya dengan suatu program biasanya evaluasi dilakukan dalam rangka mengukur efek suatu program dalam mencapai tujuan yang ditetapkan (Hanafi & Guntur, 1984).

Seperti yang dikemukakan oleh Setyawan (2017), evaluasi merupakan bentuk pemberian nilai terhadap kebijakan publik, baik secara keseluruhan atau hanya di bagian – bagian tertentu dengan maksud memperbaiki kebijakan publik selanjutnya (Yanto., dan Setyawan, 2019).

Penilaian inovasi pelayanan publik merupakan kegiatan untuk mengevaluasi dan memberi nilai pada suatu cara baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih menarik dan kreatif. Menilai ini juga sebagai masukan sehingga dapat membangkitkan semangat bagi para ASN sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk terus berkreasi dan berinovatif dalam proses pemberi layanan jasa kepada masyarakat luas. Dengan adanya inovasi tujuannya untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat sehingga lebih efisien dan efektif.

Khairul Muluk (2008) mendefinisikan inovasi dalam metode pelayanan publik adalah cara baru dalam memberikan pelayanan. Dalam melakukan proses inovasi, inovasi pelayanan publik memiliki indikator untuk mengetahui keoptimalan sebuah inovasi. Menurut Rogers dalam Putri (2018), ada beberapa indikator yang bisa digunakan untuk mengukur inovasi pelayanan publik, yakni :

1. Relative advantage atau keuntungan relatif;
2. Compatibility atau kesesuaian;
3. Complexity atau kerumitan;
4. Triability atau kemungkinan dicoba; dan
5. Observability atau kemudahan diamati (Putri, Eko Kurnia. Pambudi, 2018).

Sementara pendapat lain dalam peraturan perundang – undangan “KEPMENPAN – RB Nomor 50 Tahun 2022 tentang Petunjuk Pelaksanaan KIPP di Lingkungan K/L/PEMDA/BUMN/BUMD”, bahwa untuk menilai sebuah inovasi pelayanan publik terdapat kriteria yang wajib dimiliki sebagai berikut :

1. Memiliki kebaruan

Inovasi harus memperkenalkan gagasan cara/desain pelaksanaan dan/atau pendekatan/kebijakan yang baru dan berbeda dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Efektif

Memperlihatkan capaian keluaran yang nyata dari *outcome* yang sesuai dengan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Bermanfaat

Inovasi memberikan dampak terhadap peningkatan atau perubahan kondisi kualitas pelayanan publik.

4. Mudah Disebarkan

Inovasi pelayanan publik mudah dapat ditiru dan/atau dapat dikembangkan untuk diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik lainnya secara berkesinambungan.

5. Berkelanjutan

Bahwa inovasi pelayanan publik harus memberikan jaminan untuk terus diterapkan dan dikembangkan secara berkesinambungan, serta mendapat dukungan masyarakat.

Berdasarkan beberapa teoritis mengenai indikator parameter untuk menilai inovasi pelayanan publik di atas, peneliti menetapkan 5 (lima) indikator utama yang akan dipakai untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini yaitu penilaian inovasi pelayanan publik menurut Permenpan-RB Nomor 50 tahun 2022.

1.5.7. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi

1.5.7.1. Faktor Pendukung Inovasi

Setiap kegiatan program dalam merealisasikannya tentu menjumpai sesuatu yang menjadi pengaruh, begitu pula dengan inovasi. Puspasari dan Ra'is (2019) memberikan definisi tentang faktor pendukung merupakan hal – hal yang dapat membantu inovasi berjalan sesuai dengan harapan (Puspasari, 2019). Sedangkan menurut Kartini, dkk bahwa faktor pendukung pelayanan publik merupakan segala hal yang dapat mendukung dan mendorong pelaksanaan inovasi tersebut (Kartini, Nur. M., 2020). Irwin, Cook, dan Matthews (2009) dalam (Farah, S. dan Astuti, 2020), menjelaskan inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor pendorong (keberhasilan), seperti :

1. Kepemimpinan;
2. Manajemen atau organisasi;
3. Manajemen resiko;
4. Kemampuan sumber daya manusia; dan
5. Teknologi.

1.5.7.2. Faktor Penghambat Inovasi

Pelaksanaan inovasi pada suatu organisasi sektor publik selama prosesnya tidak selalu berjalan mulus, artinya bahwa ada kalanya dalam proses pelaksanaan inovasi memiliki hambatan – hambatan yang menghalangi organisasi tersebut dalam mencapai tujuan dari inovasinya. Kartini, dkk berpendapat bahwa faktor penghambat adalah segala hal yang dilihat menjadi kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan inovasi tersebut (Kartini, Nur. M., 2020).

Menurut Albury (Suwarno, 2008), menyatakan bahwa dalam melakukan inovasi tidak mungkin tanpa adanya resistensi, sehingga seringkali dalam melaksanakan inovasi tentu terkendala oleh beberapa faktor penghambat, antara lain yaitu :

1. Program yang gagal enggan untuk ditutup;
2. Mengandalkan lebih kepada individu yang berkinerja tinggi;
3. Teknologi ada, namun terhambat budaya dan penataan organisasi;
4. Tidak ada *reward* atau insentif;
5. Kelemahan dalam menghadapi resiko dan perubahan yang muncul;
6. Anggaran jangka pendek dan perencanaan;
7. Adanya tekanan dan administratif yang menghambat;
8. Para pegawai yang tidak menyukai pada resiko perubahan.

1.6. Operasionalisasi Konsep

Evaluasi inovasi pelayanan publik “*Jakwir Cetem*” adalah upaya untuk menilai suatu terobosan dalam bentuk metode pelayanan yang baru yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatata Sipil Kota Tegal dalam melayani masyarakat Kota Tegal.

Faktor pendukung inovasi pelayanan publik “*Jakwir Cetem*” adalah suatu hal yang mempengaruhi inovasi supaya bisa berjalan secara maksimal dan mampu mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. Dalam penelitian ini untuk menjawab faktor pendukung inovasi “*Jakwir Cetem*” menggunakan teori dari Irwin, dkk dalam Farah, S dan Astuti (2020), karena dari beberapa literatur peneliti terdahulu hanya melihat segi eksternal sehingga kurang relevan.

Faktor penghambat inovasi pelayanan publik “*Jakwir Cetem*” adalah sebuah instrumen yang dapat menjadi hambatan dalam suatu perjalanan Dinas Kepndudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal dalam proses layanan inovasi tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan dasar teori dari Albury dalam Suwarno (2008), karena fenomena yang dikaji dilihat dari seluruh segi sumber daya sehingga relevan untuk digunakan.

Tabel 1. 4 Fenomena Penelitian

No	Fenomena	Sub Fenomena	Gejala	
1.	Evaluasi Inovasi Pelayanan Publik	1. Memiliki Kebaruan (Novelty)	Inovasi mempunyai keunikan dalam cara ataupun prosedur penyelenggaraan pelayanan publik.	
		2. Efektif	Masalah pelayanan publik teratasi	
		3. Bermanfaat	Kemudahan bagi banyak pihak	
		4. Mudah Dikembangkan/Ditiru	Inovasi dapat menjadi media transfer inovasi pelayanan bagi OPD Disdukcapil yang lain	
		5. Berkelanjutan	Strategi keberlanjutan untuk menunjang laju perkembangan inovasi	
2.	Faktor Pendorong Dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik	2. A. Faktor Pendorong	1. Kepimimpinan	Karakteristik dari ketua / pimpinan OPD dalam membangun budaya kerja yang inovatif
			2. Kapasitas Sumber Daya Aparatur	Potensi pegawai yang kompeten dan komitmen sesuai dengan bidangnya
			3. Teknologi	Pemanfaatan sistem TI dan perangkat teknologi yang tersedia memadai dalam menunjang penerapan inovasi
		2. B. Faktor Penghambat	1. Ada Teknologi, Terhambat Budaya dan Penataan Organisasi	Jumlah SD manusia yang mengendalikan pelaksanaan inovasi dan manajemen budaya kerja yang <i>supportif</i>
			2. Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan	Rencana memperhitungkan dana penunjang inovasi dengan sebaik-baiknya
			3. Tidak Ada Sistem Penghargaan (<i>Reward</i>)	Motivasi kerja para pegawai Disdukcapil Kota Tegal dalam mengembangkan inovasi pelayanan.

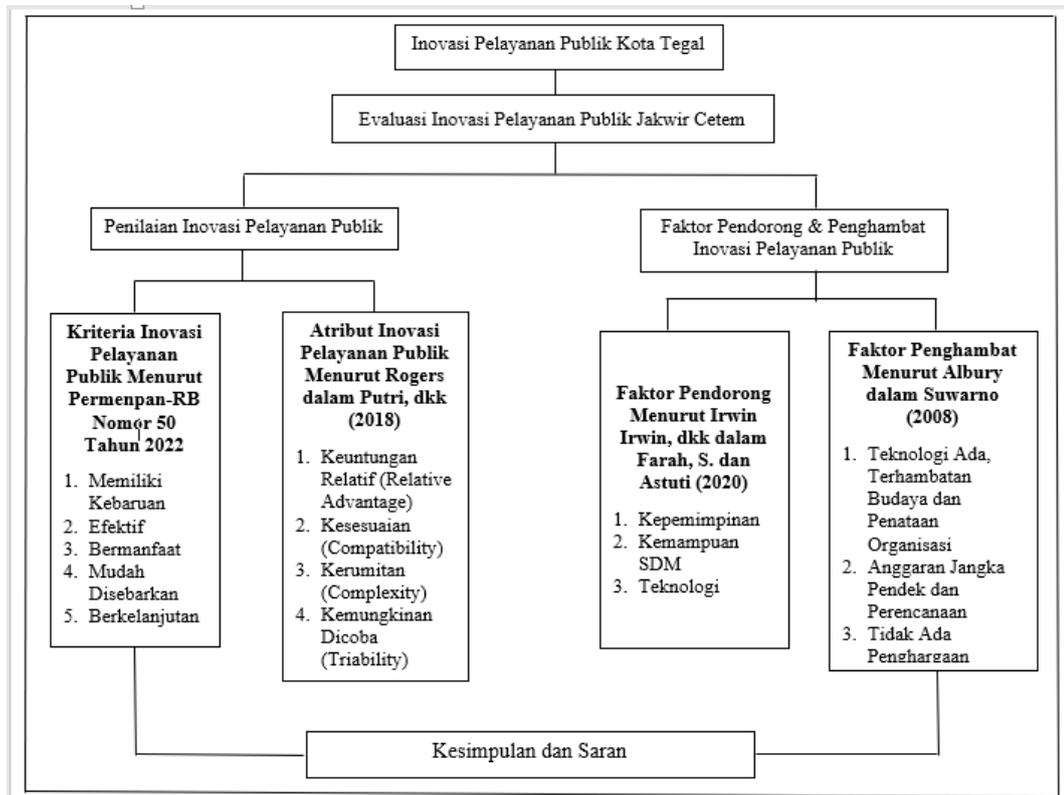
Sumber : Analisa Peneliti, 2022

1.7. Argumen Penelitian

Melihat masih banyak masyarakat Kota Tegal yang merasakan kendala – kendala dalam mengurus dokumen kependudukan. Kendala yang dirasakan juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga kemungkinan besar kualitas pelayanan yang mereka diterima pun bisa masih kurang memenuhi parameter pelayanan prima. Standar pelayanan yang prima yaitu pelayanan dalam pelaksanaan yang tidak menyulitkan, tata cara penyelenggaraan pelayanan yang mudah dipahami, cepat, lancar, dan terjangkau sehingga pelanggan (*customer*) merasa puas dengan pelayanan yang diperoleh. Kurang puas akan layanan online sungguh menjadi perihal penting yang harus diperhatikan untuk dievaluasi.

Tindakan menilai/mengevaluasi pada sebuah program mempunyai faedah tersendiri untuk mengukur sejauhmana tingkat keberhasilan dalam realisasinya. Menilai keberhasilan inovasi layanan publik tidak hanya diukur dari sisi pengguna jasa, sehingga peneliti ingin mengevaluasi dan/atau menilai inovasi layanan publik “*Jakwir Cetem*” dengan menggunakan alat ukur lainnya yang lebih komprehensif, yakni pada kriteria penilaian inovasi pada sektor publik yang tercantum pada peraturan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik Indonesia Nomor 50 tahun 2022.

1.8. Kerangka Pikir Penelitian



Gambar 1. 1 Kerangka Pikir Penelitian
Sumber : Analisa Peneliti

Berdasarkan gambar 1.1 terdapat dua fenomena untuk menilai inovasi pelayanan publik “*Jakwir Cetem*” di Disdukcapil Kota Tegal yang terdiri dari dasar kebijakan dan sumber-sumber teoritik, hal ini karena harapan hasil dan analisis dalam penelitian ini supaya lebih tajam dan detail dalam menjawab rumusan dan tujuan penelitian.

1.9. Metode Penelitian

Menurut (Semiawan, 2010), mendefinisikan metode penelitian sebagai suatu kegiatan ilmiah yang terencana, terstruktur, sistematis dan memiliki tujuan tertentu baik praktis maupun teoritis. Dikatakan sebagai “kegiatan ilmiah”, karena

penelitian dengan aspek ilmu pengetahuan dan teori. Sedangkan “terencana”, karena penelitian harus direncanakan dengan memperhatikan waktu, dana, dan aksesibilitas terhadap tempat dan data.

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif tujuannya untuk mendeskripsikan penerapan inovasi “*Jakwir Cetem*” yang terjadi dilapangan secara mendalam dengan cara mengumpulkan data sebanyak – banyaknya terkait suatu kenyataan yang diteliti.

1.9.1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif kualitatif. Peneliti menggunakan tipe deskriptif, karena dalam laporan penelitian ini akan berisi beberapa inti dari data yang dimiliki yang nantinya dapat digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan penyajian data berkaitan penerapan “*Jakwir Cetem*” yang ada di lapangan.

1.9.2. Situs Penelitian

Situs penelitian atau lokasi (*setting*) penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal yang terletak di Jalan Lele No. 14, Tegalsari, Kecamatan Tegal Barat, Kota Tegal.

Peneliti mengambil fokus penelitian pada “Penilaian Inovasi Pelayanan Publik *Jakwir Cetem*”, karena “*Jakwir Cetem*” merupakan inovasi unggulan yang dicanangkan oleh Pemerintah Kota Tegal dengan diperantarakan pada Disdukcapil dengan slogan memudahkan warga Kota Tegal dalam pengurusan dokumen kependudukan, namun dalam penerapannya apabila dinilai dari sisi

pengguna masih belum dapat dikatakan optimal sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penilaian menggunakan instrumen yang lebih menyeluruh pada aplikasi tersebut.

1.9.3. Subjek Penelitian

Subjek atau informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi.

Adapun yang dijadikan informan dalam penelitian ini adalah :

1. Kepala Dinas, bertugas sebagai ketua pelaksana dalam mengimplementasikan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bersifat melekat. Hasil dari wawancara peneliti ingin menilik sumber daya pendukung dalam penerapan inovasi "*Jakwir Cetem*" milik Disdukcapil tersebut.
2. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, sebagai pejabat yang memantau, mengevaluasi dan melaporkan perkembangan pemanfaatan data serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Peneliti dari hasil wawancara ingin menggali kondisi riil penerapan inovasi "*Jakwir Cetem*".
3. Seksi Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, sebagai bidang yang bertanggung jawab dalam hal pengoordinasian, pengembangan, dan penanganan dalam praktek menyukseskan inovasi pelayanan. Dari hasil wawancara ini, peneliti ingin mengetahui hal – hal apa saja yang dilakukan untuk mengenalkan inovasi "*Jakwir Cetem*" lebih luas.

4. Bidang Pendaftaran Penduduk, sebagai kepala penanggungjawab pengolahan data pelayanan. Hasil wawancara dengan harapanya peneliti dapat mengetahui permasalahan di pendaftaran pelayanan penduduk sebelum dan setelah adanya inovasi layanan publik.
5. Pranata Komputer, sebagai pejabat fungsional yang diberi tugas, wewenang, dan tanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan sistem teknologi informasi berbasis komputer. Hasil wawancara peneliti menjadi tahu faktor sistem yang menghambat dan mendorong untuk menunjang berjalannya inovasi "*Jakwir Cetem*".
6. Relawan Adminduk, sebagai mitra kerja Disdukcapil Kota Tegal dengan pihak luar dalam membantu mensosialisasikan program inovasi "*Jakwir Cetem*" kepada masyarakat Kota Tegal. Hasil wawancara peneliti ingin mengetahui bagaimana Disdukcapil Kota Tegal dalam membangun koordinasi maupun MoU untuk mensukseskan inovasi "*Jakwir Cetem*".
7. Pengguna Jasa, adalah orang penduduk asli Kota Tegal yang telah mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal melalui aplikasi "*Jakwir Cetem*", dari hasil wawancara peneliti ingin mengetahui persepsi masyarakat atas layanan aplikasi itu.

Kemudian teknik penentuan subjek/informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan tujuannya supaya hasil informasi yang didapatkan lebih akurat dengan dengan menetapkan ciri-ciri khusus yang

sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan dan tujuan penelitian.

1.9.4. Jenis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis data kualitatif berupa kata – kata tertulis dan/atau kalimat yang diucap secara langsung oleh informan dalam wawancara. Sedangkan data kuantitatif dalam penelitian ini berupa angka baik itu tertuang dalam tabel maupun grafik. Kedua jenis data yang digunakan peneliti tersebut, tujuannya dapat mengeksplanasikan fenomena – fenomena yang terjadi dilokasi penelitian sehingga dapat menilai inovasi pelayanan publik “*Jakwir Cetem*” secara rinci.

1.9.5. Sumber Data

Peneliti dalam mencari sumber data untuk mendukung penelitian ini adalah sumber data yang berasal dari data primer dan juga data sekunder. Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal data – data yang diperoleh berasal dari sumber data primer dan sekunder :

1. Data Primer

Sumber data primer pada penelitian ini berupa jawaban dari pertanyaan – pertanyaan yang ditujukan kepada Kepala Dinas, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Relawan Adminduk, dan masyarakat/pengguna jasa. Dari hasil jawaban wawancara bertujuan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian mengenai penilaian inovasi pelayanan publik “*Jakwir Cetem*”.

2. Data Sekunder

Data sekunder berperan sebagai data pendukung dari data primer. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari jurnal artikel, publikasi penelitian terdahulu, dan buku yang relevan dengan topik peneliti dengan tujuannya untuk memperkhasanah di dalam karya ilmiah ini. Selain itu, data sekunder juga bisa di dapatkan melalui penelusuran di media massa (misalnya: website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal dan Badan Pusat Statistika Kota Tegal) yang memuat data kuantitatif berupa fakta, fenomena, dan data – data empirik lainnya.

1.9.6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif ini, pengumpulan data dilakukan secara *natural setting* dan lebih banyak observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono, 2015).

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal, harapannya seorang peneliti dapat menghasilkan data – data faktual berkaitan dengan kondisi pelaksanaan pada realitasnya, hal ini juga menunjang seorang peneliti untuk dapat berjalan riset ilmiahnya. Observasi yang peneliti lakukan dengan mengamati situasi realita di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal.

2. Wawancara

Wawancara yang dilakukan secara terstruktur dengan metode pengumpulan data bertanya langsung kepada Kadis, Seksi Pengelolaan Informasi Administrasi

Kependudukan, Relawan Adminduk, dan masyarakat. Mengajukan pertanyaan langsung kepada informan tujuannya untuk mendapatkan informasi yang tepat berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Dalam mengumpulkan data melalui wawancara, peneliti menggunakan pedoman wawancara atau *interview guide* dalam menjelaskan pertanyaan – pertanyaan yang diajukan kepada informan. Wawancara dalam penelitian ini secara langsung dilakukan kepada informan yang terkait dengan penilain inovasi pelayanan publik “*Jakwir Cetem*” di Disdukcapil Kota Tegal.

3. Dokumentasi

Dokumentasi sangat berkait dengan dokumen – dokumen yang mana seringkali isinya berupa catatan – catatan kejadian yang telah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan maupun gambar, tujuan dokumen untuk melengkapi sebuah riset. Pengumpulan data melalui dokumentasi peneliti dapat mencari dokumen – dokumen, data, dan informasi dari mana saja sepanjang dokumen tersebut berhubungan dengan topik penelitian. Dokumen yang menunjang dalam penelitian ini, diantaranya adalah Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal, Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dan data – data statistik terkait pengaduan masyarakat atas pelayanan ataupun penerbit dokumen kependudukan.

Pada dokumen Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal, peneliti ingin mengetahui bagaimana kondisi nyata dan sumber daya yang dimilikinya. Serta ingin melihat manajemen pimpinan Dispendukcapil Kota Tegal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan disesuaikan tujuan

organisasi tersebut. Lalu data Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), peneliti ingin mengukur kepuasan dari pengguna (warga Kota Tegal) terhadap inovasi “*Jakwir Cetem*”. Dan data statistik pengaduan, peneliti ingin mengetahui keluhan masyarakat sehingga harapannya dapat dijadikan bahan masukan untuk Disdukcapil Kota Tegal nantinya.

1.9.7. Analisis dan Interpretasi Data

Menurut Sugiyono (2015) analisis data adalah suatu langkah untuk berusaha menemukan dan mengatur data secara teratur dan baik (Sugiyono, 2015). Peneliti dalam analisis dan menginterpretasi data menggunakan teori Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2013), sebagai berikut:

1. Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan tentu sangatlah banyak jumlahnya, untuk itu peneliti perlu mereduksi data dan mencatat secara teliti dan terperinci. Mereduksi data artinya pengecilan dan/atau penyusutan dari narasi yang panjang, menetapkan dan memfokuskan pada hal – hal yang penting. Dalam penelitian dilakukan reduksi data terkait penilaian inovasi pelayanan publik “*Jakwir Cetem*”. Data – data yang direduksi harapannya dapat menyajikan sketsa yang mudah dipahami, menyederhanakan seorang peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya, dan memudahkan pengeledahan jika data – data tersebut diperlukan kembali.

2. Penyajian data

Dalam menyajikan data dalam penelitian ini diuraikan dalam bentuk singkat, gambar rancangan dan/atau kerangka, hubungan diantara kategori yang

satu dengan yang lainnya. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dengan mendeskripsikan tentang evaluasi inovasi pelayanan public “*Jakwir Cetem*” dengan menggunakan teks yang bersifat naratif serta didukung oleh tabel, grafik, matriks, dan chart yang membantu menjelaskan penelitian. Sehingga diharapkan dari penyajian data – data yang lebih terstruktur dan jelas, maka akan mempermudah peneliti dalam memahami apa yang terjadi.

3. Kesimpulan dan Verifikasi (Penerikan Kesimpulan)

Penelitian mengenai penilaian inovasi pelayanan publik “*Jakwir Cetem*” menggunakan analisis data yang dilakukan berbagai langkah pertama yaitu melakukan pengumpulan data di lapangan, setelah data terkumpul peneliti mengolah data yang banyak dengan cara mereduksi data untuk meringkas dan memilah data yang dikumpulkan, kemudian hasil reduksi tersebut disajikan dalam bentuk display (menampilkan/memperlihatkan), sehingga nantinya peneliti mudah ketika akan menarik kesimpulan penelitian.

1.9.8. Kualitas Data

Kualitas data dimaksudkan untuk memeriksa keabsahan data yang sudah didapatkan dari hasil pengamatan langsung dan wawancara. Langkah dalam memastikan kesahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pada penelitian ini, peneliti dalam memperoleh kualitas data dengan teknik triangulasi sumber data. Metode triangulasi sumber berarti peneliti membandingkan data yang diperoleh dengan melakukan pengujian dengan cara pengecekan data yang diperoleh selama penelitian dari berbagai sumber. Untuk menguji kualitas data dapat dilakukan dengan cara:

- 1) Hasil pemantauan dengan wawancara dibandingkan;
- 2) Apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi dilakukan perbandingan.
- 3) Data yang diperoleh dari informan dengan data yang diperoleh dari dokumen – dokumen yang berkaitan dikomparasikan; dan
- 4) Perbedaan pendapat dan pandangan seperti rakyat biasa, orang berpendidikan menengah, tinggi maupun orang dalam pemerintahan membandingkannya ke dalam perspektif dan keadaan setiap orang.

Pengujian kualitas data tersebut dilakukan oleh peneliti untuk menghasilkan data yang valid dan reliabel dalam rangka menilai inovasi pelayanan publik “*Jakwir Cetem*” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal apakah sudah berjalan secara maksimal sesuai gagasan awal atau sebaliknya menuai banyak kendala yang menjadi hambatan.