

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Reformasi Birokrasi merupakan suatu upaya pemerintah dalam mencapai *good governance* (pemerintahan yang baik) dan upaya pemerintah untuk melakukan pembaharuan pada sistem penyelenggaraan pemerintahan meliputi aspek ketatalaksanaan, aspek kelembagaan, dan aspek sumber daya aparatur (Oktarina & Mustam, 2018). Berdasarkan Peraturan Presiden No 81 tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025, gerakan reformasi birokrasi di Indonesia telah dimulai dari tahun 2010 hingga saat ini. Reformasi birokrasi saat ini telah memasuki fase ketiga reformasi birokrasi tahun 2020-2024 di bawah kepemimpinan Presiden Joko Widodo.

Road Map Reformasi Birokrasi di Indonesia tahun 2020-2024 meliputi 8 area/aspek reformasi birokrasi yang meliputi (1) Perubahan *Mindset* dan budaya kinerja suatu organisasi, (2) Deregulasi Kebijakan atau penyederhanaan pada peraturan, (3) Penyederhanaan pada lembaga atau organisasi, (4) Perbaikan tata laksanakan pemerintahan, (5) Penataan terkait Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur, (6) Penguatan efisiensi dan akuntabilitas anggaran, (7) Penguatan pada pengawasan, dan (8) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu prioritas dalam program reformasi birokrasi yang tertuang pada *Road Map* Reformasi Birokrasi di Indonesia tahun 2020-2024. Artinya reformasi birokrasi selalu sejalan dengan reformasi pada pelayanan publik karena baik buruknya kinerja

pemerintah dapat dilihat dari kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas, yaitu pelayanan yang telah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat dan pelayanan yang diberikan sudah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik. Salah satu yang diharapkan masyarakat terkait pelayanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kemudahan, sebagaimana yang diungkapkan oleh Sabiti (2012) (dalam Purwanti, 2021) menjelaskan “pelayanan masyarakat merupakan bentuk usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok, atau instansi tertentu dengan memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai kebutuhan masyarakat akan pelayanan”. Berdasarkan teori tersebut pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus dapat memberikan kemudahan pada masyarakat akan pelayanan. Pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik membuat terobosan baru, salah satunya membuat inovasi pelayanan publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 7 tahun 2021 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian dan Lembaga pemerintah menjelaskan untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menciptakan program inovasi pelayanan publik. Instansi pemerintah maupun swasta melakukan berbagai cara agar terbentuknya sistem pelayanan yang cepat dan tepat dapat terpenuhi, salah satunya dengan membuat suatu inovasi pelayanan publik. Adanya inovasi pelayanan diharapkan dapat meningkatkan fungsi pelayanan publik yang efisien dan efektif (Arofah, 2019).

Menurut LAN (2007) (dalam Sihab et al., 2019) inovasi pada sektor publik didefinisikan sebagai bentuk implementasi ide baru dengan adanya perubahan langkah atau sistem yang cukup besar dan proses berlangsung cukup lama dan berskala umum, dengan demikian proses implementasi terdapat dampak yang diberikan terhadap suatu organisasi. Inovasi pada pelayanan publik memiliki karakteristik berupa sifatnya yang tak berwujud (*intangible*) karena inovasi layanan publik tidak hanya berbasis pada produk yang bisa dilihat tetapi juga pada perubahan dalam hubungan antara penyedia layanan (*service provider*) dan penerima atau pengguna layanan (*service receiver*).

Inovasi menjadi salah satu elemen penting dalam bentuk penyelesaian dan penanganan berbagai masalah terkait suatu masyarakat, individu, organisasi, dan Negara. Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah dan Jaminan Kepala Daerah Berinovasi. Berdasarkan peraturan tersebut bahwa setiap instansi daerah memiliki keleluasaan dalam melakukan inovasi untuk mendorong tercapainya pemerintahan yang baik, dengan mengubah sistem penyelenggaraan pemerintah berbasis *e-government*. Dengan adanya *e-government* segala kegiatan pemerintah dilakukan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. *e-government* merupakan upaya pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien (Ronnyta, 2020).

Kota Semarang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ikut dalam pengembangan inovasi pada sektor publik. Pengembangan inovasi sektor publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang awalnya didorong karena adanya pandemi Covid-19. Pada tahun 2019, dunia termasuk

Indonesia dihebohkan dengan munculnya virus Covid-19 yang pertamakali muncul di Wuhan, China.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menginformasikan bahwa penyebaran virus Covid-19 dapat terjadi dengan cepat dan meluas yang menyebabkan status Indonesia menjadi pandemi. Untuk menghindari penyebaran virus yang semakin luas, pemerintah Indonesia membuat kebijakan terkait pembatasan aktivitas masyarakat melalui Peraturan Pemerintah No 21 tahun 2020 tentang pembatasan aktivitas sosial secara luas dalam rangka mengendalikan penyebaran Covid-19. Masyarakat diwajibkan untuk melaksanakan *physical distancing* dengan menjaga jarak antar individu, menghindari keramaian atau kerumunan. Kegiatan bekerja, belajar, dan beribadah dilaksanakan di rumah, yang menyebabkan masyarakat tidak bisa berinteraksi secara langsung demi mencegah penyebaran Covid-19.

Adanya pandemi covid-19 dan keperluan masyarakat akan pelayanan administrasi kependudukan ikut terhambat karena adanya kebijakan *physical distancing* maka inovasi pelayanan publik menjadi jalan keluar agar kebutuhan masyarakat akan pelayanan dapat tetap terpenuhi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang meluncurkan aplikasi SI D'Nok pada tanggal 27 Maret 2020 yang dapat diakses melalui *platform google playstore* secara gratis.

Gambar 1.1
Tampilan Aplikasi SI D'nOK



Sumber: Google Play Store

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menginisiasi terobosan pelayanan administrasi kependudukan secara *online* melalui aplikasi mobile yang dapat diunduh melalui *platform playstore* dengan *handphone* berbasis android. SI D'Nok dipandang menarik sebagai salah satu inovasi pelayanan publik yang unggulan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Hadiati et al., 2021). Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang merilis aplikasi SI D'Nok adalah untuk memudahkan masyarakat Kota Semarang, dan memberikan kepastian layanan terkait kepengurusan administrasi kependudukan yang lebih mudah, cepat, dan tepat sehingga melahirkan pelayanan yang berkualitas.

Aplikasi SI D’Nok merupakan aplikasi yang menyediakan layanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dengan tujuan untuk melakukan permohonan atau pengurusan masyarakat dokumen kependudukan seperti E-KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, KIA, dan lainnya secara *online* guna mempermudah masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan publik khususnya pada administrasi kependudukan.

Secara khusus, kualitas pelayanan publik harus terjamin dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, dan peran pemerintah adalah mengawasi pelaksanaannya agar hak-hak warga sipil dapat terpenuhi dengan baik karena dokumen kependudukan, merupakan dokumen yang sangat penting yang harus digunakan oleh seluruh warga negara Indonesia termasuk warga Kota Semarang dalam kehidupan sehari-hari (Annisah, 2020).

Penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik seringkali terdapat kekurangan penyediaan fasilitas pelayanan publik dan penyalahgunaan wewenang atau kekuasaan yang dilakukan oleh penyedia layanan seperti masih adanya praktik gratifikasi oleh aparat untuk mempersingkat proses pelayanan. Kurangnya jumlah aparat sipil yang kompeten dalam memberikan layanan administrasi kependudukan masyarakat secara tanggap dan cepat merupakan masalah yang kerap ditemukan dalam proses pelayanan publik.

Gambar 1.2

Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Semarang Tahun 2021-2023



Sumber: dispendukcapil.semarangkota.go.id

Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang tahun 2021 dan 2023 telah menunjukkan peningkatan kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dengan nilai pada Gambar 1.2 di atas yang merupakan hasil survei yang telah diberikan oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan data kepuasan masyarakat secara langsung bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang dapat dikatakan sudah cukup baik.

Meskipun berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Semarang Tahun 2021 dan 2023 menunjukkan hasil yang baik, namun layanan Aplikasi SI D'Nok adalah sesuatu yang masih baru untuk dinilai terkait kualitas pelayanannya maka dilakukan penelitian untuk melihat kualitas layanan yang diberikan oleh Aplikasi SI D'Nok tersebut. Selain aplikasi SI D'Nok, terdapat aplikasi *mobile e-government* lainnya yang disediakan oleh pemerintah Kota Semarang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berikut data aplikasi e-

government yang tersedia di Kota Semarang berdasarkan jumlah pengguna yang mengunduh aplikasi pada *Google Playstore*.

Tabel 1.1
Aplikasi *E-Government* di Kota Semarang

No	Aplikasi	Pelayanan yang diberikan	Jumlah Pengguna
1	SI D’Nok	Sistem informasi dokumen online kependudukan Kota Semarang oleh Didsdukcapil Kota Semarang untuk melakukan permohonan administasi kependudukan secara <i>online</i> atau daring.	30.000
2	LIBAS	Mengurus hal hal yang berkaitan dengan pelayanan kepolisian seperti pembuatan SKCK, SIM, dan lainnya.	100.000
3	SI Semar Layak	Layanan imigrasi mobile olrh kantor imigrasi kelas 1 TPI Semarang	10.000
4	Sapa Mbak Ita	Media masyarakat Kota Semarang untuk menyampaikan pengaduan dan aspirasi kepada Walikota Semarang	1.000

Sumber : Google Playstore, 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas diketahui beberapa layanan *e-government* di Kota Semarang beserta jumlah penggunaannya, salah satu dari aplikasi tersebut adalah aplikasi SI D’Nok yang telah diunduh sebanyak 30.000 kali oleh pengguna *smartphone* khususnya *android*. Merujuk pada banyaknya pengunduh aplikasi, dibandingkan aplikasi SI D’Nok aplikasi LIBAS lebih banyak memiliki jumlah pengunduh.

Permasalahan terkait kurangnya pengetahuan masyarakat Kota Semarang terhadap aplikasi SI D’NOK, fakta mengatakan bahwa masih terdapat masyarakat Kota Semarang yang belum mengetahui aplikasi SI D’NOK sebagai salah satu sarana untuk mempermudah pengurusan administrasi kependudukan

pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang karena kurangnya informasi dan sosialisasi kepada masyarakat (Anggitlistio et al., n.d. 2022).

Persoalan ketidaktahuan masyarakat mengenai inovasi sektor publik tidak hanya terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang saja karena masalah serupa juga terjadi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal dalam penerapan inovasi Jakwir Cetem. Untuk meningkatkan keberhasilan penerapan inovasi pelayanan publik maka diperlukan kerjasama antar *stakeholder* khususnya dalam melakukan sosialisasi sehingga masyarakat dapat memanfaatkan inovasi pelayanan publik secara *online* dengan maksimal (Azmi et al., 2022).

Aplikasi SI D’Nok dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan secara *online*. Masyarakat sebagai penerima pelayanan atau pengguna pelayanan akan dihadapkan pada sikap suka atau tidak suka pada inovasi pelayanan publik yang telah tersedia, sikap suka atau tidak suka masyarakat pada suatu pelayanan berkaitan apakah pelayanan yang diterima sudah sesuai atau tidak sesuai dengan harapannya, selanjutnya akan ada keputusan yang mengarah untuk menerima inovasi atau menolak inovasi.

Aplikasi SID’Nok memiliki nilai rating 3.1 dari nilai sempurna 5 pada *Play Store*, terdapat kurang lebih 772 orang yang memberikan ulasan dalam penggunaan Aplikasi SI D’Nok tetapi lebih banyak masyarakat yang memberikan ulasan negatif. Hal ini dapat dilihat dari penilaian dan banyaknya kritik yang diberikan pada kolom komentar di *Google Playstore*, banyak dari

masyarakat merasa masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dalam aplikasi SI D’Nok karena aplikasi yang sering *error* dan pada saat digunakan tiba-tiba sering *log out* sendiri sehingga banyak masyarakat yang lebih memilih melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara *offline* dengan datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibandingkan melakukan pengurusan administrasi kependudukan melalui Aplikasi SI D’Nok.

Permasalahan serupa juga terjadi pada Dinas Penanaman Modal Kabupaten Pati dalam penerapan inovasi “SIP MAS HAR”, masyarakat Kabupaten Pati mengeluhkan bahwa masyarakat yang sudah mendaftar *online* juga diharuskan datang ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Pati untuk verifikasi dan penyerahan berkas, hal tersebut dianggap kurang efisien maka masyarakat dalam pengurusan IMK lebih memilih datang secara langsung dibandingkan harus mendaftar secara *online* (Indras, 2022).

Inovasi dapat dikatakan berhasil apabila dapat menciptakan suatu perubahan atau nilai yang besar baik untuk masyarakat, organisasi dan untuk lingkungan karena pada hakikatnya tujuan diciptakan inovasi agar dapat memberikan suatu kemudahan, dan memiliki nilai kebermanfaatan. Inovasi pada sektor publik merupakan hal yang perlu dilakukan secara terus menerus ditingkatkan agar inovasi yang dibuat dapat memberikan kemudahan masyarakat akan pelayanan publik. Adanya inovasi pada sektor publik maka kualitas pelayanan publik juga dapat meningkat ke arah yang lebih baik (Ismoyo, 2018). Namun, apabila inovasi yang dikembangkan tidak berjalan

dengan maksimal maka hanya akan menimbulkan kekecewaan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Secara subjektif, permasalahan yang dialami oleh masyarakat sebagai pengguna aplikasi SI D'Nok tersebut memiliki dampak buruk terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyedia layanan khususnya dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Berdasarkan permasalahan tersebut tertarik untuk melakukan penelitian secara kuantitatif yang memfokuskan pada "Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Si D'NoK terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas maka penulis merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat Pengaruh Inovasi Pelayanan Si D'NoK terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?
2. Seberapa besar Pengaruh Inovasi Pelayanan Si D'NoK terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian meliputi:

1. Mengetahui Pengaruh Inovasi Pelayanan (X) Aplikasi Si D'NoK terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

2. Mengetahui besar Pengaruh Inovasi Pelayanan (X) Aplikasi Si D'NoK terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai sarana dalam menambah referensi sebagai acuan mahasiswa dalam penyusunan karya ilmiah di bidang Administrasi Publik dengan bahasan serupa serta memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan khususnya terkait pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan publik di bidang jasa sehingga dapat dijadikan sebagai acuan serta bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat praktis

a. Bagi Penulis

Penulis berharap penelitian ini dapat menambah wawasan serta evaluasi terkait pelaksanaan inovasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

b. Bagi Pemerintah Kota Semarang

Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik yang ada di Kota Semarang.

c. Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan lebih kritis dan tanggap dalam memberikan saran serta masukan terhadap pelayanan publik yang mereka gunakan.

1.5 Kerangka Teori/Konsep

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dalam Sub bab ini merupakan upaya peneliti untuk mencari perbandingan, dan untuk menemukan inspirasi baru dalam penelitian selanjutnya. Selain itu, penelitian terdahulu membantu memposisikan penelitian dan menunjukkan orisinalitasnya dari penelitian.

Tabel 1.2

Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul Artikel	Hasil/Temuan	Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Peneliti
1	Penulis: Deo Budi Judul: Difusi Inovasi SI D’Nok dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Semarang Tahun: 2023	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Difusi inovasi aplikasi SI D’Nok belum berjalan secara maksimal karena masih banyaknya masyarakat yang mengeluhkan penggunaan inovasi yang cukup rumit dan lamanya pelayanan administrasi kependudukan dengan aplikasi SI D’Nok.	Persamaan : Terletak pada fokus dari penelitian dan objek dari penelitian Perbedaan: Perbedaan pada judul, masalah yang diteliti, teori yang digunakan dalam penelitian
2	Penulis: Septiani Sonia Judul:	Inovasi pelayanan Dukcapil ceria digital berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada DISDUKCAPIL	Persamaan: Terletak pada fokus penelitian yaitu pengaruh inovasi

	<p>Pengaruh Inovasi Layanan Dukcapil Ceria Digital terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman</p> <p>Tahun: 2022</p>	<p>Kabupaten Padang Pariaman dengan nilai pengaruh sebesar 35,3%. Sedangkan sebesar 64,7% kualitas pelayanan pada DISDUKCAPIL Kabupaten Padang Pariaman dipengaruhi faktor lainnya.</p>	<p>pelayanan terhadap kualitas pelayanan.</p> <p>Perbedaan: Perbedaan pada objek penelitian, judul, masalah yang diteliti, teori yang digunakan dalam penelitian.</p>
3	<p>Penulis: Rafiqi Achmad Dwi Cahya</p> <p>Judul: Pengaruh inovasi pelayanan Aplikasi E-Open terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi di era pandemi covid-19</p> <p>Tahun: 2022</p>	<p>Diketahui terdapat pengaruh signifikan antara Inovasi Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi di era pandemi covid-19</p>	<p>Persamaan: Terletak pada fokus penelitian yaitu pengaruh inovasi pelayanan terhadap kualitas pelayanan.</p> <p>Perbedaan: Perbedaan pada objek penelitian, judul, masalah yang diteliti, teori yang digunakan dalam penelitian.</p>
4	<p>Penulis: Jefri Julien Antonio</p> <p>Judul: Pengaruh Inovasi Sahabat Laporan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa</p> <p>Tahun: 2020</p>	<p>Diketahui terdapat pengaruh positif dan signifikan pada inovasi pelayanan sahabat lapor terhadap kualitas pelayanan publik.</p>	<p>Persamaan: Terletak pada fokus penelitian yaitu pengaruh inovasi pelayanan terhadap kualitas pelayanan.</p> <p>Perbedaan: Perbedaan pada objek penelitian, judul, masalah yang diteliti, teori yang digunakan dalam penelitian.</p>

5	<p>Penulis: Puji Astutik</p> <p>Judul: Pengaruh Inovasi Pelayanan Kesehatan “Home Care” terhadap Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Kabupaten Bantaeng</p> <p>Tahun: 2020</p>	<p>Diketahui terdapat pengaruh inovasi pelayanan kesehatan Home care terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas kota Kabupaten Bantaeng yaitu sebesar 18,4%.</p>	<p>Persamaan: Terletak pada fokus penelitian yaitu pengaruh inovasi pelayanan terhadap kualitas pelayanan.</p> <p>Perbedaan: Perbedaan pada objek penelitian, judul, masalah yang diteliti, teori yang digunakan dalam penelitian.</p>
6	<p>Penulis: Trinandha Yudha Ismoyo</p> <p>Judul: Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik melalui Program E-Faktur terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak</p> <p>Tahun: 2018</p>	<p>Inovasi E-Faktur yang dirilis oleh DJP menunjukkan bahwa inovasi E-faktur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dan kepatuhan pengusaha kena pajak (PKJ) terkait faktur pajak dengan nilai sebesar 66,6%, sedangkan hubungan inovasi E-faktur terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak sebesar 27,1%.</p>	<p>Persamaan: Terletak pada fokus penelitian yaitu pengaruh inovasi pelayanan terhadap kualitas pelayanan.</p> <p>Perbedaan: Perbedaan pada objek penelitian, judul, masalah yang diteliti, teori yang digunakan dalam penelitian</p>
7	<p>Penulis: Retno Kritanti</p> <p>Judul: Pengaruh Inovasi SI-IMUT dan Kinerja Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada DPMPTSP Kota Semarang</p>	<p>Terdapat pengaruh dari inovasi Si-Imut dan kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Semarang. Dengan nilai pengaruh sebesar 92,2%</p>	<p>Persamaan: Terletak pada fokus penelitian yaitu pengaruh inovasi pelayanan terhadap kualitas pelayanan.</p> <p>Perbedaan: Perbedaan pada objek penelitian, judul, masalah yang</p>

	Tahun: 2023		diteliti, teori yang digunakan dalam penelitian
8	<p>Penulis: Annisa Syafaatul</p> <p>Judul: Evaluasi Inovasi Pelayanan Publik Jakwir Cetem Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tegal</p> <p>Tahun: 2022</p>	<p>Secara umum inovasi Jakwir Cetem sudah memenuhi kriteria penilaian inovasi pelayanan publik, namun dalam implementasinya masih terdapat masyarakat Kota Tegal yang belum merasakan manfaatnya karena kurangnya sosialisasi terkait inovasi Jakwir Cetem.</p>	<p>Persamaan : Terletak pada fokus dari penelitian yaitu terkait inovasi pelayanan publik.</p> <p>Perbedaan: Perbedaan pada judul, masalah yang diteliti dalam penelitian</p>
9	<p>Penulis: Inka Putri Nur</p> <p>Judul: 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</p> <p>Tahun: 2022</p>	<p>Inovasi pelayanan publik SIP MAS HAR sudah berjalan dengan baik apabila dilihat menggunakan teori inovasi Rogers namun dalam implementasinya masyarakat masih mengalami kerumitan.</p>	<p>Persamaan : Terletak pada fokus dari penelitian yaitu terkait inovasi pelayanan publik.</p> <p>Perbedaan: Perbedaan pada judul, masalah yang diteliti dalam penelitian.</p>
10	<p>Penulis: Muhammad Ali, Syed Ali Raza, Chin Hong Puah, dan Hanudin Amin</p>	<p>Kompleksitas memiliki dampak negatif pada penerapan takaful, sedangkan <i>relative advantage</i>,</p>	<p>Persamaan : Terletak pada fokus dari penelitian yaitu terkait inovasi pelayanan publik.</p>

	<p>Judul: <i>Consumer Acceptance Toward Takaful In Pakistan: An Application Of Diffusion Of Innovation Theory</i></p> <p>Tahun: 2019</p>	<p><i>complexity, compatibility, trialability, observability, religiosity</i> dan kesadaran konsumen menunjukkan pengaruh positif.</p>	<p>Perbedaan: Perbedaan pada judul, masalah yang diteliti dalam penelitian.</p>
--	--	--	---

1.5.2 Landasan Teori

1.5.2.1 Administrasi Publik

Administrasi publik terdiri dari dua kata yang berbeda, mencakup administrasi dan publik. Administrasi diperoleh dari Bahasa Latin “*administer*” berarti layanan langsung untuk manajemen, sedangkan kata “publik” merujuk pada pemerintah yang berfokus pada tindakan dan aktivitas pemerintah. Menurut Harbani Pasalong (2019:7) administrasi publik merupakan bentuk *cooperation* beberapa individu dan lembaga yang khusus menggerakkan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Pendapat Siagian administrasi publik juga diartikan sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintahan dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara. Administrasi publik merupakan seni dan ilmu yang dilakukan oleh beberapa kelompok orang dalam suatu organisasi publik secara kooperatif dan tersusun untuk mencapai tujuan publik (Revida, 2020).

Pendapat Lembaga Administrasi Negara 2003 (dalam Indradi, 2016:116) administrasi publik merupakan administrasi terkait negara dalam keseluruhan arti, unsur, dimensi, dan dinamikanya. Dalam suatu kondisi negara bagaimanapun, administrasi negara harus tetap berperan memberikan dukungan terhadap penyelenggaraan negara, mengemban tugas penyelenggaraan negara, mengemban misi perjuangan bangsa dalam bernegara; memberikan perhatian dan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, dan membuka peluang kepada masyarakat untuk berkarya dalam upaya mencapai tujuan bersama dalam bernegara, ataupun untuk melakukan peran tertentu dalam pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik yang secara tradisional dilakukan oleh aparatur negara.

Berbagai pendapat administrasi publik menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan suatu usaha atau kerjasama yang dilakukan secara sistematis dan terencana dalam suatu organisasi atau lembaga publik untuk mencapai tujuan lembaga dan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Salah satu tujuan pada lembaga publik ialah pada pemberian dan pemenuhan pelayanan kepada masyarakat.

1.5.2.2 Pelayanan Publik

Gronroos (dalam Desianti et al., 2022) mendefinisikan pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai bentuk sebab akibat adanya interaksi antara penerima dengan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memberikan solusi permasalahan penerima layanan.

Pelayanan publik adalah layanan yang diadakan pemerintah meliputi pemerintah pusat, provinsi maupun daerah berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan yang disebutkan Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 tentang Pelayanan Publik bahwa pengurusan pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah. Pengertian pelayanan publik merupakan aktivitas pelayanan yang dilakukan instansi pemerintah sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan orang atau masyarakat.

Pelayanan publik adalah memberi layanan (melayani) orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi atau instansi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ada (Hardiansyah, 2018). Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayan kepada masyarakat dengan demikian, mereka tidak difungsikan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk memberikan layanan kepada masyarakat serta menghasilkan kondisi agar setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kreativitas dan kemampuan demi mencapai tujuan bersama untuk mmeberikan layanan yang efektif.

Menurut Sinambela (dalam Suwastiti et al., 2017) Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dijalankan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang setiap kegiatan menguntungkan suatu kumpulan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik. Pendapat Mulyadi (dalam Ristiani, 2020) pelayanan publik merupakan pemberi pelayanan (*service*) terhadap keperluan individu atau masyarakat yang berhubungan terhadap suatu organisasi berdasarkan

beberapa kebijakan, aturan, dan tata cara pokok. Pelayanan publik adalah pelayanan yang disediakan oleh negara maupun badan swasta kepada seluruh warga negara atau masyarakat dan kelompok penduduk untuk mencukupi keperluan dasar dan meningkatkan kemakmuran masyarakat melalui pelayanan publik.

Pengelompokkan jenis pelayanan masyarakat berdasarkan ciri-ciri kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kategori (Dwimawanti, 2017), meliputi:

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai jenis dokumen yang dibutuhkan masyarakat meliputi: pembuatan sertifikat tanah, pembuatan KTP, pembuatan akta kematian, akta kelahiran, BPKB, STNK, Paspor, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang disediakan oleh unit pelayanan berupa penyediaan bahan berwujud fisik atau berwujud benda yang memberikan nilai tambah secara langsung kepada penerimanya meliputi: pelayanan air bersih, pelayanan listrik, dan pelayanan telpon.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan masyarakat, seperti pelayanan kesehatan,

pelayanan pendidikan, pelayanan pemadam kebakaran, pelayanan angkutan udara, darat, dan laut, dan pelayanan pos.

Berdasarkan beberapa definisi pelayanan publik yang telah dijelaskan, disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk penyediaan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan berpedoman pada peraturan pelayanan publik yang berlaku.

1.5.2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Manurut Kurniati (dalam Antonio, 2022) Kualitas Pelayanan Publik merupakan keseluruhan dari kecakapan pihak penyedia pelayanan dalam memenuhi layanan akan jasa atau barang atau layanan administrasi kepada masyarakat, yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi. Pendapat Montgomery (dalam Handika, 2020) Kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan, sedangkan menurut Logothetis (dalam Dwimawanti, 2017) kualitas pelayanan merupakan bentuk pemenuhan terhadap keperluan dan harapan masyarakat serta memperbaikinya secara berkelanjutan.

Berdasarkan konsep kualitas pelayanan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang berkualitas (*exellent service*) adalah usaha menyiapkan atau membantu segala urusan yang dilakukan aparatur pemerintah sebagai penyedia layanan dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pendapat Hayat (dalam Sari, 2021) Kualitas pelayanan publik adalah poin dari kinerja pelayanan. Kualitas pelayanan

publik menjadi indikator dari keberhasilan pelayanan yang disediakan. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi tolak ukur bahwa pelayanan yang disediakan sudah sesuai dengan pedoman perundang-undangan yang berlaku.

Definisi-definisi di atas mengenai kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik, yaitu kondisi dinamis yang berkorelasi dengan manusia, produk, jasa, lingkungan, dan proses penilaian terhadap pelayanan ditentukan pada saat terjadi pelayanan publik. Penilaian dari penerima layanan (masyarakat) yang akan menentukan kualitas layanan berdasarkan persepsi penerima layanan terhadap jasa pelayanan publik yang didapatkan, dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas, yaitu pelayanan yang berlandaskan pada kepuasan pelanggan. Apabila suatu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tercipta maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas.

Menurut Raudah (dalam Kristanti, 2023) faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik meliputi:

1. Struktur Organisasi

Kualitas pelayanan publik berpegang pada bagaimana organisasi pelayanan melaksanakan pembagian kerja dalam lingkup pemerintahan berdasarkan kebutuhan membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk setiap jenis pelayanan yang ada, dan impresi desentralisasi yang bertanggung jawab dalam proses pengambilan keputusan yang fleksibel dan cepat.

2. Aparatur

Aparatur sebagai pelaku aktivitas dan proses pelayanan publik sehingga tingkat kualitas pelayanan publik bergantung pada kualitas aparatur negara. Pemerintah sebagai penyedia layanan harus mempersiapkan dan mengelola aparatur dengan kualitas SDM yang mumpuni. Pemerintah dapat menyediakan berbagai kegiatan pelatihan dan pembekalan yang dapat meningkatkan kinerja sebagai proses berbagi ilmu terkait pelayanan publik.

3. Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan yang baik meliputi persyaratan pelayanan yang jelas, prosedur pelayanan yang jelas, jadwal waktu pelayanan yang jelas, dan biaya pelayanan yang transparan dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat pada pelayanan publik. Pembaharuan sistem pelayanan berdasarkan perkembangan zaman saat ini terjadi pada beberapa organisasi publik di Indonesia. Sistem pelayanan publik berbasis *online* dapat mendorong pemerintah untuk menyediakan layanan secara sederhana, jelas, dan transparan.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada penelitian ini adalah pembaharuan sistem pelayanan publik berbasis *online*. Pembaharuan sistem pelayanan disebut juga dengan inovasi pelayanan. Sistem pelayanan publik harus berinovasi untuk memudahkan individu dalam proses mengakses pelayanan publik sehingga adanya inovasi dapat memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.

Menurut Parasuraman (dalam Siburian, 2021) menjelaskan indikator pengukur kualitas pelayanan publik meliputi: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Zeithaml et al. (1990) (dalam Anita & Nurcahyanto, 2017) kualitas pelayanan publik diukur menggunakan lima indikator, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Berdasarkan kedua pendapat ahli mengenai indikator kualitas pelayanan publik maka dalam penelitian ini pengukuran variabel kualitas pelayanan publik meliputi:

1. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability berkaitan kepada kemampuan pegawai sebagai penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan prosedur yang ada seperti ketepatan waktu pelayanan.

2. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness berkaitan pada kualitas atau kemampuan aparatur penyedia layanan agar memberikan pelayanan yang tanggap dan cepat. Indikator ini menfokuskan pada kecepatan aparatur penyediaan layanan dalam menghadapi permasalahan.

3. *Assurance* (Jaminan)

Assurance berkaitan dengan kemampuan aparatur penyedia pelayanan dalam membangun rasa kepercayaan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

4. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles berkaitan dengan layanan yang bisa dirasakan secara fisik. Bukti fisik merupakan komponen yang penting sebagai penunjuk eksistensi suatu pelayanan dan bukti fisik merupakan aksi nyata yang diberikan penyedia layanan pada masyarakat.

Kualitas pelayanan publik mempunyai indikator tertentu atau disebut standar pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang distandarkan dalam penerapan pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang standar pelayanan meliputi :

- a. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang ditentukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
- b. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan mulai saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan.
- c. Biaya pelayanan, biaya pelayanan yang diterima penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- d. Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang diterima berdasarkan dengan ketentuan yang telah ditentukan.
- e. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pelayanan. Kompetensi petugas pelayanan ditetapkan berdasarkan keterampilan, keahlian, pengalaman, sikap, dan perilaku yang diperlukan.

Indikator dan standar kualitas pelayanan publik di atas dapat dijadikan sebagai pedoman peningkatan pelayanan publik yang ada dan dapat mendorong berbagai perbaikan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat.

1.5.2.4 Inovasi Pelayanan Publik

Pendapat Kanter (dalam Meirinawati & Prabawati, 2015) inovasi merupakan hasil karya berupa pemikiran baru yang digunakan dalam kehidupan manusia. Inovasi dilihat sebagai karya “kombinasi baru”. Kombinasi baru ini merujuk pada jasa, produk, proses kerja, sistem baru, dan kebijakan. Menurut Susanto (dalam Sutrisno et al., 2018) inovasi mempunyai pengertian yang tidak hanya sebatas memperbaharui dan membangun. Namun juga didefinisikan secara luas, sebagai pemanfaatan ide-ide baru untuk melahirkan layanan, produk, dan proses. Menurut Hamel (dalam Sutrisno et al., 2018) inovasi sebagai perubahan dari prinsip, proses, dan praktik manajemen tradisional, atau perubahan dari bentuk organisasi lama yang memiliki pengaruh signifikan terhadap cara manajemen dikelola.

Pendapat Hutagalung & Hermawan (dalam Indras, 2022) Inovasi adalah proses pengembangan yang menggunakan keahlian, dan pengalaman teknologi untuk menghasilkan, dan meningkatkan produk yang dapat memberikan nilai manfaat, sedangkan menurut Setijaningrum (dalam Indras, 2022) Inovasi pelayanan publik adalah kreativitas atau kreasi baru dalam pelayanan publik.

Inovasi merupakan salah satu elemen yang digunakan dalam pembangunan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan. Berdasarkan

delapan faktor keunggulan menurut IAI 2017 (dalam Dewi et al., 2021) meliputi:

1. Orientasi Hasil

Orientasi Hasil mengacu pada semua upaya organisasi publik untuk mencapai tujuannya.

2. Pelanggan atau Masyarakat

Pemerintah harus fokus pada keperluan masyarakat atau klien mereka saat ini dan di masa depan yang melibatkan mereka dalam pembangunan layanan dan meningkatkan efisiensi.

3. Kepemimpinan dan Tujuan yang Konsisten

Organisasi membutuhkan pemimpin yang dapat menciptakan dan memelihara lingkungan internal yang menciptakan pernyataan yang jelas tentang misi, visi, dan nilai organisasi serta mendorong partisipasi penuh oleh semua organisasi yang memadai untuk mencapai tujuan organisasi.

4. Pengelolaan Berdasarkan Proses dan Fakta

Sumber daya dan kegiatan dikelola sebagai suatu proses dan keputusan yang efisien berdasarkan analisis informasi dan data.

5. Pengembangan dan Keterlibatan Aparatur

Ciptakan lingkungan kerja yang menunjang nilai bersama dan mengembangkan budaya saling percaya, keterbukaan, pemberdayaan dan menerima.

6. Inovasi, Pembelajaran, dan Peningkatan Berkelanjutan

Pembelajaran yang berkelanjutan perlu untuk melahirkan inovasi dan pemberdayaan.

7. Pengembangan Kemitraan

Organisasi harus menciptakan dan mempertahankan kemitraan bernilai tambah untuk mencapai tujuan mereka.

8. Tanggung Jawab Sosial

Organisasi harus mendefinisikan tanggung jawab sosial, menekankan kelestarian lingkungan, dan berusaha untuk memenuhi harapan dasar dan kebutuhan masyarakat lokal dan internasional.

Inovasi mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu semakin tinggi inovasinya maka semakin baik pula inovasi itu mencapai kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan. Inovasi adalah segala sesuatu tentang produk, layanan, atau ide yang dianggap baru oleh orang lain. Dengan tidak adanya inovasi sebuah organisasi tidak dapat bertahan lama karena kebutuhan, keinginan, dan persyaratan publik dapat berubah. Oleh karena itu, inovasi yang berkelanjutan sangat penting bagi organisasi untuk menjaga kualitas pelayanan publiknya.

Menurut Rogers (2003) (dalam Solong & Muliadi, 2020) inovasi yaitu “Suatu ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu”, Rogers juga memberikan beberapa indikator inovasi yang dapat dijadikan pedoman dalam mengukur berhasil atau tidaknya inovasi, meliputi: Keunggulan Relatif (*relative advantage*), Kesesuaian (*compatibility*),

Kerumitan (*complexity*), Kemampuan diuji cobakan (*trialability*), dan Kemudahan diamati (*observability*).

Menurut Ghani (dalam Shantika et al, 2022) menunjukkan terdapat empat indikator inovasi, yaitu *relative advantages*, *compatibility*, *trialability*, *observability*. Berdasarkan kedua pendapat ahli terkait indikator inovasi maka penelitian ini mengukur variabel inovasi SI D'Nok menggunakan indikator sebagai berikut:

1. *Relative advantage* (Keuntungan Relatif)

Keuntungan relatif adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik dari sistem yang ada sebelumnya. Tingkat relatif keuntungan dapat diukur dalam istilah ekonomi, prestise faktor sosial, kenyamanan, dan kepuasan yang merupakan komponen penting.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

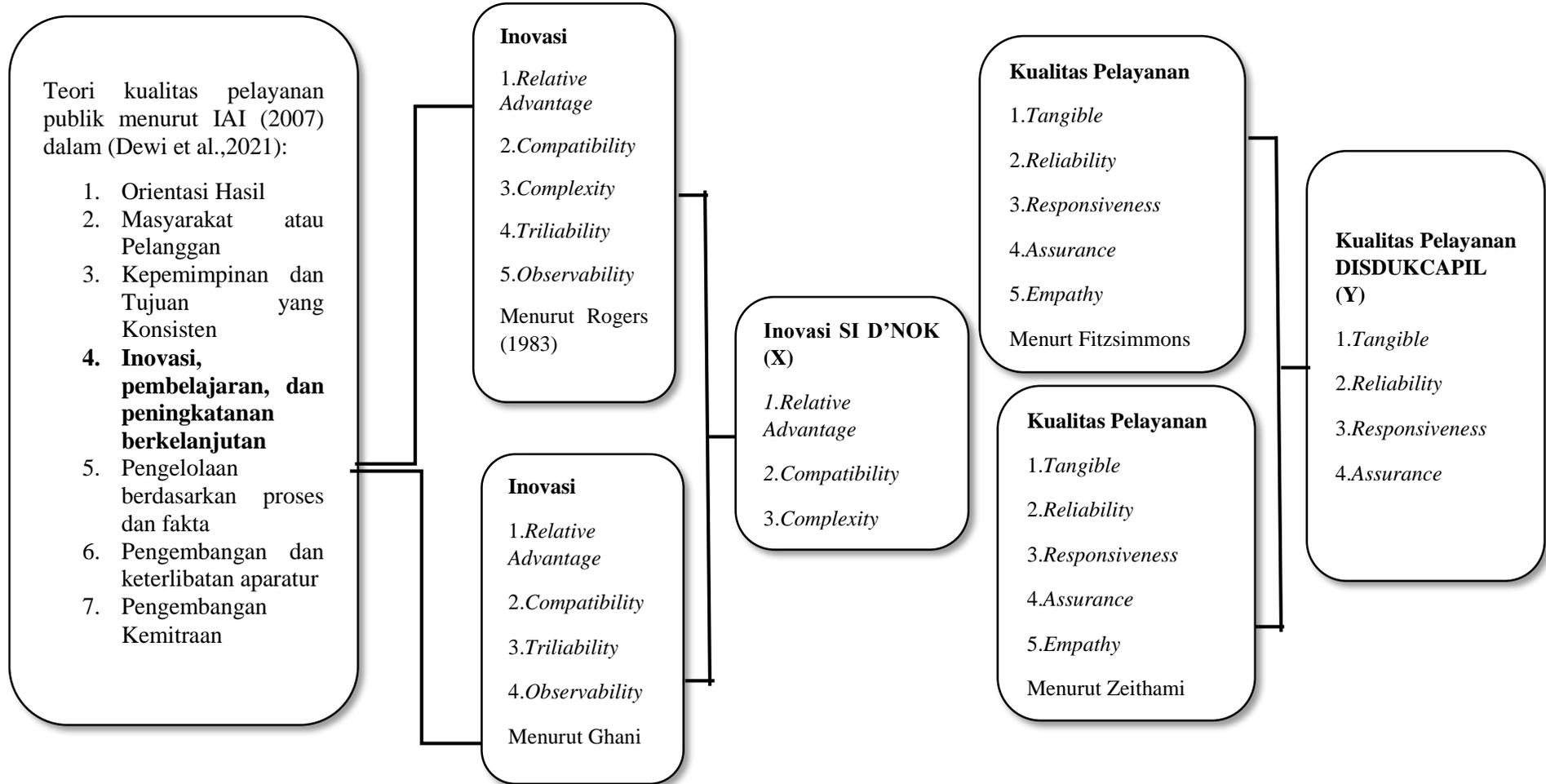
Kompatibilitas adalah sejauh mana inovasi dirasakan konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi potensial. Suatu gagasan yang tidak kompatibel dengan nilai-nilai dan norma umum dari sistem sosial tidak akan diadopsi dengan cepat sebagai inovasi yang kompatibel.

3. *Complexity*

Kompleksitas adalah sejauh mana inovasi dirasakan sulit dimengerti dan digunakan.

1.5.3 Kerangka Konseptual

Tabel 1.3
Kerangka Konseptual



1.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara berdasarkan rumusan masalah penelitian yang belum didasari pada fakta-fakta empiris yang nantinya akan diperoleh dari pengumpulan data dan pengolahan data. Hipotesis dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi Si D’Nok terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang” dengan perkembangan zaman.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah bertujuan untuk membuktikan teori kualitas pelayanan menurut IAI (2007) (dalam Dewi et al.,2021) yang menyatakan bahwa upaya membangun kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah inovasi yang terus diperbaharui sebagai berikut:

1. H₀ : Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Si D’Nok tidak memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang.
2. H₁ : Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Si D’Nok memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang.

1.7 Definisi Konsep

Definisi konseptual digunakan untuk menegaskan konsep-konsep yang digunakan supaya tidak menjadi perbedaan penafsiran antara penulis dan pembaca, berikut adalah definisi konsep yang digunakan dalam penelitian “Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Si D’Nok terhadap

Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang” meliputi:

1.7.1 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan bentuk pemenuhan terhadap keperluan dan harapan masyarakat Kota Semarang serta memperbaikinya secara berkelanjutan. Kualitas pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai kemampuan organisasi dalam hal ini, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku.

1.7.2 Inovasi SI D’Nok

Inovasi SI D’Nok adalah sistem pelayanan Disdukcapil Kota Semarang terkait pengurusan administrasi kependudukan secara *online* yang bertujuan untuk mengelola pelayanan sebaik mungkin khususnya di bidang administrasi kependudukan, serta memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang lebih cepat, efisien, dan sederhana.

1.8 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan unsur yang memberikan bagaimana cara dalam mengukur suatu variabel sehingga pengukuran tersebut dapat diketahui indikator-indikator yang digunakan sebagai pendukung untuk dianalisis dari variabel.

1.8.1 Kualitas Pelayanan

Untuk menggambarkan variabel penelitian ini, peneliti mengembangkan definisi konseptual menggunakan indikator kualitas

layanan bahwa terdapat empat indikator yang digunakan sebagai variabel Y, yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), kualitas pelayanan yang merujuk pada segala suatu yang menunjang pada operasional pelayanan publik.
2. *Reliability* (Kehandalan): Kehandalan dan kemampuan dalam menyediakan pelayanan publik yang dapat dipercaya.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan): Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan pemohon dengan tanggap dan cepat.
4. *Assurance* (Jaminan): Kemampuan untuk memberikan kepercayaan dan perlakuan baik kepada pengguna pelayanan publik.

1.8.2 Inovasi Pelayanan SI D'Nok

Definisi operasional variabel X, yaitu inovasi pelayanan publik terdapat tiga indikator yang digunakan sebagai variabel X., yaitu:

1. *Relative Advantage* (Keunggulan Relatif), bentuk pengukuran untuk mengukur apakah program inovasi yang dibuat lebih baik dan lebih unggul dari inovasi sebelumnya.
2. *Compatibility* (Kesesuaian), inovasi yang dibuat harus konsisten atau kompatibel dengan kondisi yang ada.
3. *Complexity* (Kerumitan), semakin kompleks inovasi yang dibuat maka masyarakat akan semakin sulit dalam mengadopsi, namun apabila inovasi yang dibuat mudah untuk dipahami maka

masyarakat akan semakin mudah dalam mengadopsi atau menggunakan inovasi tersebut.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Adapun tipe penelitian ini, yaitu tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Tipe penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok (Sugiyono, 2019:97). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yaitu suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Pada penelitian ini penulis menggunakan dua variabel yaitu Inovasi Pelayanan (X) dan Kualitas Pelayanan (Y) dengan melakukan penelitian pada populasi dan sampel yang ada untuk mengetahui pengaruh inovasi pelayanan SI D'NoK terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

1.9.2 Populasi dan Sampel

1.9.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019:126) Populasi adalah generalisasi yang meliputi subjek atau objek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang telah ditentukan peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan.

Populasi dalam hal ini mengacu pada keseluruhan kelompok kejadian, orang, maupun hal lain yang ingin penulis teliti, sedangkan kelompok populasi merupakan suatu kumpulan semua elemen dalam populasi dimana sampel diambil. Adapun Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Semarang yang telah menggunakan Aplikasi SI D'NoK dalam pengurusan dokumen-dokumen kependudukan.

1.9.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2019:128) Sampel adalah sebagian objek yang mewakili populasi. Pengambilan sampel harus dengan kualitas dan karakteristik suatu populasi. Pengambilan suatu sampel yang tidak sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi akan menyebabkan suatu penelitian menjadi bias, tidak dapat dipercaya karena tidak dapat mewakili populasi.

Jumlah sampel yang dibutuhkan sebagai responden dapat ditentukan dengan menggunakan *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2019:132) *accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila orang yang ditemui itu cocok untuk dijadikan sebagai sumber data.

Peneliti menggunakan teknik *accidental sampling* karena jumlah pengguna layanan aplikasi Si D'NoK tiap harinya tidak bisa ditentukan, oleh karena itu sampel dilakukan setiap ada pemohon yang datang dan dianggap sesuai dengan sumber data. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pemohon yang menggunakan aplikasi Si D'NoK dalam

pengurusan dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel peneliti menggunakan *non probability sampling*. *Non probability sampling* merupakan setiap unsur dalam populasi tidak memiliki peluang atau kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel penelitian. Untuk menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan saran dari Roscoe (dalam Sugiyono 2019) sebagai berikut:

- a. Banyaknya sampel dikatakan layak apabila dalam penelitian antara 30-500 orang
- b. Apabila sampel terdiri dari beberapa kelompok, maka jumlah sampel pada tiap dalam penelitian antara 30 sampai 500 responden,

Pada penelitian ini menggunakan sampel dengan jumlah 100 responden pengguna Aplikasi SI D'NoK, jumlah sampel ini telah layak digunakan dalam penelitian karena telah memenuhi kriteria Roscoe.

1.9.4 Jenis dan Sumber Data

1.9.4.1 Jenis Data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif.

- a. Data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. yang termasuk data kualitatif dalam penelitian ini yaitu gambaran umum obyek penelitian, meliputi: Sejarah singkat, Visi dan Misi, struktur organisasi, dll

- b. Data kuantitatif, yaitu jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka.

1.9.4.2 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data sekunder dan data primer yang berbentuk kualitatif dan kuantitatif. Data kuantitatif berupa angka-angka, skala-skala, tabel-tabel, formula dan lain sebagainya yang menggunakan perhitungan matematis. Sumber data yang mendukung jawaban permasalahan dalam penelitian dengan cara sebagai berikut:

- a. Sumber data primer

Sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugasnya) dari sumber pertamanya. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Semarang yang pernah melakukan pengurusan dokumen kependudukan melalui aplikasi Si D'NoK.

- b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini, dokumentasi dan angket merupakan sumber data sekunder.

1.9.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat

ukur, dengan demikian alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Pada penelitian ini menggunakan skala Likert. Pendapat Sugiyono (2019:134) Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Setiap pilihan jawaban diberi skor maka responden harus menggambarkan, mendukung pertanyaan (item positif) atau tidak mendukung pernyataan (item negatif).

Tabel 1.4

Skala Linkert

Pernyataan	Penilaian
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data sangat diperlukan dalam menganalisis data, peneliti dalam mengumpulkan data primer menggunakan metode pengumpulan data kuesioner. Kuesioner sendiri merupakan teknik pengumpulan data dengan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Kuesioner atau angket nantinya dibagikan kepada pemohon dokumen kependudukan yang telah

menggunakan Aplikasi SI D'NoK, dengan sejumlah 100 responden. Setiap jawaban dari kuesioner nantinya ditentukan menggunakan skala Likert.

1.10 Teknik Analisis Data

1.10.1 Uji Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) uji instrumen merupakan penelitian yang dilakukan untuk menguji apakah alat ukur yang digunakan valid dan reliabel.

1.10.1.1 Uji Validitas

Pendapat Sugiyono (2019) menjelaskan hasil penelitian dikatakan valid apabila terdapat suatu kesamaan antar data yang terkumpul dengan data sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen valid menunjukkan bahwa alat ukur yang telah digunakan untuk mendapatkan data adalah valid. Valid juga berarti bahwa instrumen tersebut dapat dipakai untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Pada penelitian ini validitas instrumen diuji menggunakan bantuan program SPSS dengan metode *product moment*. Teknik uji validitas instrumen menggunakan korelasi *product moment* dengan cara mengkorelasikan pada tiap skor item dengan skor total atau jumlah tiap skor item. Untuk menentukan apakah item-item pada tiap instrumen valid atau tidak, yaitu menggunakan dua cara (Priyatno 2014:55):

- a. Dilihat nilai signifikansi jika signifikans kurang dari 0,05 maka item tersebut valid, tetapi apabila nilai signifikasi lebih dari 0,05 maka item tersebut tidak valid.

- b. Membandingkan antara r hitung (nilai *pearson correlation*), dengan r tabel (didapat dari table r). Apabila nilainya positif dan r hitung $>$ r tabel maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika r hitung $<$ r table maka item dinyatakan tidak valid. r table dengan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji dua sisi.

1.10.1.2 Uji Realibilitas

Menurut Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa hasil dikatakan *reliable* apabila terdapat kesaamaan data dalam waktu berbeda. Instrumen penelitian yang *reliable*, yakni apabila pengukuran diulangi beberapa kali hasilnya tetap sama maka disebut *reliable*. Pada penelitian ini realibilitas instrumen diuji menggunakan bantuan program SPSS *version 20.0 for windows*. Uji realibilitas pada penelitian ini menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Pada metode *Cronbach Alpha* hanya item yang valid yang masuk pada pengujian. Kemudian untuk menentukan instrumen *reliable* atau tidak dapat menggunakan indeks pengukuran reliabilitas angket menurut Duwi Priyanto (2014:64) meliputi:

- a. Apabila $\alpha > 0,90$ maka reliabilitas sempurna
- b. Apabila α antara 0,70 - 0,90 maka reliabilitas tinggi
- c. Apabila α antara 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat
- d. Apabila $\alpha < 0,50$ maka reliabilitas bernilai rendah
- e. Apabila α rendah maka kemungkina satu atau lebih item tidak reliabel.

1.10.1.3 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana merupakan metode pendekatan untuk mengetahui pengaruh antara satu variabel *dependent* dengan variabel *independent*. Dalam analisis regresi linear sederhana, hubungan antara variabel bersifat linear yang artinya dimana adanya perubahan pada variabel x maka akan diikuti oleh perubahan pada variabel y. Tujuan analisis regresi linear sederhana adalah untuk memperkirakan atau memprediksi suatu nilai variabel dependent (x) dengan variabel independent (y) maka keputusan dapat dibuat untuk memperkirakan seberapa besar perubahan suatu nilai variabel *dependent* (x) apabila nilai variabel *independent* (y) dinaik turunkan (Sugiyono, 2019:213).

Pada penelitian ini diuji menggunakan bantuan program SPSS *version 20.0 for windows* pada penelitian ini analisis regresi linear sederhana bertujuan dalam menguji pengaruh Inovasi Pelayanan Aplikasi Si D'NoK (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Keterangan:

Y = Inovasi Pelayanan

X = Kualitas Pelayanan

a = Koefisien sebagai intersep, yaitu apabila nilai X=0 maka nilai Y=a. Nilai

a diartikan sebagai sumbangan dari factor factor lainnya terhadap variabel

Y

b = Koefien regresi (nilai peningkatan dan penurunan). Nilai b yaitu terdiri dari besarnya perubahan pada variabel Y , apabila variabel X berubah.

1.10.1.4 Uji Hipotesis

Hipotesis adalah suatu jawaban sementara pada rumusan masalah penelitian. Analisis hipotesis digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara variabel *independent* (x) terhadap variabel *dependent* (y) dan apakah masing-masing dari variabel *dependent* berpengaruh positif atau negatif maka hipotesis perlu untuk di uji (Sugiyono, 2019). Berikut adalah hipotesis penelitian:

- a. H_0 : Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Si D’Nok tidak memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang.
- b. H_1 : Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Si D’Nok memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang

1.10.1.4.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan dengan tujuan untuk melihat seberapa jauh suatu pengaruh satu variabel *independent* secara individual dalam menerangkan variabel *dependent*. Dalam penelitian ini uji t dilakukan dengan aplikasi SPSS *version 20.0 for windows*. Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta pada setiap variabel *independent* yang berpengaruh pada variabel *dependent*. Cara menganalisi uji t dengan t

hitung dibandingkan dengan t tabel menggunakan taraf kesalahan 5% dengan uji 2 pihak dengan derajat kebebasan (dk) sebesar n-2. Indikator pengambilan keputusan dalam uji t meliputi:

- a. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti adanya pengaruh signifikan.
- b. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak yang berarti tidak ada pengaruh yang signifikan.

1.10.1.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk melihat pada seberapa besar pengaruh variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y) yang dinyatakan dalam bentuk persen (%). Indikator pengambilan keputusan dalam uji koefisien determinan meliputi: apabila nilai (R^2) kecil maka menunjukkan bahwa kemampuan variabel *dependent* sangat terbatas. Namun, apabila nilai (R^2) semakin tinggi maka menunjukkan semakin baik variabel *independent* (X) bisa menerangkan variabel *dependent* (Y) (Supriyadi, 2014:95). Koefisien determinasi (R^2) keseluruhan digunakan dalam mengetahui besarnya suatu kontribusi atau sumbangan yang diberikan variabel inovasi pelayanan aplikasi Si D'NoK terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

