

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan pembukaan Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia bahwa negara memiliki kewajiban dalam mewujudkan pemerintahan dengan pelayanan publik yang berkualitas pada setiap warga negara baik barang publik, jasa publik atau pelayanan administrasi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berdasarkan atas fakta bahwa sampai sekarang pelaksanaan pelayanan publik masih dalam keadaan belum sinkron dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat (Kartika & Oktariyanda, 2022:246). Permasalahan yang sering terjadi pada kegiatan pelayanan publik terhadap masyarakat yaitu adanya keterbatasan pegawai, prosedur pelayanan lambat dan rumit, kurang efisien, dan proses izin yang berbelit belit (Tiaranika & Maesaroh, 2020).

Desakan publik yang mengalami peningkatan dalam mengindikasikan bahwa permasalahan pelayanan publik belum sesuai harapan, dimana publik merasa kurang puas dengan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Dengan adanya permasalahan tersebut, pemerintah sebagai penyedia barang publik atau jasa publik belum bisa dalam menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada sektor pelayanan publik (Setiawan, 2021). Kualitas pelayanan publik yang rendah menandakan pemerintah belum bisa dalam menyediakan pelayanan kepada publik secara maksimal.

Di era globalisasi, yang sudah mengalami perkembangan maka organisasi publik pemerintah didorong untuk menyelenggarakan semua fungsi dan tugasnya dengan cekatan, jujur, dan pelayanan publik yang berkualitas (Wibowo, 2019: 325) dalam (Setiawan, 2021:5). Penyedia layanan barang atau jasa kesulitan dalam mewujudkan pelayanan yang sejalan dengan tuntutan masyarakat. Pada kenyataannya, dalam pemberian pelayanan saat ini masyarakat belum merasakan adanya kualitas pelayanan bahkan jauh lebih mengkhawatirkan, publik belum memahami dengan terperinci yang berkaitan dengan pelayanan yang diterima dan mekanisme pelayanan.

Kondisi pelaksanaan pelayanan publik masih belum selaras dengan kebutuhan serta tuntutan masyarakat. Tahun 2022, pengaduan pada Ombudsman RI tentang dugaan maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik sebesar 19.719 laporan (Dokumen Ombudsman, 2022). Dari jumlah laporan tersebut terdiri dari laporan masyarakat mencapai 6.767 laporan, 1.437 laporan dari respon cepat Ombudsman, 88 laporan yaitu investigasi atas prakarsa sendiri, dan 11.427 laporan berasal dari konsultasi non laporan.

Grafik 1.1

Dugaan Maladministrasi Tahun 2018-2022



Sumber: Dokumen Ombudsman Tahun 2018-2022

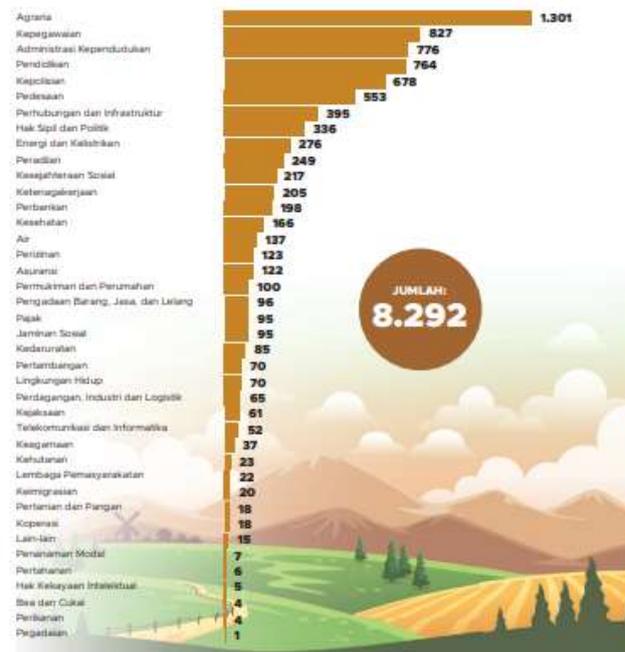
Berdasarkan grafik 1.1 dapat mengakibatkan adanya penurunan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Usaha untuk mengembangkan kualitas pelayanan publik adalah sebuah kunci primer sebagai perubahan administrasi di Indonesia. Dugaan Maladministrasi yang terjadi menandakan bahwa kinerja birokrasi lemah, sehingga pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. Tahun 2022, dugaan Maladministrasi paling banyak terjadi pada penundaan berlarut sebesar 1.456 laporan, 1.242 laporan yaitu tidak memberikan pelayanan, 780 laporan adalah penyimpangan prosedur, dan 4.133 laporan menyatakan lain lain.

Masyarakat mengadukan pelayanan publik tentang berbagai urusan kepada Ombudsman RI. Terdapat tiga jenis pengaduan masyarakat yang tertinggi yaitu Agraria, Kepegawaian, dan Administrasi Kependudukan.

Menurut Dokumen Ombudsman Tahun 2022, Administrasi Kependudukan menempati urutan ketiga yang mencapai 776 laporan.

Grafik 1.2

Substansi Laporan



Sumber: Dokumen Ombudsman, 2022

Berdasarkan Grafik 1.2 menyatakan bahwa jenis layanan administrasi kependudukan menempati urutan ketiga dengan jumlah pengaduan yang masih tinggi sehingga perlunya peningkatan pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi pada sektor kependudukan. Pemerintah Indonesia telah menerbitkan kebijakan mengenai kependudukan melalui Undang Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 mengenai Administrasi 5 Kependudukan.

Kebijakan Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa Administrasi Kependudukan adalah suatu rangkaian aktivitas penataan dan

penerbitan data kependudukan yang meliputi adanya pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya sebagai pelayanan publik dan pembangunan pada sektor lain. Administrasi kependudukan mempunyai peran penting dalam membantu pemerintah untuk meneruskan perencanaan pembangunan, kebijakan, kebutuhan sektor pembangunan lain, penyusunan perkembangan kependudukan, verifikasi jati diri penduduk, dokumen kependudukan penyusunan proyeksi pembangunan, pemilu dan pilkada.

Menurut peraturan perundangan tentang administrasi kependudukan terdapat sebuah ketentuan tentang kewajiban terhadap masyarakat dalam melakukan pelaporan tentang kependudukan misalnya melahirkan, menikah, bercerai, pindah/datang, dan meninggal sehingga akan diketahui total keseluruhan dan tingkat pertumbuhan penduduk. Tertib administrasi dan tuntutan data yang tepat, dengan dukungan alur pelayanan yang sederhana menjadi kebutuhan sekarang. Penggunaan teknologi mendukung pelayanan administrasi kependudukan, dalam bentuk proses perekaman, komunikasi data, penyimpanan, dan pendayagunaan data setiap penduduk.

Usaha dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif sudah dilaksanakan dengan memberikan wewenang terhadap pemerintah daerah untuk memudahkan rangkaian aktivitas pelayanan kependudukan. Menurut Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yaitu pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk mengurus wilayah daerahnya sendiri dalam mewujudkan pelayanan prima. Pemerintah daerah dapat

berfokus dalam memberikan pelayanan publik dan mempercepat pembangunan di daerahnya. Perkembangan teknologi yang semakin masif maka setiap instansi harus melakukan perbaikan pada pelayanan publik yang berkualitas dengan melakukan *update* sistem teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan teknologi yang maju, maka sumber daya manusia yang berkualitas dan dukungan masyarakat seimbang.

Menurut Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah bahwa inovasi daerah merupakan semua bentuk pembaruan penyelenggaraan pemerintahan daerah untuk menciptakan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah menjadi lebih baik. Dalam hal ini, inovasi menjadi solusi dalam meningkatkan pelayanan publik yang baik. Berdasarkan realitas yang ada masih pekatnya budaya birokrasi lambat dalam menyediakan pelayanan (Kabullah, 2018) dalam (Melinda et al., 2020).

Masing masing daerah berlomba dalam membenahi pelayanan publik untuk meningkatkan dan mengoptimalkan berbagai potensi daerah. Pada kenyataannya pemerintah daerah menempati urutan tertinggi sebagai instansi yang dilaporkan masyarakat dalam masalah pelayanan publik yang mencakup setengahnya dari total laporan.

Grafik 1.3

Instansi Terlapor tahun 2022



Sumber: Dokumen Ombudsman, 2022

Berdasarkan grafik 1.3 menyatakan bahwa pengaduan yang dilakukan masyarakat paling banyak adalah pemerintah daerah. Hal tersebut terjadi karena pelayanan yang disediakan pemerintah daerah dinilai buruk dan kurang memuaskan masyarakat. Dengan demikian, pemerintah daerah dapat profesional dan tanggap dalam menyediakan pelayanan terhadap masyarakat serta selaras dengan aturan yang ditetapkan.

Untuk menanggapi fenomena tersebut yaitu menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2015 tentang Inovasi Pelayanan Publik menyatakan bahwa baik institusi pusat atau daerah membuat terobosan baru dengan adanya inovasi pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, kewenangan yang ada pada daerah memungkinkan

pemerintah daerah melaksanakan inovasi pelayanan publik yang bertujuan menyelesaikan masalah publik dan pembangunan pada daerah secara cepat.

Alur terpenting dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu melalui terobosan inovasi (Dwian Hartomi, 2018) dalam (Dewi, 2020:106). Inovasi pelayanan publik ditekankan pada perbaikan adalah pemerintah bisa menciptakan pelayanan publik yang efektif, efisien, murah, terjangkau, dan berkualitas sesuai kebutuhan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik yang terdapat di Kabupaten Grobogan salah satunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kehadiran kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu bagian dari institusi pemerintahan daerah, dimana berpusat di Jln. Dr. Sutomo No. 5, Kec. Purwodadi Kab. Grobogan yang berfungsi dan berperan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Inovasi menjadi bentuk dalam meningkatkan pelayanan publik berkualitas.

Menyadari adanya permasalahan pelayanan publik khususnya Administrasi kependudukan, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan menciptakan sebuah terobosan baru yaitu inovasi e-Simpel. Inovasi e-Simpel adalah salah satu inovasi untuk pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis online untuk memudahkan masyarakat mengurus pembuatan dokumen kependudukan. Inovasi e-Simpel ini bermanfaat bagi masyarakat yang tidak memiliki waktu luang untuk datang secara langsung maka layanan dapat diakses kapan dan dimana saja melalui seluler dan tidak dipungut biaya, hanya membutuhkan jaringan internet. Untuk

melakukan pelayanan secara online masyarakat dapat mengakses website e-Simpel pada halaman <https://layanandukcapil.grobogan.go.id/>. Dalam ini jenis pelayanan yang dapat diakses, yaitu terdiri dari:

1. KTP elektronik
2. KIA (Kartu Identitas Anak)
3. Kartu Keluarga
4. Akta kelahiran
5. Akta kematian
6. Pindah/Datang

E-Simpel ditetapkan sejak adanya pandemi *Covid 19* di Indonesia yang saat itu pelayanan kependudukan harus tetap dilaksanakan sehingga pelayanan diterapkan secara daring. Penerapan e-Simpel dilakukan mulai tanggal 19 Maret 2020 (Dispendukcapil Kabupaten Grobogan, 2020). Dalam hal ini Kabupaten Grobogan telah menerapkan pelayanan secara online yang berbentuk website. Bapak Gunawan sebagai Sub Koor Pengelolaan Data Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Grobogan mengemukakan bahwa

“E-simpel adalah sebuah pelayanan online yang sudah ada dari Kabupaten Grobogan. Dalam penerapannya sudah dilakukan sosialisasi terhadap masyarakat tetapi masih terdapat beberapa kendala yang terjadi misalnya masih banyak masyarakat yang datang ke kantor seperti lansia dan beberapa yang belum mempunyai gadget. E-simpel juga diberlakukan di desa, sehingga masyarakat yang memiliki jangkauan jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat melakukan pelayanan di desa.”

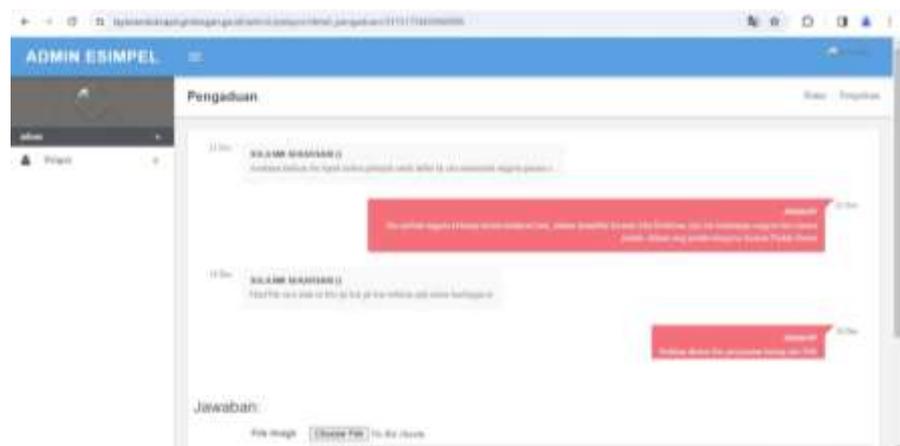
Upaya pemerintah dalam mewujudkan sebuah inovasi pelayanan publik melalui program e-Simpel. Menurut Permendagri Nomor 7 Tahun 2019

tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring yaitu memiliki tujuan untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien. Tujuan meningkatkan pelayanan publik yaitu agar sejalan antara kebutuhan dan harapan masyarakat. Segala bentuk administrasi membutuhkan adanya dokumen kependudukan, misalnya pendaftaran nikah, pendaftaran sekolah dan sebagainya.

Program e-Simpel merupakan sebuah wujud dari adanya pemanfaatan teknologi dan mengurangi adanya pelayanan yang dilakukan secara langsung, baik di desa atau kecamatan. Dengan adanya program tersebut dapat menciptakan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan sebuah pelayanan. Namun, program belum berjalan dengan baik maka pelayanan penggunaan e-Simpel belum memberikan kepuasan terhadap masyarakat atau pelaksanaan inovasi belum berhasil.

Gambar 1.1

Pengaduan e-Simpel



Sumber: Website e-Simpel, 2023

Gambar 1.1 menyatakan bahwa terdapat pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan inovasi e-Simpel. Pengaduan lain yang diajukan oleh masyarakat kurang lebih hampir sama. Pengaduan yang sering diajukan terkait prosedur, persyaratan, dan penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan wawancara dengan pegawai Dispendukcapil Kabupaten Grobogan menyatakan bahwa pengaduan masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan melalui e-Simpel di tahun 2020 mencapai 87, pada tahun 2021 mencapai 164, dan pada tahun 2022 mencapai 129 pengaduan. Dapat dikatakan bahwa jumlah pengaduan dari tahun 2021 jumlah pengaduan mengalami kenaikan dan tahun 2022 jumlah pengaduan mengalami penurunan, walaupun mengalami penurunan pada tahun 2022 jumlah pengaduan masih pada tingkat yang tinggi. Dengan jumlah pengaduan tersebut maka pelayanan yang disediakan pemerintah belum optimal.

Permasalahan tersebut didukung penelitian Adila Almas Hasna Asyari dan Anjar Sri Ciptorukmi Nugraheni dengan judul “Problematika Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan” (2021:1540-1542) menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan masih terjadi beberapa permasalahan. Permasalahannya yaitu server dan jaringan pada aplikasi yang kurang memadai, minimnya sosialisasi dan pendampingan

kepada masyarakat, rendahnya keterlibatan masyarakat Kabupaten Grobogan dalam mencari kabar tentang inovasi daerah.

Pelayanan administrasi kependudukan dapat dikatakan berjalan dengan baik hingga tahun 2021, namun di lapangan masih terdapat beberapa permasalahan yaitu tidak meratanya pelayanan yang diberikan. Pelayanan online yang sering terkendala karena server dan jaringan sehingga proses pendaftaran dan pengurusan dokumen kependudukan gagal dilaksanakan, serta terdapat beberapa masyarakat yang belum mengetahui karena tempat tinggal jauh dari Disdukcapil dan masyarakat yang tidak paham teknologi (Dani Yusifo Ramadhanna, 2022).

Prosedur pengajuan dan mengurus dokumen kependudukan melalui e-Simpel gratis. Hal tersebut sesuai dengan panduan standar pelayanan yang dimuat dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan Nomor : 470/427/2020 tentang Inovasi e-Simpel (Sistem Informasi Pelayanan Secara Online). Dalam mencetak sebuah dokumen kependudukan yang baru, masyarakat dapat melakukan pencetakan. Sedangkan KTP dan KIA hanya dapat di cetak di Disdukcapil atau kecamatan menggunakan blangko.

Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan melalui kerjasama dengan Diskominfo Kabupaten Grobogan dalam membuat sebuah program e-Simpel yang berbasis online, namun kenyataannya inovasi yang berjalan tidak selaras dengan kebutuhan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui pelayanan administrasi kependudukan secara online, dan masih banyaknya masyarakat yang tidak paham terkait bagaimana penggunaan pelayanan e-Simpel atau bahkan tidak mengetahui jika terdapat e-Simpel sehingga sebagian masyarakat melakukan pelayanan kependudukan secara manual atau datang ke kantor secara langsung. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dilihat pada tabel 1.2 di bawah ini:

Tabel 1.1

Pemanfaatan E-Simpel dan Cara Manual di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan

Tahun	Manual	E-Simpel
2020	89,50%	10,50%
2021	82,75%	17,25%
2022	77,05%	22,95%

Sumber: Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Grobogan, 2023

Menurut tabel 1.1 menyatakan bahwa pada tahun 2020 penggunaan pelayanan secara manual mencapai 89, 50% sedangkan penggunaan e-Simpel mencapai 10,50%, pada tahun 2021 pelayanan secara manual mencapai 82,75% sedangkan pengguna e-Simpel hanya mencapai 17, 25%, dan pada tahun 2022 pelayanan manual mencapai 77,05% sedangkan penggunaan e-Simpel mencapai 22,95%. Dari data tersebut penggunaan e-Simpel sangat sedikit bahkan tidak ada setengahnya jika dibandingkan dengan pengguna layanan secara manual. Dapat dikatakan bahwa minat masyarakat dalam penggunaan e-Simpel masih rendah.

Penggunaan e-Simpel yang masih rendah karena tidak semua masyarakat mengikuti perkembangan *teknologi* khususnya masyarakat yang berusia lanjut, tidak memiliki ponsel, kesulitan menerima hal baru, budaya pelayanan yang manual sehingga dengan adanya pelayanan online yang diluncurkan, publik menganggap bahwa pelayanan secara online sulit untuk dilakukan dan ribet.

Pernyataan sebelumnya didukung dengan adanya pendapat Bapak Gunawan sebagai Sub Koor Pengelolaan Data Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Grobogan terkait penggunaan e-Simpel yang menjelaskan bahwa

“Pada awalnya sulit, dalam hal ini maksudnya masih banyak masyarakat yang datang langsung ke kantor misalnya seperti masyarakat lansia dan belum mempunyai handphone. Apabila terdapat masyarakat yang datang ke kantor, sebisa mungkin dibantu oleh pegawai khusus. Dalam penggunaan e-Simpel setiap keluarga dapat mendaftarkan satu.”

Beliau menambahkan “Sudah berjalan tetapi masih terdapat kendala dimana masyarakat masih banyak yang datang ke kantor misalnya seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya. Namun, dalam pelayanan diutamakan yang online, dimana pelayanan berbasis online bertujuan untuk menghindari adanya calo. Mulai diberlakukannya e-Simpel pada saat maraknya Covid 19, sehingga pelayanan tetap dapat dilaksanakan.”

Terkadang saat membuka *website* e-Simpel tiba tiba error, dimana saat melakukan pendaftaran *website* tidak merespon maka masyarakat menganggap bahwa pelayanan yang diberikan ribet, berbelit belit, lambat, dan lebih mudah dilaksanakan secara konvensional. Hal tersebut diduga karena terbatasnya sosialisasi dan pendampingan terhadap masyarakat serta rendahnya partisipatif dari masyarakat tentang pelayanan e-Simpel.

Pernyataan sebelumnya didukung dengan adanya pendapat salah satu masyarakat Kabupaten Grobogan terkait penggunaan e-Simpel yang menjelaskan bahwa:

“Pada saat saya membuka e-Simpel menunya tidak bisa di klik mba, padahal jaringannya saya sudah lancar. Karena kalau mau mendaftar layanan itu harus login dulu ya mba tetapi kalo sinyalnya tidak lancar malah jadi lama, lalu saya mengurus dokumen langsung ke kantor saja mba.”

Dalam hal pelayanan online pada Disdukcapil Grobogan dinilai kurang memuaskan, karena komunikasi antar sesama pegawai yang kurang efektif (Ramadhani, et al., 2021). Kualitas pelayanan publik menjadi sebuah indikator dalam keberhasilan otonomi daerah ialah peningkatan pelayanan kepada publik.

Dengan demikian, berdasarkan uraian diatas menyatakan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik menggunakan e-Simpel masih belum maksimal, dimana harapan dengan kenyataan belum sesuai. E-Simpel yaitu sebagai bentuk *e-government* dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan, maka hal ini perlu dilakukan penelitian sejauh mana Inovasi e-Simpel dalam Peningkatan Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

1.2 Identifikasi Masalah

Terdapat beberapa identifikasi masalah yang merujuk terhadap penjabaran latar belakang, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan dengan penggunaan e-Simpel masih belum optimal, karena kurangnya kemampuan masyarakat dalam mengakses e-Simpel dan keluhannya disampaikan melalui menu pengaduan e-Simpel.
2. Jumlah penggunaan e-Simpel masih rendah karena banyak masyarakat melakukan pelayanan secara manual/datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dalam kurun waktu 3 tahun yaitu 2020-2022 sehingga mengakibatkan penggunaan e-Simpel belum maksimal.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi latar belakang terdapat beberapa rumusan masalah penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana inovasi e-Simpel dalam peningkatan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendorong dan penghambat inovasi e-Simpel dalam peningkatan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas terdapat beberapa tujuan penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Menganalisis inovasi e-Simpel dalam peningkatan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

2. Mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat inovasi dalam peningkatan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

1.5 Manfaat/Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Adanya penelitian ini, maka ilmu pengetahuan dan wawasan terutama tentang teori dalam manajemen publik mengenai inovasi e-simpel dalam peningkatan pelayanan kependudukan. Dan mengetahui sejauh mana inovasi e-simpel dalam peningkatan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan serta dapat dijadikan sebagai referensi pada bidang administrasi publik untuk penelitian selanjutnya tentang inovasi pelayanan kependudukan.

2. Kegunaan Praktis

1) Bagi Peneliti

Adanya penelitian ini, peneliti dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah peneliti dapatkan dari aktivitas selama belajar di perkuliahan.

2) Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini dilaksanakan dengan harapan dapat dijadikan sebagai masukan, saran atau solusi kepada pemerintah Kabupaten Grobogan dan aparatur pelaksana dalam inovasi e-simpel dalam peningkatan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

3) Bagi Pembaca

Adanya dilaksanakan penelitian ini, pembaca dapat memperoleh pengetahuan tentang inovasi e-simpel dalam peningkatan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

1.6 Kajian Pustaka

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.2
Penelitian Terdahulu

No	Nama/Judul/ Jurnal	Metodologi	Locus	Temuan Utama	Perbedaan	Persamaan
1	Ari Biyantino Pratama, Ivana, Treacy Austin. (2022). Inovasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan Melalui E-Kartu Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang. Jurnal Dinamika Volume 2 Nomor 1, 2022, 32 -39	Kualitatif	Kota Palembang	Berdasarkan hasil penelitian dengan indikator inovasi yaitu relative advantage, compatibility, complexity, variability, dan observability menyatakan bahwa secara keseluruhan pemerintah sudah berhasil mengganti pelayanan secara manual dengan inovasi E-Kartu Nikah, namun masih terdapat kendala misalnya kurangnya pemahaman sebagian masyarakat tentang	Perbedaan dengan penelitian saya yaitu terletak pada lokusnya dan fokusnya. Pada penelitian saya terletak pada Dispendukcapil Kabupaten Grobogan dan berfokus terhadap programnya tentang administrasi kependudukan.	Persamaannya yaitu terletak pada penggunaan teori yang meliputi relative advantage, compatibility, complexity, variability, dan observability.

				prosedur dan masalah jaringan.		
2	Dewi Citra Larasati. (2020). Inovasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (Sampade) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Volume 9 Nomor 1, 2020, 9-15	Kualitatif	Kota Malang	Berdasarkan hasil penelitian menyatakan menurut lima indikator inovasi yaitu inovasi proses, inovasi metode, inovasi struktur organisasi, inovasi dalam hubungan, dan inovasi produk. Dalam pelaksanaannya didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai dan pihak luar. Selain itu, terdapat faktor penghambat yaitu server error, rumit dalam penggunaannya, minimnya pemahaman masyarakat sehingga pelayanan lebih banyak dilaksanakan secara manual.	Perbedaan dengan penelitian saya yaitu teori yang digunakan, dimana penelitian saya memanfaatkan teori menurut Rogers yaitu keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, kemudahan diamati.	Persamaan dengan penelitian saya yaitu pengambilan topik yang sama yaitu inovasi dan menggunakan metode kualitatif.
3	Dian Nur Islamiyati, dkk (2021). Analisis Inovasi Aji Welas (Akta Jadi Jika Pemohon Masuk	Kualitatif	Kabupaten Semarang	Hasil penelitian menurut teori Rogers, inovasi Aji Welas mempunyai keunggulan		Persamaannya yaitu terletak pada penggunaan teori yang meliputi relative

	Sebelum Jam Sewelas) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. <i>Journal Of Public Policy And Management Review</i> Volume 10 Nomor 3, 2021			relatif, kesesuaian, kemungkinan dicoba, kemudahan diamati, dan kerumitan. Terdapat faktor pendukung yaitu SDM dan sarpra yang memadai. Faktor penghambat yaitu tidak dianggarkannya untuk pelaksanaan sosialisasi, terkendala jaringan, banyak orang tidak melengkapi persyaratan, dan beberapa petugas pelaksana tugas secara bersamaan.		advantage, compatibility, complexity, variability, dan observability. Adanya teori faktor pendukung dan penghambat menurut Harrington Emerson yaitu Man, Money, Materials, Machine, dan Methods.
4	Diki Defrian, Ahmad Sururi, Budi Hasanah. (2021). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Pandeglang. Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti	Kualitatif	Kabupaten Pandeglang	Berdasarkan penelitian menyatakan bahwa menurut lima indikator inovasi yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati ialah penerapan inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor di	Perbedaan dengan penelitian peneliti yaitu locus dan fokusnya, dimana lokusnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dan fokusnya yaitu program e-Simpel dalam peningkatan pelayanan	Persamaannya yaitu teori yang digunakan dalam penelitian yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati.

	Praja Volume 11 Nomor 2, 2021, 163-174			samsat sudah berjalan dengan baik, dan diperlukan peningkatan lebih baik pada indikator kesesuaian dan kerumitan.	kependudukan.	
5	Fresly J. Manangkoda, Michael Mantiri, Neni Kumayas. (2020). Inovasi Pemerintah Kabupaten Kepulauan Sangihe Dalam Sistem Kependudukan. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volume 2 Nomor 5, 2020, 1-11	Kualitatif	Kabupaten Sangihe	Berdasarkan penelitian menyatakan bahwa menurut teori Rosenfield terdapat tiga indikator yaitu program, proses pelaksanaan, dan respon masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan, pelaksanaan inovasi sudah berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan adminduk.	Perbedaan dengan penelitian saya yaitu pada teori yang digunakan, dimana penelitian saya dengan teori menurut Rogers yaitu keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, kemudahan diamati.	Persamaan dengan penelitian saya yaitu pengambilan topik yang sama yaitu inovasi dan menggunakan metode kualitatif serta membahas tentang administrasi kependudukan.
6	Lisa Ardelia dan Galih Wahyu Pradana. (2022). Inovasi Pelayanan E-Siap (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan	Kualitatif	Kabupaten Blitar	Berdasarkan penelitian mengemukakan bahwa terdiri dari tiga indikator (Putri et al, 2020) yaitu faktor manajerial, faktor teknologi, dan faktor lingkungan dalam	Perbedaan dengan penelitian saya yaitu pada teori yang digunakan, dimana penelitian saya dengan teori menurut Rogers yaitu keuntungan relative, kesesuaian,	Persamaan dengan penelitian saya yaitu pengambilan topik yang sama yaitu inovasi dan menggunakan metode kualitatif serta bertempat di Dinas

	Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Publika Volume 9 Nomor 5, 2022, 309-322			pelaksanaan inovasi E-SIAP sudah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa masyarakat yang menggunakan pelayanan manual dan belum melek teknologi.	kerumitan, kemungkinan dicoba, kemudahan diamati.	Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
7	Kholilah Danarratoe Kharima dan Eva Hany Fanida. (2021). Inovasi Aplikasi Transportasiku Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Publika Volume 9 Nomor 1, 2021, 199-214	Kualitatif	Kota Surabaya	Berdasarkan penelitian menyatakan bahwa menurut Kozak terdapat enam indikator inovasi yaitu ease of use, content and appearance of the information, reliability, citizen support, trust/security, support in completing forms. Dalam pelaksanaan inovasi secara keseluruhan sudah berjalan baik, namun ada hambatan yaitu server masih kurang dan minimnya dukungan masyarakat.	Perbedaan dengan penelitian saya yaitu pada teori yang digunakan, dimana penelitian saya menggunakan teori menurut Rogers yaitu keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, kemudahan diamati.	Persamaan dengan penelitian saya yaitu pengambilan topik yang sama yaitu inovasi dan menggunakan metode kualitatif.
8	Merry Putri Sodani dan Eva Hany Fanida.	Kualitatif	Kabupaten Lamongan	Berdasarkan penelitian menyatakan bahwa	Perbedaan dengan penelitian saya yaitu	Persamaan dengan penelitian saya yaitu

	(2020). Inovasi Pelayanan Elektronik Sistem Kesehatan Lamongan (E-Sikla) Dalam Meningkatkan Layanan Kesehatan Di Puskesmas Kedungpring Kabupaten Lamongan. Publika Volume 8 Nomor 4, 2020, 1-11			menurut Nylen dan Holmstrom terdiri dari produk, lingkungan, dan organisasi, dimana hasil inovasi pelayanan kesehatan melalui e-SIKLA yaitu dinyatakan baik. Pelayanan kesehatan menjadi lebih cepat, efektif, dan efisien.	pada teori yang digunakan, dimana penelitian saya menganut teori menurut Rogers yaitu keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, kemudahan diamati.	pengambilan topik yang sama yaitu inovasi dan menggunakan metode kualitatif dalam penelitian.
9	Rio Valentino, et al. (2022). Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Interaktif Terpadu (Lapsit) Terhadap Penanganan Gangguan Ketertiban dan Keamanan Masyarakat di Satpol PP Provinsi Kalimantan Tengah. Jurnal Pendidikan dan Konseling Volume 4 Nomor 4, 2022.	Kualitatif	Provinsi Kalimantan Tengah	Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa adanya inovasi Lapsit aduan yang masuk menjadi satu arah, alur tindak lanjutnya bisa cek secara berkala oleh masyarakat secara langsung dan meringankan proses pengaduan. Hasil penelitian dianalisis menggunakan teori menurut Kozak yang meliputi kemudahan pengguna, isi dan	Perbedaan dengan penelitian ini yaitu pada teori yang digunakan, dimana penelitian saya sesuai teori menurut Rogers yaitu keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, kemudahan diamati.	Persamaan dengan penelitian saya yaitu pengambilan topik yang sama yaitu inovasi dan menggunakan metode kualitatif, serta tujuannya untuk meningkatkan pelayanan publik.

				tampilan informasi, keandalan, dukungan masyarakat, kepercayaan, dan dukungan dalam mengisi formulir.		
10	Chen Tao, Ran Longya, dan Gao Xian. (2019). AI innovation for advancing public service: The case of China's first Administrative Approval Bureau. <i>Conference Proceedings, 18 June 2019, Dubai, Uni Emirat Arab</i> ISBN 978-1-4503-7204-/19/06	Kualitatif	Kantor Administrasi di China	Berdasarkan hasil penelitian menyatakan terdapat empat tahap dalam pengembangan inovasi terdiri dari <i>namely relieve, assist, enhance, and transform</i> . Penerapan inovasi memiliki manfaat yang menyederhanakan proses pelayanan melalui system AI, dimana pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah. Namun, ada kendala dalam pelaksanaan yaitu minimnya SDM, keamanan data, serta hukum dan etika.	Perbedaan dengan penelitian saya yaitu pada teori yang digunakan, dimana penelitian saya mengacu teori menurut Rogers yaitu keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, kemudahan diamati.	Persamaan dengan penelitian saya yaitu pengambilan topik yang sama yaitu inovasi dan menggunakan metode kualitatif, serta bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Sumber: Data diolah penulis

Dilihat pada tabel 1.2 penelitian terdahulu memberikan manfaat terkait bagaimana pelaksanaan inovasi dari berbagai daerah, sehingga hal tersebut dapat dijadikan peneliti sebagai referensi pada penelitian penulis. Terdapat manfaat lainnya yaitu mengetahui sejauh mana pelayanan yang dilaksanakan secara online yang nantinya dapat diterima dan tingkat kepuasan terhadap masyarakat. Berdasarkan penelitian terdahulu menyatakan bahwa jurnal-jurnal di atas berkontribusi terhadap penelitian penulis yaitu sebagai berikut:

1. Bagian metode kualitatif yang meliputi jurnal dengan Diki Defrian, Ahmad Sururi, Budi Hasanah (2021). Merry Putri Sodani dan Eva Hany Fanida (2020). Rio Valentino et al (2022). Chen Tao, Ran Longya, dan Gao Xian (2019).
2. Bagian teori menurut Rogers yang meliputi Ari Biyantino Pratama, Ivana, Treacy Austin (2022) dan Diki Defrian, Ahmad Sururi, Budi Hasanah (2021).
3. Topik inovasi yang meliputi penulis Dewi Citra Larasati (2020). Fresly J. Manangkoda, Michael Mantiri, Neni Kumayas (2020). Lisa Ardelia dan Galih Wahyu Pradana (2022). Kholilah Danarratoe Kharima dan Eva Hany Fanida (2021).

Penelitian terdahulu memiliki perbedaan dengan penelitian ini yaitu fokus dan objek penelitian, terkait daerah penelitian ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dan layanan administrasi kependudukan. Penelitian sebelumnya terdapat beberapa

layanan publik yang berbeda. Penelitian ini mengacu teori menurut Rogers, sedangkan pada penelitian sebelumnya rata-rata tidak menggunakan teori menurut Rogers. Dalam penelitian ini berfokus pada mendeskripsikan pelaksanaan inovasi yaitu apa yang membedakan inovasi dengan pelayanan sebelumnya, sehingga perlu dilakukan analisis dan pemahaman terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan publik.

1.6.2 Administrasi Publik

Publik dapat diartikan sebagai masyarakat yang luas, atau dapat juga diartikan bahwa mereka yang memenuhi kebutuhan publik atau sering disebut lembaga pemerintah (Keban, 2014:4). Administrasi publik yaitu suatu konteks dimana pemerintah memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini diasumsikan bahwa pengelola bisa memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat, sebab pemerintah mengetahui kebutuhan masyarakat. Pemerintah juga memahami bagaimana cara memberikan pelayanan publik yang baik terhadap masyarakat. Walaupun kebutuhan masyarakat menjadi salah satu fokus utama dalam pemerintahan tetapi pemerintah tidak ada upaya untuk melakukan pemberdayaan.

Pemerintah lebih mengarah terhadap “empowerment”, artinya adalah pemerintah lebih berperan untuk memfasilitasi masyarakat, jadi masyarakat ikut terlibat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan jadi tidak sepenuhnya diatur oleh pemerintah, tujuannya agar masyarakat tidak terus menerus bergantung pada pemerintah. Administrasi publik adalah

suatu penyusunan dan pelaksanaan kebijakan yang dilaksanakan oleh para birokrasi dalam pemenuhan kepentingan publik. Menurut pendapat Stillman II mengemukakan bahwa terdapat beberapa variasi dalam definisi administrasi publik yang meliputi:

1. Berdasarkan pendapat Rosenbloom menyatakan bahwa dalam administrasi publik terdapat batasan untuk pemberian manfaat proses proses dan teori teori manajemen, hukum, dan politik, dalam rangka pemenuhan mandate pemerintah legislatif, eksekutif, dan yudikatif untuk melakukan fungsi pengaturan dan pelayanan.
2. Pendapat Nicholas Henry mengemukakan administrasi publik adalah gabungan teori dan praktek dengan bertujuan untuk lebih memperluas pengetahuan terkait adanya kaitan antara peran pemerintah dengan masyarakat, dan memajukan kebijakan publik supaya lebih tanggap.

Berdasarkan berbagai definisi menurut ahli, sehingga dapat disimpulkan administrasi publik adalah semua aktivitas yang dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik berbentuk jasa atau barang untuk memenuhi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Administrasi publik juga dapat dikatakan bahwa bagaimana pemerintah melakukan kebijakan dalam sebuah birokrasi yang berorientasi terhadap kepentingan publik. Dalam hal ini administrasi publik berperan dalam mengelola berbagai kepentingan publik dengan adanya penerapan program atau kebijakan sesuai dengan kebutuhan publik.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma berasal dari bahasa Yunani yakni *paradigm* yang berarti pola maupun contoh. Menurut Kuhn dalam (Keban, 2014) Paradigma ialah nilai, prinsip dasar, cara pandang, metode, serta tata cara dalam penyelesaian permasalahan yang diikuti masyarakat ilmiah terhadap situasi dan kondisi. Pendapat Nicholas Henry dalam (Keban, 2014) menyatakan telah terjadi pergeseran paradigma dalam administrasi publik. Paradigma dikemukakan Henry dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. *The Politics – Administration Dichotomy*, (1900 – 1926)

Paradigma 1 (1900-1962), dimana paradigma ini seringkali disebut dengan paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi. Dalam paradigma ini tokoh yang terlibat yaitu Frank J. Goodnow dan Leonard D.White. Tulisan Goodnow yang berjudul “*Politics dan Administration*” tahun 1900 menyatakan perhatian politik layak dipusatkan terhadap kebijakan atau keinginan rakyat, dan untuk administrasi fokus terhadap implementasi atau pelaksanaan dari kebijakan tersebut atau dari kehendak rakyat.

2. *The Principles of Administration*, (1927 – 1937)

Paradigma 2 menyatakan bahwa dikenal dengan Paradigma Prinsip Prinsip Administrasi. Dalam paradig ini tokoh yang terlibat yaitu Willoughby, Gullick & Urwick, dan dipengaruhi oleh tokoh manajemen ialah Fayol dan Taylor yang menyatakan bahwa

prinsip prinsip administrasi publik berfokus pada administrasi publik. Adanya prinsip tersebut diterapkan sebagai *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting* dan bisa diimplementasikan di berbagai organisasi.

3. *Public Administration as Political Science, (1950 – 1970)*

Paradigma 3 merupakan paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik. Morstein-Marx adalah seorang editor buku yang berjudul “Elements of Public Administration” pada tahun 1946, yang menanyakan terkait pemisah antara politik dan administrasi yang dianggap tidak realistis. Sedangkan Herbert Simon menyatakan bahwa tidak adanya konsisten pada prinsip administrasi. Oleh karena itu, timbul sebuah paradigma baru yang menyatakan bahwa administrasi publik sebagai ilmu politik dimana locusnya adalah birokrasi pemerintahan, dan fokusnya tidak jelas.

4. *Public Administration as Management, (1956 – 1970)*

Paradigma 4 merupakan administrasi publik sebagai ilmu administrasi. Fokus dari paradigma ini yaitu analisis manajemen, organisasi, dan diterapkannya teknologi modern, misalnya riset. Paradigma ini locusnya tidak jelas maka segala fokus ditingkatkan, saat ini dianggap dapat diimplementasikan dalam semua aspek baik aspek organisasi bisnis maupun administrasi publik.

5. *Public Administration as Public Administration, (1970 –sekarang)*

Paradigma 5 (1970-sekarang) adalah paradigma akhir dalam administrasi publik yang dikenal dengan Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik. Dalam paradigme 5 ada focus dan locus nyata. Paradigma kelima fokus administrasi publik yaitu teori manajemen, kebijakan publik, dan teori organisasi. Dan untuk locusnya yaitu kepentingan-kepentingan dan masalah publik.

6. *Governance*, (1990 – Sekarang)

Paradigma 6 *Governance* (1990-Sekarang) *governance* merupakan suatu kolaborasi antara negara, sektor bisnis, dan masyarakat dalam menyelenggarakan kepentingan publik. Dengan adanya peralihan paradigma dari *government* ke *governance*, dimana lebih memfokuskan pada keterkaitan dalam kesetaraan dan keseimbangan pemerintah, swasta, dan masyarakat madani (*civil society*), sehingga dikembangkannya paradigma administrasi publik yang baru yaitu pemerintahan yang baik (*good governance*).

Berdasarkan uraian diatas, inovasi pelayanan publik termasuk pada kategori paradigma keenam administrasi publik yaitu *governance*. Di era digitalisasi, untuk mempermudah pelayanan yang diberikan kepada publik yaitu perlu inovasi suatu program. Adanya pembaharuan program yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga pelayanan dapat dilakukan secara mudah dan tepat. *Good governance* dapat tercapai apabila telah terwujudnya pelayanan publik sesuai kebutuhan publik dan mensejahterakan masyarakat. Inovasi pelayanan publik termasuk

paradigma ke enam, karena berkaitan dengan pemenuhan kepentingan publik. Focus penulis adalah inovasi program pelayanan kependudukan dan locus peneliti adalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

1.6.4 Manajemen Publik

Menurut George R Terry dalam (Suprihanto, 2018:2) mengutarakan bahwa manajemen merupakan suatu rencana kerja yang dapat dipengaruhi sebagai adanya pengarahan pada sebuah kumpulan dalam suatu organisasi. Untuk melihat bagaimana varian manajemen publik dapat dilihat dari adanya paradigma, serta pergeseran paradigma yang terjadi.

Menurut Overman menyatakan manajemen publik adalah cabang ilmu dimana mempunyai aspek umum dalam organisasi, serta dapat digabungkan dengan fungsi manajemen, yaitu *planning*, *organizing*, dan *controlling* di sisi lain, adanya sumber daya manusia (SDM), politik, keuangan, informasi, dan fisik.

Berdasarkan uraian diatas, disimpulkan bahwa manajemen publik adalah rancangan kegiatan dalam sebuah organisasi meliputi *planning*, *organizing*, dan *controlling* yang dipengaruhi oleh sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi yang sudah ditetapkan.

1.6.5 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah rangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh organisasi publik atau instansi pemerintah, bertujuan melengkapi

adanya kebutuhan publik selaras dengan aturan yang ditetapkan. Berdasarkan BAB 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25 Tahun 2009 mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan pendapat Moenir (Kurniawan, 2005:7) dalam (Irawan & Saputro, 2021:61) menyatakan pelayanan publik adalah aktivitas yang dilaksanakan individu atau sekumpulan orang yang dilandasi faktor material melalui sistem, prosedur dan metode pada sebuah upaya untuk memenuhi kepentingan publik sesuai haknya. Terdapat tiga alasan pelayanan publik menjadi sebuah titik strategis untuk memulai mengembangkan dan mempraktikkan good governance di Indonesia (Engkus et al., 2021:42), yaitu sebagai berikut:

- a. Keberhasilan pelayanan publik akan meningkatkan dukungan masyarakat pada kinerja birokrasi.
- b. Pelayanan publik yaitu berbagai aspek tata kelola pemerintah yang bersih dan baik dapat dipahami dengan mudah.
- c. Pelayanan publik yaitu terdiri dari keperluan segala unsur governance, yang meliputi pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar.

Simpulan uraian diatas, pelayanan publik merupakan aktivitas pemerintah dalam mencukupi kebutuhan publik terhadap penyelenggaraan

pemerintahan. Pelayanan publik juga dapat diartikan bahwa instansi pemerintah memberikan pelayanan kepada publik, karena sebagai penyelenggara pelayanan publik terhadap masyarakat sesuai peraturan. Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat untuk menjadikan lebih baik kesejahteraan masyarakat dalam bentuk jasa, barang atau administratif sesuai peraturan yang ditetapkan. Hakikatnya birokrasi harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai standar pelayanan.

1.6.6 Inovasi

Inovasi adalah suatu hal yang memiliki kebaruan. Inovasi adalah suatu proses menciptakan hal baru yang berbentuk produk atau jasa, pengenalan suatu metode, atau menciptakan perubahan yang sedikit demi sedikit (Suwarno & Lan, 2008:8) dalam (Melinda et al., 2020:207). Perubahan yang dilaksanakan dapat beragam bentuk, hal tersebut merupakan salah satu strategi pemerintah dalam memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Inovasi adalah proses atau hasil dikembangkannya dari keterampilan, pengalaman, dan pengetahuan dalam membuat atau memperbaiki jasa atau barang, metode, proses yang terdapat nilai secara signifikan (Tui, F. P et al., 2022:256).

Inovasi merupakan salah bentuk upaya pemerintah dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dalam hal ini inovasi dianggap sebagai solusi permasalahan pemerintah di era digital. Inovasi tidak selalu identik dengan hal baru, namun bisa berupa sebuah pendekatan yang baru dengan sifat kontekstual, yang tidak adanya batasan gagasan dan praktik,

serta inovasi dapat berupa sebuah hasil pengembangan atau meningkatkan menjadi lebih baik terhadap inovasi sebelumnya (Muharam, 2019) dalam (Tui, F. P et al., 2022:257). Inovasi dalam administrasi publik diartikan bahwa inovasi bertujuan untuk menjawab permasalahan dalam pemerintahan, baik peran pemerintah dan kinerja organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.

Inovasi adalah suatu kreativitas yang membuat aspek berpengaruh pada proses perkembangan pemerintah yang berusaha untuk menciptakan berbagai inovasi yang berbentuk metode baru, dimana akan terus berjalan dalam pelaksanaan organisasi pemerintahan untuk meningkatkan pelayanan publik dan memberikan hak kepada masyarakat. Menurut Everett M. Rogers (Mirnasari, 2013) menyatakan bahwa inovasi adalah ide, objek dan praktik yang dilandasi supaya bisa diterima sebagai bentuk hal baru oleh publik dan diharapkan dapat diaplikasikan secara umum (Pratama, A. B et al., 2022:34).

Berdasarkan Asian Development Bank, inovasi merupakan sebuah hal baru, dimana bisa diimplementasikan, serta mempunyai hasil menguntungkan. Inovasi pelayanan publik dapat diartikan bahwa suatu perubahan aktivitas terdiri dari sebuah proses, konsep, penerapan dan kapabilitas yang dapat menentukan sebuah keberhasilan dalam organisasi sektor publik. Keberhasilan inovasi menjadi sebuah indikator bahwa ide atau gagasan menjadi bersifat solutif. Perkembangan inovasi di era digitalisasi dipengaruhi oleh teknologi, sehingga hal tersebut menuntut

berbagai informasi harus dikelola dengan baik. Inovasi tidak dapat tercipta begitu saja, melainkan melalui proses pemikiran sumber daya manusia maka sumber daya manusia menjadi penentu terealisasinya sebuah inovasi sesuai dengan permasalahan yang ada.

Berdasarkan uraian diatas, kesimpulannya bahwa inovasi adalah sebuah hal baru yang diciptakan oleh sumberdaya manusia dalam berbagai bentuk baik jasa atau barang dengan tujuan untuk menyelesaikan permasalahan patologi birokrasi dan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Di era digitalisasi, untuk mempermudah pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat yaitu dibutuhkan inovasi program. Dengan adanya penerapan inovasi dapat menjadikan pelayanan publik lebih cepat, mudah, efektif, dan efisien. Timbulnya inovasi yaitu suatu perubahan yang direncanakan untuk memperbaiki segala persoalan, dimana inovasi menjadi salah satu faktor penyebab adanya perubahan. Dalam hal ini perubahan bisa diterapkan pada berbagai bidang yang berkaitan seperti organisasi publik. Solusi dalam meningkatkan pelayanan publik yang baik yaitu dengan inovasi.

1.6.7 Inovasi Pelayanan Publik

PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik serta Kebutuhan Inovasi LAN menyatakan bahwa inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan

dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada.

Menurut Cook, Matthews, dan Irwin (Latifah et al., 2023:173) menyatakan bahwa keberhasilan inovasi tergantung beberapa hal, untuk mengetahuinya terdapat beberapa faktor untuk diidentifikasi, yaitu sebagai berikut:

a. Kepemimpinan (*Leadership*)

Pemimpin memiliki arti bahwa sebagai kunci penggerak pada organisasi, dimana pemimpin mempunyai fungsi dan kewajiban dalam mendukung perkembangan ide atau gagasan inovatif dalam sebuah organisasi.

b. Manajemen (*Management*)

Dalam manajemen ditetapkan adanya visi, tujuan, identitas, dan budaya organisasi, serta adanya strategi dan prinsip organisasi yang mempengaruhi.

c. Manajemen risiko (*Risk Management*)

Manajemen risiko mempunyai arti fitur mendasar dari proses inovasi. Keahlian sumber daya manusia yang berpengetahuan dan berketerampilan dibutuhkan untuk mengatasi daya saing pasar.

d. Teknologi (*Technology*)

Teknologi dalam hal ini maksudnya yaitu menggunakan kemajuan teknis dengan mempermudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan pendapat Rogers (Suwarno,2008) dalam (Pratama, A. B et al., 2022:34-35) menyatakan bahwa terdapat beberapa indikator inovasi yaitu sebagai berikut:

a. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Indikator ini yaitu sampai mana inovasi memberikan keuntungan oleh penggunanya. Inovasi yang diterapkan harus memiliki sebuah kelebihan, untuk mengetahui sejauh mana inovasi dapat memberikan keuntungan dapat diukur dengan cara membandingkan dengan inovasi sebelumnya. Dengan memiliki keunggulan maka dapat dijadikan ciri khas atau perbedaan dengan inovasi lainnya.

b. Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian maksudnya yaitu sejauh mana inovasi konsisten mempunyai sebuah nilai, pengalaman, dan dibutuhkan oleh konsumen. Inovasi yang lama masih dapat dipakai, namun penggunaannya lebih menguntungkan inovasi yang baru maka inovasi sebelumnya tidak hilang agar tetap menjadi bagian dari perubahan dan proses inovasi.

c. Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan adalah inovasi yang memiliki hal baru, sehingga ada peningkatan kesulitan terhadap inovasi dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya. Selain itu, inovasi tentu memberikan hal yang baru dan menyajikan hal yang lebih baik. Rogers menyarankan inovasi dapat diklasifikasikan pada kontinum kompleksitas dan kesederhanaan dengan pemahaman inovasi yang jelas.

d. Kemungkinan dicoba (*Triability*)

Kemungkinan dicoba maksudnya yaitu inovasi pada bidang teknologi dapat diterapkan atau dapat dicoba secara langsung oleh pengguna. Inovasi akan digunakan apabila memiliki manfaat yang lebih dibandingkan dengan sebelumnya maka inovasi harus dicoba sebelum di rilis. Inovasi yang baru membutuhkan energi, waktu dan sumberdaya yang tepat agar lebih siap untuk digunakan.

e. Pengamatan (*Observability*)

Pengamatan disini maksudnya yaitu inovasi harus memiliki kemudahan untuk diamati serta bagaimana inovasi berjalan dan memberikan hasil yang maksimal dari sebelumnya. Apabila semakin mudah diamati maka akan semakin mudah masyarakat menggunakannya.

Berdasarkan teori *Measuring the quality of the e-government from the user perspective* (Kozak, 2018) dalam (Valentino et al., 2022:598-599) menyatakan bahwa terdapat beberapa indikator inovasi yaitu sebagai berikut:

a. Kemudahan Pengguna (*Ease of use*)

Sebuah situs aplikasi yang bisa diakses secara cepat pada mesin pencarian website. Aplikasi e-government harus didesain dengan mudah dan jelas misalnya komposisi menu dan tombol yang sesuai, bahasa yang sederhana.

b. Isi dan Tampilan Informasi (*Content and appearance of the information*)

Dalam hal ini artinya apa informasi dan pelayanan yang telah ada secara online, apakah dapat dipertanggungjawabkan dan dalam bentuk informasi. Konten dalam website harus memuat sisi yang menarik agar dapat meningkatkan pengguna.

c. Keandalan (*Reliability*)

Dalam hal ini artinya yaitu kemudahan akses layanan, sehingga pengguna akan tertarik menggunakannya. Pada indikator ini berkaitan dengan aksesibilitas layanan elektronik. Dalam hal ini apakah berfungsi dengan benar, kecepatan memuaskan, dan masalah selama kinerja.

d. Dukungan Masyarakat (*Citizen Support*)

Layanan jenis elektronik harus memiliki kesediaan alat untuk masyarakat dalam memberikan bantuan jika terdapat masalah dalam melakukan layanan atau mendapatkan informasi misalnya halaman bantuan, kontak informasi dan lain sebagainya.

e. Kepercayaan atau Keamanan (*Trust/Security*)

Maksudnya adalah masyarakat harus yakin bahwa data aman dari adanya penipuan. Dalam hal ini perlu adanya verifikasi lanjutan dan data dienkripsi agar data lebih aman. Permasalahan keamanan mudah dalam menyebar sehingga akan menghalangi masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

f. Dukungan dalam mengisi formulir (*Support in Completing Forms*)

Dengan adanya mengisi formulir secara otomatis maka akan lebih mudah dalam menghemat waktu, dimana menggunakan informasi yang telah disediakan sebelumnya oleh masyarakat.

Untuk mengkaji sebuah inovasi dapat menggunakan teori faktor keberhasilan e-government menurut (Putri et al., 2020) dalam (Ardelia, L. & Pradana, G. W., 2020:312-313) yaitu sebagai berikut:

a. Faktor Manajerial atau Organisasional (*Managerial or organizational factors*)

Dalam hal ini maksudnya adalah cara dalam menanggapi tuntutan masyarakat tentang adanya peningkatan pelayanan publik. Peran Pemerintah yaitu menciptakan inovasi yang meliputi pelayanan, tujuan, konsep baru, dan kebijakan.

b. Faktor Teknologi (*Technology factors*)

Faktor teknologi penting pada inovasi karena teknologi perlu ada yang mengoperasikannya. Inovasi dapat berbentuk kumpulan data berbagai sumber dan digunakan sebagai referensi inovasi yang inovatif.

c. Faktor Lingkungan (*Environment factors*)

Salah satu faktor yang mempengaruhi inovasi yaitu lingkungan, baik secara internal atau eksternal. Faktor internal misalnya budaya organisasi, kepemimpinan, dan sebagainya. Faktor eksternal meliputi dukungan masyarakat, ide dari masyarakat, dan sebagainya.

Menurut Rosenfeld (Managkoda et al., 2020:6) menyatakan bahwa terdapat beberapa indikator dalam mengukur keberhasilan inovasi, yaitu sebagai berikut:

a. Program

Program inovasi yang diterapkan untuk meningkatkan pelayanan publik. Melalui program inovasi dapat mempermudah pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

b. Proses pelaksanaan

Proses pelaksanaan yaitu rangkaian kegiatan dalam memenuhi hak dasar masyarakat.

c. Respon masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan

Respon dalam hal ini artinya adalah seseorang memberikan reaksi dengan bentuk pemikiran, perilaku, dan sikap. Dapat diartikan juga bahwa kesan masyarakat terhadap pelaksanaan inovasi.

Menurut (Nylen & Holmstrom, 2015) menyatakan bahwa terdapat tiga dimensi inovasi, yaitu sebagai berikut (Sodani, M. P. & Fanida, E. H., 2020:4) :

a. Dimensi produk, maksudnya yaitu menghasilkan suatu layanan atau produk. Dimensi produk mempunyai dua aspek yang meliputi *user experience and value proposition*.

b. Dimensi lingkungan, dimensi ini berasal dari luar tetapi mempengaruhi keberjalanan inovasi, yaitu *digital evolution scanning*.

- c. Dimensi organisasi, dimensi ini yaitu sebuah struktur yang menjadi wadah pengelolaan sebuah produk atau layanan digital, yang meliputi aspek *skills* dan *improvisation*.

Terdapat tipologi inovasi menurut Muluk (2008:44) dalam (Gati, R. A., 2022:39) yaitu sebagai berikut:

- a. Inovasi produk

Maksudnya yaitu berasal dari adanya perubahan terhadap desain dan produk terhadap pelayanan, dimana memiliki perbedaan antara produk pelayanan sebelumnya.

- b. Inovasi proses

Pada inovasi terdapat pembaharuan kualitas yang berkesinambungan dan terdapat kolaborasi antara perubahan, kebijakan, prosedur, dan *organizing* pada pelaksanaan inovasi.

- c. Inovasi metode

Inovasi metode yaitu perubahan yang baru pada aspek korelasi yang dilaksanakan konsumen atau metode baru pada pemberian pelayanan terhadap publik.

- d. Inovasi strategi atau kebijakan

Inovasi ini yaitu merujuk terhadap aspek visi, misi, tujuan, strategi baru dan berkaitan dengan realitas yang timbul maka dibutuhkan adanya strategi dan kebijakan yang lebih baik.

e. Inovasi sistem

Inovasi sistem memiliki arti bahwa adanya kebaruan pada konteks interaksi yang dilaksanakan oleh pihak sumberdaya manusia lain dengan tujuan perubahan pengelolaan organisasi.

Berdasarkan pendapat Roger (Dahlila & Frinaldi, A., 2020:244) mengemukakan bahwa keberhasilan inovasi terdapat beberapa kriteria, yaitu sebagai berikut:

a. Karakteristik Inovasi

Karakteristik inovasi yaitu hasil inovasi bisa diterima dengan mudah oleh masyarakat apabila hasil inovasi mempunyai keunggulan misalnya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

b. Saluran Komunikasi

Dalam karakteristik ini maksudnya yaitu media yang dapat menyebarluaskan informasi kepada masyarakat.

c. Upaya Perubahan dari Agen

Dalam inovasi perlu adanya keterlibatan dari agen yang berkualitas dan mampu membawa serta mempengaruhi masyarakat dalam menerima dan menggunakan inovasi yang ada.

d. Sistem Sosial

Sistem sosial maksudnya yaitu masyarakat akan cenderung menerima inovasi yang memiliki nilai positif.

Berdasarkan beberapa indikator diatas bahwa keberhasilan suatu inovasi dapat dilihat dengan cara membandingkan keuntungan atau manfaat yang didapatkan dari program sebelumnya dengan program yang baru. Pencapaian tujuan dari e-Simpel yaitu sebagai peningkatan pelayanan kependudukan maka dalam pelaksanaannya perlu dilihat keberhasilannya. Demikian, untuk menilai sejauh mana inovasi e-Simpel di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan berjalan maka peneliti menggunakan teori inovasi menurut Rogers (Suwarno,2008) dalam (Pratama et al., 2022:34-35). Menurut peneliti teori tersebut relevan untuk menjawab permasalahan inovasi e-Simpel tentang rendahnya penggunaan pelayanan berbasis online tersebut dengan indikator keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati.

Penjelasan indikator inovasi menurut Rogers (Suwarno,2008) dalam (Pratama et al., 2022:34-35), yaitu sebagai berikut:

a. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Penulis akan meneliti tentang keuntungan relatif dari e-Simpel di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan, untuk melihat sejauh mana keuntungan atau manfaat yang didapatkan oleh masyarakat dan Dispendukcapil Kabupaten Grobogan dalam menggunakan e-Simpel.

b. Kesesuaian (*Compatibility*)

Penulis akan meneliti tentang kesesuaian dari e-Simpel di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan, untuk melihat sejauh mana

inovasi konsisten dalam memiliki sebuah nilai dan dibutuhkan oleh pengguna.

c. Kerumitan (*Complexity*)

Penulis akan meneliti tentang kerumitan dari e-Simpel di Dpendukcapil Kabupaten Grobogan, untuk melihat sejauh mana tingkat kerumitan dalam penggunaan e-Simpel.

d. Kemungkinan dicoba (*Triability*)

Penulis akan meneliti tentang indikator kemungkinan dicoba dari e-Simpel di Dpendukcapil Kabupaten Grobogan, untuk melihat sejauh mana inovasi dapat diterapkan atau dicoba secara langsung oleh publik sebelum diimplementasikan.

e. Pengamatan (*Observability*)

Penulis akan meneliti tentang indikator pengamatan dari e-Simpel di Dpendukcapil Kabupaten Grobogan, untuk melihat sejauh mana e-Simpel mudah untuk diamati serta bagaimana e-Simpel berjalan dan memberikan hasil yang lebih baik dari sebelumnya.

1.6.8 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Inovasi

Berdasarkan (Pradana et al., 2022) dalam (Barsei, A. N., 2022:45) menyatakan bahwa terdapat faktor pendorong dan penghambat dalam inovasi sektor publik, yaitu sebagai berikut:

a. Politik

Politik yaitu suatu keterkaitan dengan aparat atau aktivitas politik.

b. Manajemen Publik

Manajemen publik disini maksudnya yaitu peran organisasi sektor publik seperti SDM, pimpinan, dan tata kelola.

c. Karakteristik Inovasi

Karakteristik inovasi dalam hal ini yaitu manfaat, signifikansi, dan hubungan inovasi dengan pembangunan.

d. Lingkungan Eksternal

Dimensi ini maksudnya yaitu adanya campur tangan dari pihak lain atau kebijakan/program pada luar organisasi.

Menurut Harrington Emerson (Islamiyati et al., 2021) mengemukakan bahwa terdapat lima unsur yang menjadi faktor pendorong dan penghambat pada pelaksanaan inovasi, yaitu sebagai berikut:

a. *Man*

Manusia adalah unsur yang penting dalam manajemen. Manusia memiliki peran yang penting dalam pelaksanaan inovasi.

b. *Money*

Uang adalah faktor penting setelah manusia, karena semua kegiatan membutuhkan anggaran agar pelaksanaannya berjalan dengan baik.

c. *Materials*

Unsur ini maksudnya yaitu bahan dalam pelayanan publik yaitu sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang pelayanan publik.

d. *Machine*

Peran mesin akan semakin mengalami peningkatan seiring dengan perkembangan teknologi. Adanya teknologi bertujuan untuk menciptakan efisiensi kerja.

e. *Methods*

Metode merupakan sebuah cara dalam melaksanakan kerja. Metode yang baik yaitu cepat, mudah, dan sederhana.

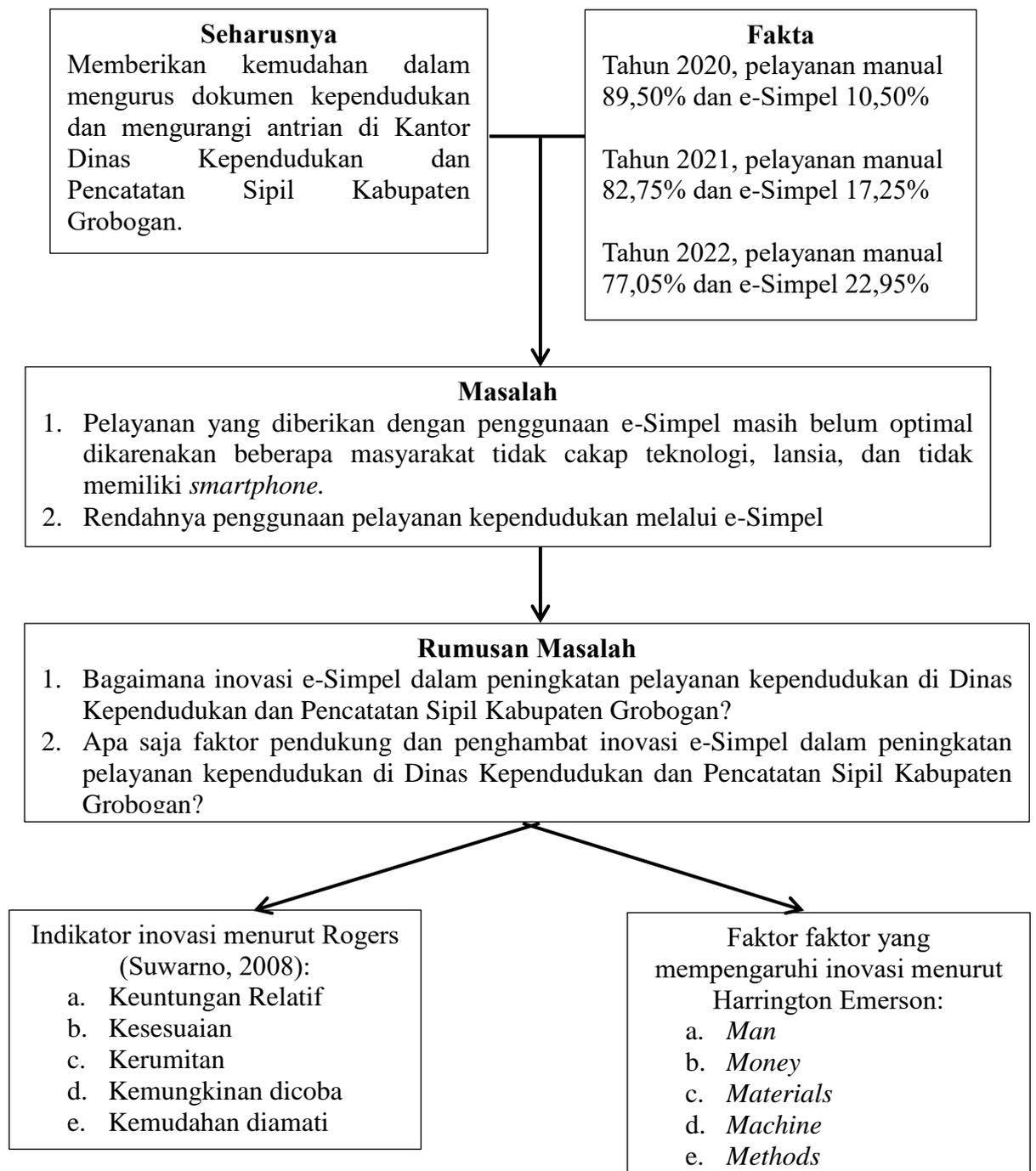
Berdasarkan beberapa teori faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi keberjalanan inovasi, maka penulis menggunakan indikator menurut Harrington Emerson (Islamiyati et al., 2021) untuk mengukur faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan inovasi, karena indikator tersebut relevan berdasarkan permasalahan di lapangan.

1.7 Kerangka Pemikiran Teoritis

Tabel 1.3 Kerangka Berfikir Teoritis

Inovasi e-Simpel dalam Peningkatan Pelayanan Kependudukan di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan



1.8 Operasionalisasi Konsep

1.8.1 Inovasi E-Simpel dalam Peningkatan Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi e-Simpel yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, hal tersebut sesuai dengan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. E-Simpel adalah salah satu bentuk program nyata dari adanya inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Menurut teori yang sudah dijelaskan, penelitian ini menggunakan teori menurut Rogers yang memiliki kriteria keberhasilan inovasi yaitu Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compatibility*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan dicoba (*Triability*), Kemudahan diamati (*Observability*), yaitu:

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Keuntungan relatif merupakan bagaimana publik dan dinas dalam mendapatkan manfaat dari adanya penerapan e-Simpel jika dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya. Indikator ini digunakan untuk mengetahui nilai baru yang terdapat dalam e-Simpel. Keuntungan yang didapatkan dari e-Simpel dapat diukur dengan beberapa hal, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kenyamanan masyarakat selama penggunaan e-Simpel

- 2) Tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan inovasi e-Simpel
 - 3) Adanya nilai prestise pada inovasi e-Simpel
2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian merupakan adanya kesesuaian antara e-Simpel dengan inovasi sebelumnya. Namun, inovasi e-Simpel lebih menguntungkan dibandingkan sebelumnya. Untuk mengukur sejauh mana kesesuaian inovasi e-Simpel, yaitu sebagai berikut:

- 1) Melihat kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat
 - 2) Dilihat dari kesesuaian pengalaman di masa lampau
 - 3) Dilihat dari kesesuaian dengan nilai dan norma
3. Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan adalah seberapa jauh masyarakat memahami inovasi e-Simpel. Kerumitan pada inovasi e-Simpel tergantung pada penggunaannya, namun inovasi e-Simpel memberikan hal yang baru. Untuk mengukur tingkat kerumitan pada inovasi e-Simpel, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kemudahan dalam memahami inovasi e-Simpel
 - 2) Kesulitan dalam penggunaan inovasi e-Simpel
 - 3) Dilihat dari adanya penyesuaian terhadap lingkungan
4. Kemungkinan dicoba (*Triability*)

Kemungkinan dicoba adalah inovasi harus dilakukan uji coba sebelum diimplementasikan supaya dapat melihat sejauh mana

kualitas inovasi. Untuk mengukur kemungkinan dicoba pada inovasi e-Simpel di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Dapat dilakukannya uji coba
- 2) Kemudahan mencari informasi terkait inovasi e-Simpel
- 3) Dilihat bagaimana dalam memperkenalkan inovasi e-Simpel

5. Pengamatan (*Observability*)

Kemudahan diamati yaitu inovasi harus mudah diamati oleh masyarakat dalam penggunaannya dan menghasilkan manfaat.

Untuk mengukur sejauh mana pengamatan inovasi e-Simpel dapat diukur melalui beberapa hal, yaitu sebagai berikut:

- 1) Adanya manfaat yang didapatkan oleh masyarakat
- 2) Inovasi memberikan adanya kemudahan terhadap masyarakat

1. 8.2 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Inovasi e-Simpel dalam Peningkatan Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan

Adanya faktor faktor yang mempengaruhi inovasi program yaitu sebagai berikut:

1. *Man*

Manusia adalah faktor penting dalam pelaksanaan inovasi e-Simpel. Untuk mengukur faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan inovasi e-Simpel, yaitu pegawai dalam pelayanan inovasi e-Simpel Dispendukcapil Kabupaten Grobogan.

2. *Money*

Uang merupakan faktor penunjang penyelenggaraan inovasi, karena semua kegiatan inovasi membutuhkan dana. Untuk mengukur faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi e-Simpel, yaitu dana yang digunakan dalam segala aktivitas inovasi e –Simpel.

3. *Materials*

Untuk mengukur faktor pendorong dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi e-Simpel yaitu sarana dan prasarana dalam pelaksanaan inovasi e-Simpel.

4. *Machine*

Untuk mengukur faktor pendorong dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi e-Simpel yaitu teknologi yang digunakan dalam mempercepat dan mempermudah proses kerja dalam pelaksanaan inovasi e-Simpel

5. *Methods*

Metode adalah sebuah prosedur pada pelaksanaan inovasi. Untuk mengukur faktor pendorong dan penghambat pada pelaksanaan inovasi e-Simpel, yaitu cara pelaksanaan kerja dalam implementasi inovasi e-Simpel.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

a. Penelitian Deskriptif (Penggambaran)

Penelitian deskriptif adalah penelitian dengan penjelasan secara terperinci pada keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung. Bertujuan untuk mendapatkan sejumlah informasi akurat dan meninjau hubungan di antara variabel.

b. Penelitian Eksploratif (Penjajakan)

Penelitian eksploratif yaitu penelitian yang mempunyai sifat terbuka, mengeksplorasi dan tidak mempunyai hipotesa.

c. Penelitian Explanatory (Penjelasan)

Penelitian explanatory yaitu pendefinisianya berfokus pada hubungan antara variabel dalam penelitian dan pengujian hipotesa.

Tipe penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu kualitatif deskriptif, artinya nanti mendapatkan data berupa deskriptif atau dalam bentuk tulisan maupun lisan yang diperoleh melalui wawancara dan observasi ataupun studi literatur. Tipe penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk melangsungkan penganalisaan sekaligus pendeskripsian terhadap Inovasi e-Simpel dalam Peningkatan Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

1.9.2 Lokasi Penelitian

Penelitian kualitatif yaitu permasalahannya bertumpu pada suatu fokus. Dengan menetapkan fokus dapat membatasi studi dan memenuhi

karakteristik masuk keluarnya informasi yang didapatkan di lapangan, sehingga fokus penelitian kualitatif dari masalah itu sendiri dan dijadikan sebagai bahan penelitian.

Fokus penelitian peneliti adalah Inovasi e-Simpel dalam Peningkatan Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan. Penelitian ini berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan yang berada di Jl. Dr. Sutomo No.5, Kwarungan, Kalongan, Kec. Purwodadi, Kabupaten Grobogan, Jawa Tengah 58152. Alasan memilih lokasi tersebut karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan lembaga yang memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan.

1.9.3 Subjek Penelitian

Narasumber yaitu subjek penelitian pada penelitian kualitatif. Pengambilan sampel subjek penelitian yaitu dengan teknik *purposive sampling*, dengan tujuan dan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2011:218-219). Subjek yang akan peneliti gunakan adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan yang terdiri Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Sub Koordinator Tata Kelola dan SDM Teknologi Informatika, Pengelola Mutasi Penduduk serta masyarakat.

Informan pegawai Dispendukcapil Kabupaten Grobogan merupakan pegawai yang terlibat atau yang mengelola pelaksanaan

inovasi e-Simpel. Informan dari masyarakat merupakan pengguna inovasi layanan. Informan tersebut terlibat dalam penelitian merupakan orang yang memiliki pengetahuan dan pemahaman terhadap topik yang peneliti sedang teliti yaitu pernah menggunakan inovasi e-Simpel untuk mengurus dokumen kependudukan. Peneliti berharap dapat memperoleh informasi dari kedua subjek penelitian.

1.9.4 Jenis Data

Menurut Sugiyono (2017:193) menyatakan bahwa terdapat beberapa jenis data, yaitu sebagai berikut:

- a. Data kualitatif, merupakan jenis data berupa pernyataan yang memiliki korelasi dengan nilai kualitas.
- b. Data kuantitatif, yaitu jenis data yang berbentuk jumlah atau kuantitas yang berbentuk angka.

Peneliti menggunakan data kualitatif sebab data ini menjelaskan informasi terperinci dan mendalam yang didapatkan dari berbagai sumber yang mendukung penelitian terkait.

1.9.5 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2017:197) sumber data yaitu segala hal yang memiliki nilai informatif untuk berlangsungnya penelitian. Sumber data dikelompokkan sebagai berikut:

- Data Primer adalah sumber data didapatkan secara langsung kepada pihak yang mengumpulkan data. Data diperoleh dengan wawancara kepada sejumlah sumber terpercaya dan observasi lapangan.

- Data Sekunder adalah sumber data diperoleh secara tidak langsung. Data sekunder yang dikumpulkan oleh peneliti meliputi situs internet, artikel, literatur, serta jurnal yang sesuai dengan penelitian.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu langkah strategis terhadap sebuah penelitian, sebab tujuan dari penelitian yaitu memperoleh data. Dalam mengumpulkan data bisa dilaksanakan dengan berbagai setting, sumber, dan cara. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan (Sugiyono, 2011:224-225).

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilaksanakan secara sistematis dan dilakukan secara sengaja melalui pemantauan dan mencatat fenomena yang terjadi dan dilakukan secara langsung. Sanafiah Faisal dalam (Sugiyono, 2011:226) menyatakan bahwa terdapat beberapa macam observasi ialah observasi partisipatif, observasi secara terang-terangan dan samar samar, serta observasi tidak terstruktur. Peneliti menggunakan jenis observasi partisipatif dengan melihat secara langsung proses penggunaan e-Simpel pada Dispendukcapil Kabupaten Grobogan.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dimanfaatkan peneliti untuk melakukan studi pendahuluan dalam

menemukan masalah yang akan diteliti dan memahami informasi dari jumlah responden yang sedikit secara mendalam (Sugiyono, 2011:231). Menurut Esterberg menyatakan bahwa terdapat berbagai macam wawancara yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi struktur, dan wawancara tidak terstruktur (Sugiyono, 2011:233). Untuk itu peneliti menggunakan wawancara terstruktur, yang mana peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang telah ditulis secara sistematis mengenai e-Simpel dalam peningkatan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

3. Dokumentasi

Dokumen yakni sebuah catatan peristiwa di masa lampau. Suatu hasil wawancara akan lebih akurat dan kredibel jika didukung dengan dokumen-dokumen penting untuk menambah informasi penelitian (Sugiyono, 2011:240). Peneliti membutuhkan dokumen berupa data yang berkaitan dengan pelayanan kependudukan. Selain itu, ketika melaksanakan penelitian dengan pihak-pihak yang berkaitan terdapat dokumentasi dalam bentuk foto, rekaman maupun catatan hasil wawancara.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Sesudah data dikumpulkan, data dianalisis dan diinterpretasikan dengan teknik pengolahan data. Berikut ini proses analisis dan interpretasi data dalam penelitian tersebut antara lain :

a. **Reduksi Data**

Reduksi data adalah proses mengolah data penelitian menjadi data yang disederhanakan. Peneliti mendokumentasikan semua data yang didapatkan dan memilih hal yang penting serta fokus dengan fokus penelitian. Bukti yang sudah direduksi dapat memberikan deskripsi yang lebih jelas terkait pelaksanaan e-Simpel dalam peningkatan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

b. ***Display Data (Penyajian Data)***

Display data yaitu dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Data yang sudah dirangkum peneliti, kemudian disediakan dalam uraian singkat, sehingga peneliti akan lebih mudah mendeskripsikan tentang fenomena yang sudah diteliti dan bisa menarik kesimpulan.

c. **Kesimpulan atau Verifikasi (*conclusion drawing and verification*)**

Penarikan kesimpulan adalah tahap terakhir proses analisis data dalam penelitian kualitatif. Pada tahap terakhir, menarik berbagai kesimpulan pada permasalahan yang diteliti. Hasil penelitian ini, peneliti memberikan gambaran tentang inovasi e-Simpel dalam peningkatan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

1.9.8 Kualitas Data

Pada penelitian kualitatif, kriteria validitas harus dipatuhi, dan penyesuaian ini disesuaikan agar hasil penelitian mempunyai tingkat validitas dan kepercayaan data yang tinggi yang sinkron dengan keadaan selayaknya di lapangan. Uji keabsahan data atau uji validitas dan reliabilitas data mempunyai hubungan antara deskripsi dan eksplanasi. Untuk melakukan pengujian keabsahan data yaitu triangulasi. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi teknik dan sumber, yaitu sebagai berikut:

a. Triangulasi Teknik

Teknik pengecekan kredibilitas dengan melakukan pengecekan data terhadap sumber yang sama melalui cara yang berbeda yaitu wawancara, observasi dan studi dokumentasi.

b. Triangulasi Sumber

Teknis pengecekan kredibilitas data dengan memeriksa data yang diperoleh melalui beberapa sumber misalnya membandingkan informasi yang diperoleh dari informan 1 dengan informan 2 dan seterusnya. Triangulasi sumber yaitu membandingkan dan pengecekan kembali tingkat keyakinan atau informasi yang didapatkan.