

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi yang semakin canggih, menyebabkan dunia menghadapi apa yang disebut sebagai zaman revolusi industri 4.0. Penekanannya adalah pada pola ekonomi digital, robot, data besar, kecerdasan menjadi sebuah fenomena inovasi yang mengganggu. Migrasi dan penambahan penduduk menjadi pemicu yang baik untuk masalah tersebut ekonomi, sosial, budaya dan keamanan. Masyarakat menuntut pemerintah untuk memberikan layanan yang sangat baik, namun disisi lain tidak didukung oleh sumber daya yang ada. Kemajuan teknologi ini memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penyelenggaraan pemerintahan, yaitu berkembangnya sistem pelayanan publik melalui jaringan internet yang disebut *E-Government*.

Secara umum *E-Government* dapat dikatakan sebagai aplikasi berbasis internet yang digunakan untuk meningkatkan hubungan dan layanan pemerintah kepada masyarakat atau dengan istilah G2C (*Government to Citizen*). Selain itu hubungan anatar pemerintah dengan pihak swasta disebut sebagai G2B (*Government to Business*), bahkan terhadap pemerintah daerah ataupun pada pemerintah negara lain yang biasa disebut sebagai G2G (*Government to Government*). *E-Government* merupakan aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dan pengguna layanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan efesiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah.

Pelayanan berbasis elektronik menjadi inovasi yang saat ini sedang berkembang dengan pesat disetiap instansi pemerintah. Perubahan dari dampak globalisasi, yang mengakibatkan percepatan perubahan secara dinamis, mengantarkan pesan kepada setiap organisasi modern untuk tanggap terhadap kemajuan teknologi serta arus informasi yang cepat dapat ditangkap oleh masyarakat luas. Wujud *E-Government* dalam inovasi pelayanan publik dapat menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat secara luas dan mampu bersaing di era digital masa kini, maka peran pemerintah diperlukan sehingga pelayanan publik akan berjalan secara efektif dan efisien. Keterbukaan informasi berkaitan dengan pelayanan publik sehingga dapat mendorong kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajibannya.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Ratminto & Winarsih, 2013). Upaya menciptakan pelayanan yang prima tidak hanya menjadi tanggung jawab bagi pemerintah pusat saja, namun juga menjadi tanggung jawab bagi pemerintah daerah. Layanan berkualitas prima, kualitas tinggi adalah fokus perhatian organisasi publik.

Berdasarkan pasal 3 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 bahwa setiap pendudukan harus melaporkan peristiwa kependudukan serta peristiwa penting yang

sedang dialaminya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sesuai dengan peraturan yang telah tertulis tersebut maka pemerintah memiliki tanggung jawab penuh atas pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan masyarakat. Dalam hal ini pemerintah Kabupaten Bogor bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pihak yang memiliki kewenangan atas kepengurusan administrasi kependudukan dengan meluncurkan inovasi pelayanan publik sebuah *website* bernama Sistem Layanan *Online* Kependudukan atau yang lebih dikenal dengan SILOKA. *Website* ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2020 dan aktif berjalan pada awal tahun 2021. Munculnya inovasi SILOKA ini salah satunya untuk membantu masyarakat membuat pendaftaran pencetakan kependudukan berupa Kartu Identitas Anak (KIA).

Pentingnya membuat KIA sebagai pembangunan skala nasional dalam melindungi hak-hak pada anak. Adanya KIA penting bagi perlindungan hukum anak tersebut, salah satu wujud kebijakan pemerintah dalam mendata, melindungi masyarakatnya dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA). Kartu Identitas Anak atau KIA merupakan identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia 0-17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Indonesia merupakan negara dengan laju pertumbuhan penduduk yang pesat dan terus meningkat setiap tahunnya. Kementerian Dalam Negeri mencatat per 31 Desember 2022, jumlah penduduk Indonesia sebanyak 277,75 juta jiwa dan jumlah tersebut didominasi oleh generasi muda Indonesia. Diantaranya, kelompok

umur terbesar adalah penduduk umur 10-14 tahun sebanyak 24,5 juta jiwa, disusul penduduk umur 5-9 tahun sebanyak 23,4 juta jiwa. Karena banyaknya penduduk berusia di bawah 17 tahun di Indonesia, pemerintah juga meningkatkan pengumpulan data identitas pribadi dan harus dapat mengupayakan dan memastikan pendataan komunitas dapat diselesaikan. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor meluncurkan *website* SILOKA untuk mempermudah pendaftaran pencetakan KIA.

Penggunaan *website* SILOKA ini merupakan langkah yang tepat untuk memanfaatkan teknologi tersebut guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Mengingat besarnya jumlah penduduk Kabupaten Bogor yang mencapai 5.489.536 jiwa, tentu ini bukan hal yang mudah untuk mewujudkan pelayanan publik yang optimal di Kabupaten Bogor.

Tabel 1. 1 Perbandingan jumlah anak yang sudah dan belum memiliki KIA berdasarkan Kabupaten/Kota Jawa Barat

Kota/Kabupaten	Belum memiliki KIA	Sudah memiliki KIA	Realisasi (%)
Kota Cirebon	54.487	44.303	81,31
Kota Bogor	170.079	148.035	87,04
Kota Bekasi	375.967	297.174	79,04
Kabupaten Subang	264.933	148.594	74,15
Kabupaten Ciamis	200.395	111.567	55,67
Kabupaten Sumedang	176.669	124.330	70,37
Kabupaten Garut	626.605	252.394	40,68
Kabupaten Bandung	684.549	388.925	56,81
Kabupaten Sukabumi	485.184	304.001	62,66
Kabupaten Bogor	1.113.971	468.576	42,01

Sumber: Open data Jabar

Jika dibandingkan dengan data diatas tahun 2023, Kabupaten Bogor termasuk daerah di Jawa Barat dengan persentase yang cukup tinggi pada belum adanya kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA). Dilansir dari Badan Pusat Statistik komposisi masyarakat Kabupaten Bogor pada tahun 2021 berjumlah 5.489.536 jiwa, dari jumlah tersebut 1.630.479 merupakan penduduk anak-anak yang berusia 0-18 tahun. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan jumlah kepemilikan KIA oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor melalui *website* SILOKA, hal ini dapat mempermudah penduduk dalam melakukan pendaftaran pencetakan KIA. Dengan adanya *website* SILOKA ini diharapkan dapat meningkatkan jumlah kepemilikan KIA di Kabupaten Bogor. Kabupaten Bogor termasuk daerah yang memiliki capaian penerbitan KIA kecil. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. 2 Target dan Realisasi Penerbitan KIA Tahun 2020-2023

No	Tahun	Target (%)	Realisasi (%)
1	2020	18	20
2	2021	20	24
3	2022	30	26
4	2023	45	42

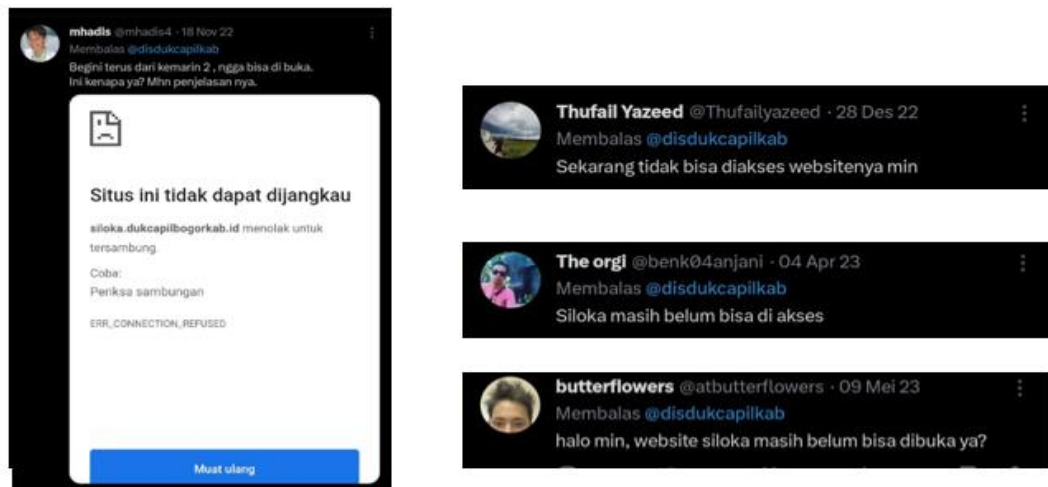
Sumber: Hasil olah data RPJMD Kabupaten Bogor tahun 2018-2023 dan LKJiP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui dalam realisasi KIA yaitu sebesar 42% belum mencapai target RPJMD 2018-2023 dengan selisih 3%, oleh karena itu diperlukan peningkatan capaian agar dapat tercapainya target tersebut.

Dalam konteks ini, administrasi kependudukan melibatkan berbagai proses salah satunya pendaftaran pencetakan KIA. Dengan adanya sistem ini, penduduk Kabupaten Bogor dapat mengakses pelayanan administrasi kependudukan secara *online*, mengajukan permohonan, memperoleh informasi serta dapat mendaftar antrian melalui aplikasi *website* SILOKA sehingga memudahkan masyarakat tanpa harus mengunjungi kantor pelayanan secara langsung. Penerapan *website* SILOKA dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bogor memiliki tujuan, yaitu meningkatkannya pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Bogor.

Website SILOKA merupakan salah satu alternatif masyarakat dalam mengakses pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sistem Layanan *Online* Kependudukan atau SILOKA yang bertujuan untuk mempermudah penduduk dalam melakukan pendaftaran pencetakan KIA (Kartu Identitas Anak), dimana setiap penduduk bisa mengakses dengan mudah melalui link <https://siloka.dukcapilbogorkab.id> yang dapat diakses dimanapun.

Permasalahan yang sering terjadi dalam *website* SILOKA dalam hal pengurusan KIA, yaitu terkait pelayanan *online* melalui *website* SILOKA yang belum sepenuhnya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Jika dilihat masih banyak masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan pada *website* siloka dan sering mengalami kendala seperti *error* yang berakibat pada pengajuan berkas untuk membuat dokumen-dokumen kependudukan salah satu nya dokumen KIA menjadi terhambat.



Gambar 1. 1 Keluhan masyarakat tentang *website* SILOKA

Sumber: X dispendukcapil Kabupaten Bogor

Terakhir kali Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor melakukan sosialisasi mengenai *website* SILOKA tahun 2021. Sosialisasi itu pun hanya dilakukan di 6 kecamatan dari total 40 kecamatan yang ada di Kabupaten Bogor, hal ini yang membuat masyarakat banyak mengalami kesulitan saat mengakses atau bahkan tidak tahu mengenai *website* SILOKA. Sosialisasi ini dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya kepada petugas atau pegawai yang bekerja pada kantor kecamatan tapi tidak masyarakat yang berada pada kecamatan tersebut.

Sosialisasi yang kurang kepada masyarakat Kabupaten Bogor juga membuat banyak dari masyarakat tidak mengetahui mengenai program KIA dan manfaatnya. Hal ini yang juga membuat manfaat dari KIA belum sepenuhnya menjangkau kepada masyarakat Kabupaten Bogor, karena hambatannya yaitu

terdapat kesulitan pada akan mengakses pelayanan publik, sebagai syarat mendaftar BPJS dan menjadi bukti identitas diri ketika anak mengalami peristiwa buruk.

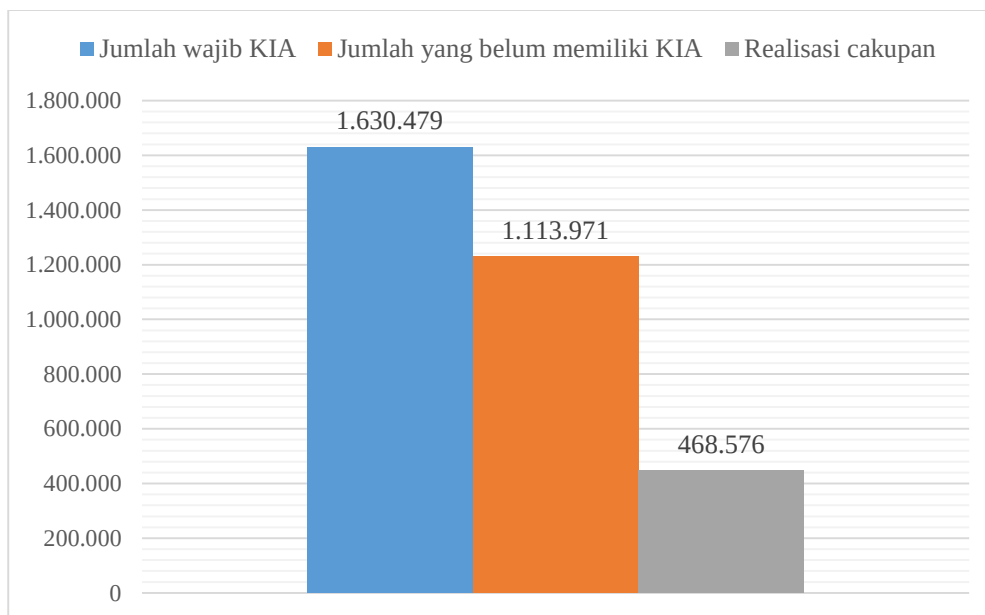
Tabel 1. 3 Penetapan Indikator Kinerja Daerah Terhadap Capaian Kinerja Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Tingkat Dampak/Impact Kabupaten Bogor Tahun 2021-2023

No	Urusan/Bidang Urusan/ Indikator Kinerja Pembangunan	Satuan	Target Capaian Setiap Tahun			Kondisi Kinerja Pada Akhir Periode RPJMD	PD Pengampu
			2021	2022	2023		
1	Persentase anak usia 0-17 tahun kurang 1 (satu) hari yang memiliki KIA	%	20,00	30,00	45,00	45,00	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Sumber: Perubahan RPJMD Kabupaten Bogor Tahun 2018 - 2023

Jika dilihat dari Perubahan RPJMD Kabupaten Bogor Tahun 2018-2023 pada bagian tabel penetapan indikator kinerja daerah terhadap capaian kinerja penyelenggaraan urusan pemerintahan tingkat dampak/*impact* Kabupaten Bogor

tahun 2021-2023. Menunjukkan bahwa capaian target tahun 2023 sebesar 45%, sedangkan realisasi pada tahun 2023 tercapai sebesar 42%. Seperti tingkat penerbitan kepemilikan KIA (Kartu Identitas Anak) yang berumur di bawah 17 tahun, pada tahun 2020 baru mencapai 20% di Kabupaten Bogor.



Gambar 1. 2 Realisasi Cakupan Penerbitan KIA

Sumber: Data Open Jabar

Jika di lihat dari data diatas maka baru ada 468.576 atau 42% dari anak yang memiliki KIA, angka tersebut masih belum mecapai dari yang sudah ditargetkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bogor. Dalam hal ini menjadi perhatian khusus bagi pemerintah Kabupaten Bogor karena target yang dicantumkan masih cukup jauh dari yang sudah ditargetkan sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, dengan adanya *website* SILOKA ini dapat dilihat tidak memberikan dampak pada kepemilikan KIA di Kabupaten Bogor. Dari persoalan itu maka peneliti memiliki ketertarikan

dalam membahas permasalahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dengan pertanyaan mengapa inovasi *website* SILOKA tidak mampu memenuhi target kepemilikan KIA.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang berhubungan dengan upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dalam pelayanan KIA melalui *website* SILOKA, maka dapat di peroleh identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Adanya keluhan masyarakat terhadap *website* SILOKA yang sering tidak dapat diakses.
2. Kurangnya sosialisasi tentang penggunaan *website* SILOKA kepada masyarakat, hal ini yang membuat masyarakat Kabupaten Bogor tidak mengetahui prosedur pembuatan KIA.
3. Target kepemilikan KIA di Kabupaten Bogor tidak tercapai.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana atribut inovasi *website* SILOKA dalam pembuatan KIA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor?
2. Apa faktor penghambat inovasi *website* SILOKA dalam pembuatan KIA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah suatu keinginan yang ingin dicapai setelah kegiatan penelitian dilaksanakan. Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis atribut inovasi *website* SILOKA dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.
2. Menganalisis faktor penghambat inovasi *website* SILOKA terhadap pembuatan KIA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

1.5 Manfaat Penelitian

Setelah dilakukannya penelitian dan mendapat uraian dan pembahasan yang sesuai diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana dalam melatih dan mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah, sistematis dan kemampuan penulisan karya ilmiah dengan berpedoman pada kajian teori yang didapatkan dari Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro. Lebih luas lagi penelitian ini diharapkan dapat memberi edukasi kepada masyarakat Kabupaten Bogor tentang permasalahan kepemilikan KIA.

2. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan kontribusi bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik terutama untuk bahan kajian penelitian dalam bidang pelayanan *website* di Kabupaten Bogor serta bermanfaat untuk mengupayakan peningkatan pelayanan *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi memberikan kontribusi tentang penyelesaian permasalahan kepemilikan KIA dan mendukung mengenai penerapakan pelayanan KIA melalui *website* SILOKA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu berisikan mengenai perbandingan yang terdapat pada penelitian-penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Pada bagian ini bermanfaat untuk membantu memberikan acuan penulisan sehingga dapat menunjukkan kebaharuan penelitian yang hendak dilakukan. Sebelumnya pernah ada beberapa penelitian yang berkaitan dengan inovasi pelayanan dalam menghadapi permasalahan kepemilikan KIA di berbagai tempat di Indonesia.

Rahmwati Sururama dan Alfariz Firdausya Bintang Permana (2021) melakukan penelitian dengan judul “Pelayanan Administrasi Kartu Identitas Anak (KIA) Secara *Online* di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah”. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan pendekatan induktif dan bertujuan mengetahui bagaimana pelayanan penerbitan

Kartu Identitas Anak (KIA) secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah. Hasil penelitian ini mendapati pelayanan KIA secara *online* yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang secara keseluruhan dapat dikatakan sudah baik, namun masih terdapat kendala yang menghambat yaitu kurangnya jumlah pegawai dalam melakukan pelayanan.

Penelitian lain dengan judul “Manajemen Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta” ditulis oleh Fanny Dewi Andhini, Meirinawati (2023). Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan dari penelitian ini untuk memberikan gambaran tentang bagaimana pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta dalam pembuatan KIA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan KIA secara *online* yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang secara keseluruhan dapat dikatakan sudah baik, namun masih terdapat kendala yang menghambat yaitu kurangnya jumlah pegawai dalam melakukan pelayanan.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Maria Melcilin Irenes, Emei Dwinanarhati Setiamandani dengan judul “Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan kartu identitas anak di DIPENDUK Kota Malang dan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa pelayanan yang ada di kantor Dinas Kependudukan Kota Malang terkait dengan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)

sudah baik dilihat dari standar pelayanan serta adanya upaya yang dilakukan oleh pemerintah DIPENDUK Kota Malang menjadikan pelayanan lebih baik dan berkualitas.

Noviana Ratna Nagari, Drs. Joko Suranto, M.Si melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar (2020). Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pembuatan kartu identitas anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sudah cukup baik.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Dina Komala Sari, Amaludin, Heri Fitriadi dengan judul “Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di DUKCAPIL Lahat Guna Meningkatkan Kesadaran Masyarakat”. Penelitian ini bertujuan untuk memahami, mengkaji dan mendeskripsikan hasil temuan penelitian terkait kualitas pelayanan KIA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah cukup baik dan masyarakat menjadi sadar bahwa harus memiliki KIA sesuai domisili anak serta pelayanannya yang sudah tepat dan cepat.

Berbeda dengan penelitian di atas Irfan Rahmat melakukan penelitian yang membahas pada inovasi pelayanan KIA menggunakan teori atribut inovasi, penelitian ini berjudul “Inovasi Pelayanan KIA Secara *Online* Melalui Aplikasi SI D’nOK Di dispendukcapil Kota Semarang”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan KIA melalui SI D’nOK serta faktor pendukung dan penghambatnya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan KIA melalui SI D’nOK memiliki keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, ketercobaan, dan keterlihatan. Inovasi pelayanan KIA melalui SI D’nOK memiliki faktor pendukung antara lain: adanya keinginan untuk merubah diri, adanya kebebasan untuk berekspresi dan tersedianya sarana dan prasarna. Namun, terdapat faktor penghambatnya yaitu proses unggah persyaratan yang berbelit, serta kurangnya sosialisasi terkait inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Febri yanti, Geovani Meiwanda dengan judul “Pelaksanaan Inovasi di Bidang Administrasi Kependudukan Kota Payakumbuh”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pelaksanaan inovasi “Puber Anak Melania” di Kota Payakumbuh, dengan menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat terbantu dengan inovasi dengan inovasi dalam mengurus dokumen kependudukan. Namun masih terdapat permasalahan dalam sumber daya manusia yang terbatas.

Berbeda dengan peneltian di atas Muhamad Arham, Udin Syamsudin, TB Yudi Muhtadi melakukan penelitian yang berfokus pada inovasi *public service* dengan judul “Inovasi Aplikasi *whatsapp* Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu

Identitas Anak (KIA): Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) menggunakan Aplikasi *Whatsapp*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa indikator produk yang memiliki hasil yang konsisten. Sedangkan proses, organisasi dan indikator komunikasi memiliki hasil yang tidak optimal.

Penelitian serupa dilakukan oleh Annemarie Fatimah Fauziah, Agus Suherman, Fitria Firdiyani dengan judul “Inovasi Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui *Website* Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pelayanan KIA dan bagaimana proses pelayanan KIA melalui *website* sobat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan KIA sebelum adanya sobat dukcapil ini pelayanan dilakukan secara *online*. Pada pelaksanaan melalui *website* sobat dukcapil sudah sesuai dengan indikator keuntungan relative, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.

Anisa Cahyaningrum, Rino Ardhian Nugroho melakukan penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelaksanaan inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi dukcapil dalam genggaman oleh Dispendukcapil Kota Surakarta. Metode

yang digunakan dalam penelitian ini metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi “dukcapil dalam genggaman” dapat mengatasi permasalahan sebelum inovasi ini diciptakan.

Tabel 1. 4 Penelitian Terdahulu

No	Penulis (Tahun)	Tujuan	Teori	Metode	Hasil
1.	Rahmwati Sururama, Alfariz Firdausya Bintang Permana (2021).	Mengetahui bagaimana pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) secara <i>online</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah.	Pelayanan oleh Zeithaml	Kualitatif dengan pendekatan induktif	Pelayanan KIA secara <i>online</i> yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang secara keseluruhan dapat dikatakan sudah baik, namun masih terdapat kendala yang menghambat yaitu kurangnya jumlah pegawai dalam melakukan pelayanan.
2.	Fanny Dewi Andhini, Meirinawati (2023).	Memberikan gambaran tentang bagaimana pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta dalam pembuatan KIA.	Kualitas pelayanan dari Fitzsimmons (2018)	Kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Bahwasannya pelayanan pembuatan KIA dalam dimensi <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> dan <i>assurance</i> sudah dilaksanakan secara cukup

					baik. Sebab masih ditemukan beberapa kendala pada setiap indikator tersebut. Sedangkan pada indikator <i>tangibles</i> dan <i>empathy</i> sudah dijalankan dengan baik.
3.	Maria Melcilin Irenes, Emei Dwinanarhati Setiamandani (2019).	Mengetahui bagaimana standar pelayanan kartu identitas anak di DIPENDUK Kota Malang.	Aspek standar pelayanan dari zaenal Mukarom.	Kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Pelayanan yang ada di kantor Dinas Kependudukan Kota Malang terkait dengan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) sudah baik dilihat dari standar pelayanan serta adanya upaya yang dilakukan oleh pemerintah DIPENDUK Kota Malang menjadikan pelayanan lebih baik dan berkualitas.
4.	Novia Ratna Nagari, Drs. Joko Suraanto, M.Si (2020).	Mendesripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.	Kualitas pelayanan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry.	Kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Kualitas pembuatan kartu identitas anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar

					sudah cukup baik.
5.	Dina Komala Sari, Amaludin, Heri Fitriadi (2023).	Memahami, mengkaji dan mendeskripsikan hasil temuan penelitian terkait kualitas pelayanan KIA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat.	Kualitas pelayanan oleh Parasuraman.	Kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Kualitas pelayanan sudah cukup baik dan masyarakat menjadi sadar bahwa harus memiliki KIA sesuai domisili anak serta pelayanannya yang sudah tepat dan cepat.
6.	Irfan Rahmat (2023).	Menganalisis inovasi pelayanan KIA melalui SI D'nOK serta faktor pendukung dan penghambatnya.	Atribut inovasi oleh Everett M. Rogers	Kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Inovasi pelayanan KIA melalui SI D'nOK memiliki keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, ketercobaan, dan keterlihatan.
7.	Febri yanti, Geovani Meiwanda (2022)	Mengetahui proses pelaksanaan inovasi “Puber Anak Melania” di Kota Payakumbuh.	Tipologi inovasi oleh Haryani dan Yanartin	Kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Masyarakat terbantu dengan inovasi dengan inovasi dalam mengurus dokumen kependudukan. Namun masih terdapat permasalahan dalam sumber daya manusia yang terbatas.
8.	Muhamad Arham, Udin Syamsudin, TB Yudi	Mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik sebagai	Indikator inovasi <i>public service</i>	Kualitatif dengan pendekatan	Indikator produk yang memiliki hasil yang

	Muhtadi (2023).	upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) menggunakan Aplikasi <i>Whatsapp</i> .	menurut Bloch (2010).	n deskriptif	konsisten. Sedangkan proses, organisasi dan indikator komunikasi memiliki hasil yang tidak optimal.
9.	Annemarie Fatimah Fauziah, Agus Suherman, Fitria Firdiyani (2023).	Mengetahui proses pelayanan KIA dan bagaimana proses pelayanan KIA melalui <i>website</i> sobat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.	Atribut inovasi oleh Rogers (2003).	Kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Pelayanan KIA sebelum adanya sobat dukcapil ini pelayanan dilakukan secara <i>online</i> . Pada pelaksanaan melalui <i>website</i> sobat dukcapil sudah sesuai dengan indikator keuntungan relatif, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.
10.	Anisa Cahyaningrum, Rino Ardhian Nugroho (2019).	Mendeskripsikan pelaksanaan inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi “dukcapil dalam genggam” oleh Dispendukcapil Kota Surakarta.	Tipologi inovasi oleh Perry (2010).	Kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Pelaksanaan inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi “dukcapil dalam genggam” dapat mengatasi permasalahan sebelum inovasi ini diciptakan.

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Penelitian terdahulu digunakan untuk mengetahui perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan agar nantinya dapat kebaruan pada penelitian ini. Berbagai jurnal dihimpun dengan tujuan untuk memantapkan penelitian yang dilakukan, karena isi yang terdapat pada masing-masing jurnal dapat dijadikan acuan. Penelitian ini memiliki fokus pada bagaimana atribut inovasi *website* SILOKA terhadap pelayanan KIA yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Dari beberapa jurnal penelitian yang ada di atas dapat diketahui bahwa tidak ada yang melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor yang membahas mengenai atribut inovasi pelayanan *website* SILOKA.

1.6.2 Administrasi Publik

Kata administrasi publik adalah terjemahan dari bahasa inggris “*public administration*” yang sering disebut sebagai administrasi negara atau administrasi pemerintahan, Indradi (2006:110). Menurut Chandler (1998) dalam Indradi (2006:114) dijelaskan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personil publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Sedangkan menurut Barton dan Chapel dalam Indradi (2006:116) menjelaskan bahwa administrasi publik sebagai “*the work of Government*”. Menurut Starling dalam Indradi (2006:116), menjelaskan bahwa administrasi publik adalah semua yang dicapai pemerintah yaitu dilakukan sesuai dengan pilihan kebijakan sebagaimana dijanjikan pada waktu kampanye pemilihan.

Menurut Paul C. Bartholomew (dalam Wirman Syafri, 2012:23-24) menyatakan Administrasi Publik menurut pengertian ilmu politik mempunyai dua arti. Dalam arti luas, administrasi publik berarti pekerjaan-pekerjaan yang terliput di dalam (yang dilakukan dalam rangka) penanganan yang aktual terhadap masalah-masalah pemerintahan, dalam arti sempit, administrasi publik berarti kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh cabang administrasi saja, yakni kegiatan kepala eksekutif (kepala negara) dan para pejabat pembantuannya yang disebut administrator. Selanjutnya menurut Woodrow Wilson dalam Wirman Syafri (2012:21) administrasi publik adalah urusan atau praktik urusan pemerintah karena tujuan pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat. Sementara itu Dimock dan Fox dalam Indradi (2016:115) mendefinisikan “administrasi publik merupakan produksi barang-barang dan jasa yang direncanakan untuk melayani kebutuhan masyarakat konsumen.”

Menurut Nicholas Henry (dalam Pasolong, 2010:8) mengatakan bahwa Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Orientasi administrasi publik menurut Thoha (dalam Pasolong, 2007:53), sekarang ini diarahkan kepada kepentingan dan kekuasaan kepada rakyat alasan seperti itu teori administrasi

publik lebih menekankan pada program aksi yang berorientasi pada kepentingan publik, sehingga eksistensi administrasi publik tidak hanya sekedar lukisan saja melainkan adanya manfaat bagi kepentingan publik.

Pendapat dari beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh kelompok manusia yang terdiri dari dua orang atau lebih yang berkerjasama untuk meformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik, yang bersifat memberikan pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur negara dengan cara mengatur dan menjalankan kekuasaan yang dianggap efektif dan efisien. Berdasarkan konsep administrasi publik diatas, maka permasalahan pelayanan KIA di Kabupaten Bogor yang menjadi fokus penelitian ini merupakan bagian dari pelaksanaan administrasi publik.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik dianggap sebagai ilmu yang terus mengalami kemajuan dan perbaikan seiring waktu, sejalan dengan kebutuhan dan tantangan yang ada. Menurut Kuhn (dalam Syafiie 2016: 26), Paradigma adalah perspektif, nilai-nilai metode, prinsip dasar, dan prosedur yang digunakan oleh komunitas ilmiah dalam mengatasi masalah pada situasi dan kondisi tertentu. Nicholas Henry (dalam Syafiie 2016: 27), berpendapat bahwa paradigma administrasi publik telah berubah. Para ahli yang terlibat dalam perdebatan mengenai paradigma tersebut, umumnya menyepakati beberapa paradigma yang telah terjadi pergeserannya sebagai berikut:

1. Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1926);

Paradigma ini mengusulkan pemisahan kekuasaan negara menjadi tiga bagian, yaitu fungsi legislatif, fungsi eksekutif, dan fungsi yudikatif. Meskipun paradigma ini membahas pemisahan kekuasaan tersebut, tidak ada pemikiran yang mengenai pemisahan politik dan administrasi negara.

2. Prinsip-prinsip Administrasi Negara (1927-1937);

Tokoh-tokoh yang terkenal dalam paradigma ini meliputi Willoughby, Gullick, dan Urwick. Prinsip-prinsip administrasi sebagai fokus dalam administrasi publik. Prinsip-prinsip ini diwujudkan yang disebut sebagai POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*).

3. Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970);

Paradigma ini terdapat upaya untuk menentukan definisi yang tepat mengenai hubungan konseptual antara administrasi negara dan politik. Tantangan muncul dalam mengurangi ketengan yang berkelanjutan antara instrument epistemologis, studi perbandingan, dan dinamika administrasi yang ada di dalam subkelompok bidang studi tersebut.

4. Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970);

Dalam paradigma ini, prinsip manajemen yang sebelumnya populer dikembangkan secara ilmiah dan mendalam. Pada tahap ini, ilmu administrasi dianggap sebagai paradigma yang memungkinkan

penggunaan lebih luas dari cabang ilmu manajemen, termasuk manajemen publik dalam penyelenggaraan negara.

5. Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara (1970-sekarang);

Paradigma ini muncul karena kurangnya focus pada satu bidang studi yang disebut sebagai ilmu administrasi murni. Fokus dalam paradigma yaitu teori perilaku organisasi, kebijakan publik, dan teknologi manajemen serta fokus paradigma ini adalah kepentingan publik yang erat hubungannya dengan masalah publik.

6. *Governance* (1990-sekarang);

Dalam paradigma ini terdapat tiga pilar penting, yaitu pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Sebelumnya, paradigma pengelolaan pemerintahan yang berkembang adalah *government*, dimana pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara pemerintahan. Namun, dengan pergeseran ke paradigma *governance*, penekanan diberikan pada kolaborasi dalam kesetaraan dan keseimbangan antara pemerintah, swasta, dan masyarakat. Bersamaan dengan perubahan tersebut, juga muncul sudut pandang baru dalam bidang administrasi publik disebut dengan *good governance*.

Penelitian ini termasuk dalam paradigma administrasi publik yang kelima yaitu, administrasi negara sebagai administrasi negara. Fokus utama paradigma ini adalah pada konsep manajemen publik. Adanya inovasi ini mempercepat pelayanan

publik memanfaatkan teknologi untuk menjadikan pelayanan publik cepat, efektif, efisien, murah, dan mudah.

1.6.4 Manajemen Publik

Menurut J. Steven Ott, Albert Hyde, dan Jay M. Shafritz (dalam Pasolong, 2019:83) menjelaskan bahwa komponen utama dari ruang lingkup administrasi publik yaitu kebijakan publik dan manajemen publik yang saling terkait secara bersamaan. Manajemen publik menurut Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2014: 93), diartikan sebagai cara seseorang menunjukkan tanggung jawab saat memimpin suatu organisasi dan mengelola sumber daya manusia serta mesin dengan tujuan mencapai kesuksesan organisasi, ini melibatkan adaptasi terhadap kebijakan politik dari pihak lain. Menurut Nor Ghofur (dalam Afrizal, 2021) menjelaskan bahwa manajemen publik adalah langkah-langkah yang dilakukan pemerintah dalam merencanakan, mengorganisasikan dan mengontrol pelayanan kepada masyarakat.

Manajemen publik merupakan kajian dari administrasi publik yang juga mengalami perkembangan seiring pergeseran paradigma administrasi publik. Dalam menjalankan fungsinya manajemen publik selalu bersentuhan dengan berbagai kebijakan publik yang dibuat oleh pemerintah dan berbagai kepentingan publik. Pergeseran paradigma administrasi publik dimulai dari *old public administration* (OPA), *New Public Management* (NPM), kemudian ke *New Public Service* (NPS). Denhart dan Denhart (2003) menyepakati pergeseran paradigma administrasi publik seperti dalam tabel:

Tabel 1. 5 Pergeseran Paradigma Manajemen Publik

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
Dasar teoritis dan fondasi epistemologi	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik secara politik dijelaskan dan diekspresikan dalam aturan hukum	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai
Responsivitas birokrasi publik	<i>Clients</i> dan <i>constituent</i>	<i>Customer</i>	<i>Citizen's</i>
Peran pemerintah	<i>Rowing</i>	<i>Steering</i>	<i>Serving</i>
Akuntabilitas	Hierarki administrative dengan jenjang yang tegas	Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan)	Multi-aspek: akuntabilitas hukum, nilai-nilai, komunitas, norma politik, standar profesional
Struktur organisasi	Birokratik yang ditandai dengan otoritas <i>top-down</i>	Desentralisasi organisasi dengan control utama berada pada para agen	Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal
Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Gaji dan keuntungan, proteksi	Semangat <i>entrepreneur</i>	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

Penelitian ini termasuk dalam paradigma administrasi publik *New Public Service*. Karena untuk mencapai tujuan dari pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor yang optimal, mudah, murah dan cepat diperlukan inovasi pelayanan publik dengan menggunakan *website* SILOKA dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

1.6.5 Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Menurut Inu Kencana dalam (Husni, 2013:28), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 1, menjelaskan bahwa pelayanan publik sebagai 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. Penyelenggara pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara negara/pemerintah. Pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya.

Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan

fungsi dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dirasa cukup realistis untuk menjadi muatan Standar Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik Standar Pelayanan diatas, sebagai berikut:

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Prosedur pelayanan
- d. Waktu penyelesaian
- e. Biaya pelayanan
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana dan prasarana
- h. Kompetensi petugas pelayanan
- i. Pengawasan intern
- j. Pengawasan ekstern
- k. Penanganan pengaduan, sarana dan masukan
- l. Jaminan pelayanan

Penyusunan standar pelayanan publik harus disusun dengan baik dan tidak rumit, sehingga perlu mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan serta

aparatur penyelenggara pelayanan, serta karakteristik sosial budaya masyarakat setempat dan potensi daerah. Selain itu penyusunan standar pelayanan publik yang dilakukan oleh para pelaksana operasional pelayanan harus mudah dimengerti dan diterima oleh masyarakat dan stakeholder. Birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan.

Akses publik terhadap pelayan dipandang efisien apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan. Kepastian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh publik merupakan indikator penting untuk melihat intensitas korupsi dalam sistem layanan publik. Birokrasi pelayanan publik yang korup akan ditandai oleh besarnya biaya ekstra yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa dalam mengakses layanan publik, dengan demikian harus mengeluarkan biaya ekstra untuk dapat memperoleh pelayanan yang terbaik dari birokrasi, padahal secara prinsip seharusnya pelayanan terbaik harus dapat dinikmati oleh publik secara keseluruhan.

1.6.6 Inovasi

Inovasi merupakan pemikiran mengenai hal-hal yang baru yang diterapkan secara sengaja dengan tujuan memperbaiki dan memberikan manfaat yang baik dalam penerapannya. Inovasi dipahami sebagai proses penciptaan produk (barang atau jasa) baru, pengenalan metode atau ide baru atau penciptaan perubahan atau perbaikan yang sedikit demi sedikit dengan memperbaiki produk atau proses kerja sebelumnya. Inovasi dalam sektor publik diasumsikan sebagai upaya untuk menuju

keadaan yang lebih baik, semakin inovatif suatu penyelenggaraan pemerintahan, semakin besar pula manfaat atau sebuah nilai tambah bagi masyarakat.

Bartos (2002) dalam Sangkala (2013: 29) mendefinisikan inovasi yang tepat bagi sektor publik yaitu suatu perubahan dalam kebijakan atau praktek manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan atau kuantitas atau kualitas *output* oleh suatu organisasi. Inovasi yang berhasil adalah pembentukan dan implementasi dari proses, produk, jasa, dan metode baru yang dapat menghasilkan peningkatan yang signifikan terhadap efisiensi, efektivitas, atau kualitas keluaran dalam penyampaian layanan.

Mulgan dan Albury (dalam Prasetyo et al., 2018) yang sudah mempelajari mengenai inovasi mendefinisikan inovasi sebagai ide baru yang berhasil atau lebih tepatnya, inovasi yang berhasil adalah penciptaan dan implementasi dalam proses, produk, layanan dan metode pengiriman baru yang menghasilkan peningkatan signifikan dalam efisiensi, efektivitas, dan kualitas hasil. Tidak diragukan lagi, inovasi dibuat untuk membuat hasil yang efisien lebih mudah bagi pengguna layanan. Penggunaan teknologi baru tentu memungkinkan perubahan proses menjadi lebih cepat dan lebih mudah.

1.6.6.1 Atribut Inovasi

Atribut inovasi diartikan sebagai segala sesuatu yang memberikan pengaruh cepat atau lambatnya suatu inovasi untuk dapat diadopsi (Rogers, 2003). Pengertian lain mengenai inovasi menurut Rosefeld dalam (Hutagalung & Hermawan, 2018) adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan

menggunakan sesuatu yang baru. Sedangkan menurut mitra dalam buku yang sama menyebutkan bahwa inovasi merupakan eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru atau dengan kata lain merupakan mobilisasi pengetahuan, keterampilan, teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa yang baru.

Inovasi dibuat untuk membuat hasil yang efektif lebih mudah bagi pengguna layanan. Menggunakan teknologi baru tentu dapat mengubah sesuatu lebih cepat dan lebih mudah. Karena tidak dapat berkembang hanya dalam situasi yang ada, inovasi memiliki sifat inovatif. Selain itu, inovasi dapat dianggap berhasil apabila proses, produk, layanan, dan metode penyampaian baru diciptakan dengan tujuan untuk menyediakan layanan secara efektif dan efisien. Inovasi dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang baru dan berbeda dari sebelumnya, baik yang dirasakan melalui aspek pengetahuan atau objek fisik maupun non-fisik.

Masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas, walaupun tidak mudah bagi pemerintah untuk menciptakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Ibrahim dalam (Masdar, 2009) menyatakan kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik. Untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas, diperlukan inovasi pelayanan yang kreatif dan efektif.

Tingkat penerimaan inovasi berbeda-beda, sehingga diperlukan sistem klasifikasi yang dapat memprediksi tingkat penerimaan inovasi. Terdapat lima karakteristik dalam atribut inovasi yang berbeda secara konseptual tetapi memiliki keterkaitan secara empiris. Pemilihan karakteristik ini didasarkan pada penelitian sebelumnya serta keinginan untuk mendapatkan keumuman dan keringkasan yang sebesar-besarnya. Atribut inovasi yang diklasifikasikan Rogers (dalam Suwarno, 2008: 10) berkaitan dengan beberapa hal secara umum yaitu:

1) *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Keunggulan relatif adalah sejauh mana inovasi dianggap lebih baik daripada ide yang diambilnya (Rogers, 2003). Sub dimensi dari atribut ini termasuk profitabilitas ekonomi, biaya awal yang rendah, penurunan ketidaknyamanan, penghematan waktu dan usaha, dan kesegeraan imbalan. *Relative advantage* atau keuntungan relatif melihat sejauh mana suatu inovasi dapat dianggap lebih baik dibandingkan dengan ide ataupun inovasi yang pernah ada sebelumnya. Karena nilai inovatif selalu ada dalam inovasi tidak diragukan lagi salah satu motivasi penting bagi hampir setiap individu untuk mengadopsi suatu inovasi adalah keinginan untuk mendapatkan status sosial.

Tingkat keuntungan relatif dapat diukur dengan istilah ekonomi, tetapi dengan prestis sosial dan kenyamanan. Tidak masalah jika sebuah inovasi memiliki banyak keuntungan obyektif, yang penting adalah seorang individu memandang inovasi sebagai hal yang menguntungkan. Semakin besar *relative advantage* dari sebuah inovasi, semakin cepat pula laju adopsi.

Ketika individu atau organisasi melewati proses pengambilan keputusan inovasi, mereka termotivasi untuk mencari informasi guna mengurangi ketidakpastian mengenai keuntungan relatif dari suatu inovasi.

2) *Compatibility* (Kesesuaian)

Compatibility adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai pengadopsi potensial (Rogers, 2003). Sub dimensi ini mencakup nilai-nilai dan kepercayaan sosio-kultural, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan calon pengadopsi. Karakteristik ini menjelaskan bahwa inovasi lama tidak dibuang begitu saja, tetapi menjadi bagian proses perpindahan dengan inovasi yang baru.

Sebuah ide yang tidak sesuai dengan norma dan nilai dari sistem sosial tidak diadopsi dengan cepat sebagai inovasi yang lebih sesuai. Adopsi inovasi yang tidak sesuai terkadang membutuhkan sistem nilai dari adopsi sebelumnya yang relatif lambat. Inovasi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mengikuti perkembangan teknologi saat ini. Diharapkan inovasi teknologi ini mendorong masyarakat untuk beralih dari pelayanan konvensional ke pelayanan *online*. Hal ini juga dapat memberikan dampak positif terhadap pelayanan yang dilakukan secara *online* salah satunya lebih efektif dan efisien. Kesesuaian antara inovasi dengan konsep dan metode yang sudah ada sebelumnya, kesesuaian dengan nilai-nilai atau norma yang berlaku, dan kesesuaian dengan berbagai latar belakang lainnya

adalah semua faktor yang memungkinkan calon pengguna untuk menilai suatu inovasi.

3) *Complexity* (Kerumitan)

Kompleksitas adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap relatif sulit untuk dipahami dan digunakan (Rogers, 2003). Inovasi dapat menghasilkan tingkat kerumitan yang lebih tinggi daripada sebelumnya. Ini karena inovasi memberikan cara yang lebih baik untuk mengatasi masalah yang lebih kompleks. Sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan serta seberapa kompleks suatu inovasi dianggap kompleks oleh seseorang disebut sebagai kerumitan. Beberapa inovasi mudah dipahami dan digunakan oleh pengadopsi, sementara yang lainnya tidak. Semakin mudah adopter memahami, maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi.

4) *Trialability* (Ketercobaan)

Kemungkinan dicoba atau *trialability* adalah sejauh mana suatu inovasi dapat diujicobakan pada suatu secara terbatas (Rogers, 2003). Sub dimensinya adalah kemampuan pengadopsi untuk mencoba suatu inovasi secara angsuran, penemuan kembali, dan kemudahan mencoba. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi lama. Sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi (Suwarno, 2008:17). Ide baru yang bisa dicoba pada rencana yang sudah disusun. Ketika sebuah

inovasi yang diujicobakan berhasil maka umumnya akan diadopsi lebih cepat daripada inovasi yang tidak diujicobakan.

5) *Observability* (Kemudahan Diamati)

Kemudahan diamati adalah sejauh mana hasil suatu inovasi terlihat (Rogers, 2003). Sub dimensi dari atribut ini adalah kesulitan dalam mengamati dan menjelaskan kepada orang lain. Pada karakteristik ini sebuah inovasi harus dapat dengan mudah diamati dari segi bagaimana inovasi tersebut bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik (Suwarno, 2008:18). Kemampuan untuk melihat inovasi berarti bahwa semakin mudah bagi orang lain untuk melihat inovasi, semakin besar kemungkinan seseorang atau organisasi akan mengadopsi inovasi tersebut.

1.6.6.2 Faktor Penghambat Inovasi

Organisasi publik mendapatkan banyak manfaat dari inovasi, namun inovasi juga merupakan proses yang rumit, tidak stabil, dan memiliki tingkat kegagalan yang tinggi. Oleh karena itu, para ahli yang melakukan banyak penelitian tentang inovasi di sektor publik menemukan beberapa faktor hambatan yang mungkin akan terjadi dalam pelaksanaan inovasi. Mulgan dan Albury dalam Ariyani (2016:158) ada 5 (lima) hambatan inovasi pada sektor publik, yaitu sebagai berikut:

1. Keengganan menutup program yang gagal

Maksud dari kesungkalan menutup program yang gagal adalah suatu instansi publik yang tetap melaksanakan suatu program meskipun program tersebut sudah tidak berjalan dengan efektif dan efisien.

2. Budaya *risk aversion*

Budaya menghindari resiko atau *risk aversion* merupakan suatu kebiasaan untuk menghadapi resiko. Suatu inovasi pastinya memiliki resiko keberhasilan dan kegagalan didalamnya sehingga banyak pegawai cenderung tidak ingin berurusan dengan resiko.

3. Tidak mampu mengatasi risiko

Perubahan selalu menyertai inovasi. Jika sebuah organisasi tidak dapat menghadapi resiko perubahan, hal itu dapat menghambat inovasi.

4. Ketergantungan berlebihan terhadap *high performer*

Adanya ketergantungan pada high performer artinya suatu inovasi sangat bergantung pada pihak lain sehingga keberjalanan inovasi sangat dipengaruhi pihak ketiga.

5. Adanya teknologi namun terhambat budaya organisasi

Teknologi, budaya dan tata kelola organisasi merupakan salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan inovasi. Apabila suatu inovasi memiliki teknologi yang dibutuhkan, namun terhambat oleh budaya dan tata kelola organisasi maka hal tersebut dapat menghambat inovasi.

1.6.7 Kartu Identitas Anak (KIA)

Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan identitas kependudukan kepada seluruh penduduk warga negara Indonesia yang berlaku secara nasional sebagai upaya perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara, namun anak berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah tidak memiliki identitas penduduk yang berlaku secara nasional dan terintegrasi dengan sistem informasi dan administrasi kependudukan.

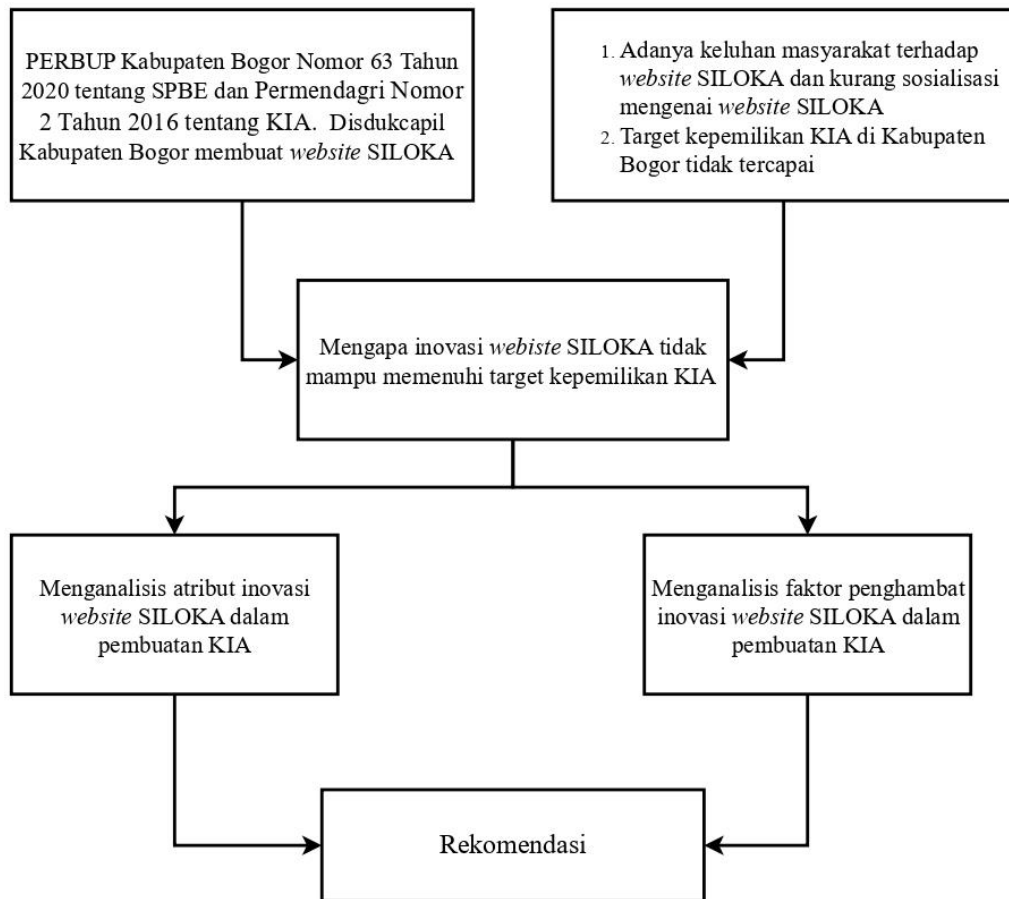
Pada tahun 2016 menteri dalam negeri mengeluarkan surat PERMENDAGRI No 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA). Pemerintah menerbitkan KIA bertujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara serta pelayanan publik. Program ini ditujukan kepada anak WNI yang berumur kurang dari 5-17 tahun dan anak WNA yang berumur kurang dari 5-17 tahun.

1.6.8 SILOKA

Berbagai inovasi-inovasi dilakukan untuk bisa mewujudkan serta mendorong perkembangan kualitas administrasi kependudukan yang merupakan kebutuhan bagi masyarakat. Maka dari itu, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah dan akuntabel. Untuk menciptakan pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah dan akuntabel pemerintah Kabupaten Bogor mengeluarkan PERBUP Kabupaten Bogor Nomor 63 tahun 2020 tentang Sistem Penyelenggaraan Berbasis Elektronik (SPBE).

Dalam bidang administrasi kependudukan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor meluncurkan inovasi bernama Sistem Layanan *Online* Adminduk atau bisa disingkat dengan SILOKA. Ini merupakan usaha untuk meningkatkan pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan yang pelayanannya dilakukan secara *online* atau dalam jaringan *website* SILOKA. Pelaksanaan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam membuat inovasi pelayanan publik berbasis online dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus pelayanan keadministrasian. Dengan adanya inovasi *website* SILOKA ini masyarakat terbantu dalam mengurus pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA).

1.6.9 Kerangka Pikir Penelitian



Gambar 1. 3 Kerangka Pikir Penelitian

Sumber: Diolah peneliti, 2024

1.7 Fenomena Penelitian

Pemerintah Kabupaten Bogor dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah membuat layanan melalui *website* SILOKA yang ditujukan salah satunya untuk pembuatan KIA. Pada penelitian ini hanya akan mengkaji atribut inovasi dan faktor penghambat inovasi pada pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui *website* SILOKA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor sebagai berikut:

Tabel 1. 6 Fenomena Penelitian

Fokus	Fenomena	Sub Fenomena
Atribut Inovasi pelayanan KIA melalui <i>website</i> SILOKA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor	<i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif)	Nilai ekonomi, hal ini melihat apa saja kelebihan inovasi SILOKA yang dapat bermanfaat bagi dinas maupun masyarakat sebagai pengguna SILOKA
		Manfaat, hal ini melihat apa saja kelebihan inovasi SILOKA yang dapat bermanfaat bagi dinas maupun masyarakat sebagai pengguna SILOKA.
		Keuntungan penggunaan, hal ini melihat inovasi SILOKA dalam memberikan pelayanan yang nyaman dan memuaskan masyarakat sebagai pengguna SILOKA.
	<i>Compatibility</i> (Kesesuaian)	Kesesuaian dengan nilai dan norma yang berlaku di masyarakat.
		Kesesuaian dengan kebijakan dan prosedur.
		Kesesuaian inovasi dengan kebutuhan masyarakat selaku penerima inovasi.
	<i>Complexity</i> (Kerumitan)	Tingkat kesulitan dalam memahami dan menggunakan inovasi bagi pelaksana pelayanan dan penerima pelayanan.
		Permasalahan yang dialami pelaksana pelayanan dan penerima pelayanan terkait pelayanan pengurusan KIA melalui <i>website</i> SILOKA.
	<i>Trialability</i> (Ketercobaan)	Pengukuran keberhasilan uji coba terhadap inovasi <i>website</i> SILOKA sebelum diresmikan kepada masyarakat.
		Evaluasi risiko uji coba terkait inovasi <i>website</i> SILOKA.

	<i>Observability</i> (Kemudahan Diamati)	Dilihat dari cara kerja inovasi <i>website</i> SILOKA terkait pelayanan pengurusan KIA bagi masyarakat.
		Dilihat dari tingkat pencapaian KIA setelah diterapkannya inovasi <i>website</i> SILOKA.
Faktor Penghambat Inovasi pelayanan KIA melalui <i>website</i> SILOKA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor	Keengganan menutup program yang gagal	Keberjalanan program inovasi <i>website</i> SILOKA.
	Budaya <i>risk aversion</i>	Kecenderungan pegawai dalam menghindari risiko.
	Tidak mampu mengatasi risiko	Adaptasi dalam menghadapi perubahan.
	Ketergantungan berlebihan terhadap <i>high performer</i>	Hubungan antar pihak yang terlibat dalam inovasi layanan dan kerja sama yang dilakukan.
	Adanya teknologi namun terhambat budaya organisasi	Ketersediaan sarana dan prasarana serta pemanfaatan teknologi.

1.8 Argumen Penelitian

Inovasi *website* SILOKA yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor belum dapat mengatasi permasalahan yang ada, salah satu adalah kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA). Namun, pelayanan *website* SILOKA yang digunakan dapat menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan pelayanan publik tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Bogor ingin menerapkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang menggunakan sistem *online* untuk memudahkan penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi *website* SILOKA digunakan dalam proses administratif seperti pembuatan KIA dengan mengurangi beban kerja manual, sehingga pelayanan bisa dilakukan secara efisien, efektif serta dapat menghemat waktu dan biaya. Inovasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin membuat KIA atau

mengrus pelayanan kependudukan lainnya secara *online*, sehingga tidak perlu datang ke kantor dan mengantri secara konvensional.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Di dalam melakukan penelitian diperlukan metode penelitian yang disesuaikan dengan pokok permasalahan yang akan diteliti gunanya untuk mendapatkan data dan informasi dalam mendukung penulisan ini. Metode penelitian deskriptif menurut Nazir (1988: 52) disebutkan bahwa: “Metode deskriptif adalah suatu metode penelitian status kelompok manusia, suatu objek, suatu situasi dan kondisi, suatu pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki”.

Tipe penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif penelitian menggambarkan kejadian secara umum mengenai masalah yang diteliti, yaitu “Atribut Inovasi Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui *Website* Siloka di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor”.

1.9.2 Situs Penelitian

Situs penelitian menetapkan tempat atau wilayah dimana penelitian ini akan dilaksanakan. Pada penelitian ini, lokasi atau tempat yang dipilih adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, dalam hal ini Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dipilih sebagai lokasi atau tempat penelitian karena merupakan instansi yang mengelola *website* SILOKA.

1.9.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah informan penelitian, hal ini merupakan subjek yang dapat memberikan data mengenai masalah yang diteliti. Teknik pemilihan informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2014:122) pengertian *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu yang dimaksud adalah informan yang menguasai masalah, memiliki data dan dapat memberikan jawaban atas pertanyaan secara akurat.

Dalam menetapkan informan, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, kriteria yang menjadi pedoman dan penentuan informan adalah bahwa yang akan dipilih benar-benar orang yang terlibat langsung dengan persoalan yang diteliti atau setidaknya mengetahui pada pelayanan *website* SILOKA, maka informan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Bidang pelayanan pendaftaran penduduk;
2. Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
3. Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
4. Sekretariat;
5. Masyarakat atau orang tua yang memiliki anak dibawah 17 tahun dan sudah atau tidak memiliki KIA.

1.9.4 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif terdiri dari peristiwa dan teks atau kata-kata tertulis. Dalam studi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui *website* SILOKA, tipe data yang digunakan pada penelitian ini mencakup kalimat penjelas, tulisan serta deskripsi kenyataan di lapangan atau dengan kata lain tipe data yang digunakan pada penelitian ini merupakan bentuk deskriptif.

1.9.5 Sumber Data

Data merupakan sumber informasi yang didapatkan oleh penulis melalui penelitian yang dilakukan. Data yang diperoleh nantinya akan diolah sehingga menjadi informasi baru yang dapat dimanfaatkan oleh pembacanya. Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui dua sumber yaitu data primer dan data sekunder. Berikut adalah penjabaran sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini:

1. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari informan. Dalam penulisan ini, data primer diperoleh melalui hasil dokumentasi, observasi dan wawancara dengan informan. Penetapan informan dengan menggunakan *purposive sampling* atau sampel bertujuan. Dalam penelitian ini, informan yang diambil adalah informan yang berpengaruh pada pelayanan *website* SILOKA di Kabupaten Bogor. Wawancara dilakukan sesuai dengan subjek yang sudah dijelaskan. Wawancara dilengkapi dengan

catatan tertulis dan menggunakan alat bantu rekam. Wawancara dilakukan secara mendalam (*in-depth interview*) kepada informan.

2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh penulis untuk mendukung data primer. Data sekunder ini seperti buku-buku mengenai teori-teori administrasi publik, manajemen publik, kualitas pelayanan dan buku-buku lain sejenis yang berhubungan kualitas pelayanan. Data sekunder juga didapatkan di tempat penulis melakukan penelitian, data yang didapat berupa gambaran umum tempat penelitian.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut sugiyono (2016) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena berhubungan dengan tujuan utama dari penelitian yaitu memperoleh data. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder yang bersifat deskriptif kualitatif.

1. Wawancara

Wawancara didefinisikan sebagai diskusi antara dua orang atau lebih dengan tujuan tertentu, dengan wawancara peneliti dapat memperoleh banyak data yang berguna bagi penelitian yang dilakukan (Khan & Cannell, 1957). Pada penelitian ini wawancara dilakukan secara langsung (*face to face interview*) dengan dilakukan pengajuan berbagai pertanyaan yang telah disiapkan untuk informan. Wawancara juga dilakukan secara semi terstruktur, wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview*.

Pelaksanaannya lebih bebas agar dapat menemukan permasalahan secara terbuka dan agar pertanyaan wawancara dapat dikembangkan lebih lanjut oleh peneliti saat melakukan wawancara. Pemberian jawaban oleh narasumber atau informan biasanya akan mampu menimbulkan berbagai pertanyaan lain saat wawancara tengah berjalan, hal ini dapat memunculkan jawaban yang lebih detail dari narasumber.

2. Observasi

Metode observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang terlihat pada objek penelitian (Hadari, 2001). Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan menggunakan jenis observasi partisipan dan observasi sistematis, dimana peneliti turut serta mengambil bagian dari pengamatan serta menggunakan pedoman sebagai instrumen pengamatan, sehingga peneliti dapat memperoleh data terpercaya secara langsung berdasarkan fakta lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti mengamati bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor melaksanakan pelayanan KIA melalui *website* SILOKA di lapangan. Selain itu peneliti juga mengamati sarana dan prasarana yang digunakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugasnya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan misalnya seperti aktivitas yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, data yang berkaitan

dengan penelitian, data laporan kerja, notulen kegiatan dan bahan relevan lainnya yang memberikan informasi tentang permasalahan yang diteliti. Nantinya akan dipelajari kembali oleh peneliti sehingga dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan dokumentasi yaitu peneliti mendokumentasikan kegiatan wawancara dengan subjek penelitian ataupun kegiatan observasi lainnya yang dapat membantu peneliti dalam mengumpulkan data.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Dalam penelitian ini, model analisis dan interpretasi data yang penulis gunakan adalah model analisis kualitatif dari (Miles dan Huberman, 1992: 15-21) sebagai model pemeriksaan cerdas dan model investigasi serupa dengan membandingkan konsekuensi eksplorasi dan pemeriksaan masa lalu. Informasi penelitian sebagai kalimat dari efek samping persepsi, pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Informasi ditangani dengan menyusun, merekam, dan mengubah. Pemeriksaan informasi dalam penelitian ini terdiri dari tiga tahapan yaitu mereduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Tiga hal utama, reduksi data, penyajian data /display data, dan verifikasi, sebagai sumbu dalam melakukan penelitian. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 3 tahap, yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan keseluruhan data yang diperoleh melalui catatan lapangan dan hasil rekaman kemudian dirangkum, memfokuskan

pada hal-hal penting, membuang data yang tidak perlu, melakukan pengkodean dan keterangan sesuai dengan kategori isi data. Tahapan reduksi data merupakan bagian kegiatan analisis sehingga pilihan peneliti tentang bagian data yang mana akan dikode, dibuang, diringkas, cerita apa yang berkembang, dan merupakan pilihan analitis.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjut adalah penyajian data. Penyajian data adalah proses pengorganisasian untuk memudahkan data untuk dianalisis dan disimpulkan. Data disajikan secara mudah dipahami dengan menyusunnya ke dalam pola relasional. Data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif dan uraian singkat. Peneliti berusaha menyajikan data secara terorganisir tersusun dalam pola hubungan sehingga mudah untuk dipahami. Penyajian data dimaknai sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data, peneliti akan lebih mudah memahami yang sedang terjadi dan yang akan dilakukan.

3. Kesimpulan/Verifikasi

Dalam analisis data kualitatif, penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan langkah ketiga. Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan yang diharapkan sering kali merupakan temuan baru yang belum pernah ditemukan sebelumnya. Temuan-temuan ini mungkin bermanifestasi sebagai penjelasan deskriptif atau gambaran yang jelas tentang suatu objek atau

fenomena yang sebelumnya tidak jelas, namun menjadi jelas melalui pemeriksaan menyeluruh. Tahap ini peneliti menarik dan menegaskan kesimpulan yang diletakkan diakhir paparan data kemudian digunakan sebagai dasar untuk merumuskan temuan penelitian. Proses verifikasi hasil temuan dilakukan secara singkat dan dilakukan oleh peneliti dengan mengingat hasil temuan terdahulu dan cek list.

Ketiga tahapan di atas harus saling memiliki korelasi antar data yang diperoleh. Analisis dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data periode tertentu. Analisis dan interpretasi data merupakan langkah guna melakukan kelola data dari hasil penelitian jadi data, dimana data dikumpulkan, diolah, dan digunakan sedemikian rupa sehingga memecahkan masalah yang timbul pada saat melakukan susunan hasil dari bagaimana pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui *website* SILOKA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

1.9.8 Kualitas Data

Menurut Lincoln dan Guba (1985) dalam Wijaya (2018), keabsahan data di dalam penelitian kualitatif, suatu realistik itu bersifat majemuk dan dinamis, sehingga tidak ada yang konsisten dan berulang seperti semula. Keabsahan data dapat dicapai dengan menggunakan proses pengumpulan data dengan teknik triangulasi data. Menurut Wijaya (2018:120-121), triangulasi data merupakan teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Maka terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan

triangulasi waktu. Adapun beberapa metode dan sumber perolehan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu meliputi:

Norman K. Denkin dikutip oleh Mudjia Rahardjo (2012) mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Menurutnya, triangulasi meliputi empat hal, yaitu: triangulasi metode, triangulasi antar-peneliti (jika penelitian dilakukan dengan kelompok), triangulasi sumber data, dan triangulasi teori.

Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti.

Data penelitian ini, uji kualitas data yang digunakan ialah triangulasi sumber, dimana peneliti tidak hanya mencari sumber informasi melalui wawancara dengan orang yang berbeda berdasarkan kebutuhan informan yang akan di wawancarai guna memperoleh informasi yang benar valid di lapangan. Setelah itu memastikan kebenaran atau validitas data melalui analisis wawancara dengan kondisi di lapangan dengan cara melakukan observasi dan dokumentasi.