

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Menurut Rogers (2005) Inovasi adalah suatu gagasan, praktek atau benda yang dianggap atau dirasa baru oleh individu atau kelompok masyarakat. Ungkapan dianggap atau dirasa baru terhadap suatu ide, praktek atau benda oleh sebagian orang, belum tentu juga pada sebagian yang lain. Kesemuanya tergantung apa yang dirasakan oleh individu atau kelompok terhadap ide, praktek atau benda tersebut. Sedangkan Inovasi menurut Neelma (2003) dapat diartikan sebagai proses dan atau hasil pengembangan dan atau pemanfaatan pengetahuan, ketrampilan (termasuk ketrampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk (barang atau jasa), proses, atau sistem yang baru, yang memberikan nilai yang berarti atau secara signifikan (terutama ekonomi dan sosial). Maka inovasi dapat disimpulkan adalah suatu proses penyebaran serapan ide-ide atau hal-hal yang baru dalam upaya untuk merubah suatu masyarakat yang terjadi secara terus menerus dari suatu tempat ke tempat lain, dari suatu kurun waktu ke kurun waktu yang berikut, dari suatu bidang tertentu ke bidang yang lainnya kepada sekelompok anggota dari sistem sosial.(Ahmad, 2017)

Seiring dengan perkembangan zaman dimana Indonesia saat ini memasuki era baru yaitu era Revolusi Industri. Dengan menyikapi perubahan tersebut Direktorat

Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kemendagri menjalankan program “Dukcapil Go Digital”. Dengan terbitnya peraturan Menteri dalam Negeri (Permendagri) Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Secara Daring. (Muh.Yusril, 2021) Praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan prosedur pelayanan (Mashur Hasan Bisri dalam Dwiyanto, 2002). Hal ini disebabkan tidak adanya prosedur pelayanan yang mengatur kewajiban secara pasti dan transparan dari penyelenggara pelayanan dan hak apa saja yang diperoleh warga sebagai pengguna layanan. Menurut (Yuni dan Adnan di dalam Mulyadi 2016) e-government di definisikan pemanfaatan atau pengaplikasian teknologi informasi, khususnya internet, guna membuat pelayanan public menjadi lebih baik, berorientasi kepada konsumen, nyaman, serta efektif dari segi pembiayaan.

Dengan adanya e-government ini membuat pelayanan public menjadi lebih mudah dan lebih baik dari sebelumnya. Secara keseluruhan E-government dapat dilihat sebagai pengaplikasian TIK dalam proses penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik. Tujuannya untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, transparansi serta akuntabilitas pemerintah (Yuni dan Adnan dalam Napitupulu, 2020). Berdasarkan beberapa pemahaman mengenai e-government sebagaimana diungkapkan oleh para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya E-government adalah proses penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi, terutama dalam pelayanan publik. Dimana hal ini

bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik serta lebih efektif dan efisien kepada masyarakat. (Yuni & Adnan, 2022).

Pemerintah pusat pada saat ini sedang mendorong berbagai bidang pemerintahan khususnya pemerintahan daerah agar dalam penyelenggaraan pemerintahannya menggunakan konsep e-government. Hal ini dapat menjadi keuntungan bagi pemerintah pada bidang Administrasi Kependudukan yaitu pemerintah dapat membuat sistem dengan menggunakan teknologi terbaru dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi ini sangat penting bagi pelayanan terhadap masyarakat. (Kaligis, 2021). Seiring dengan perkembangan zaman yang telah terjadi teknologi semakin maju membuat manusia juga mengikuti arus teknologi yang telah berkembang dengan pesat juga begitu dengan sistem pemerintahan yang ada di Indonesia membawa arus salah satunya bagi pelayanan publik. Pelayanan publik di Indonesia awalnya sangat mengalami banyak masalah, namun dengan adanya teknologi elektronik dapat memudahkan pemerintah juga dalam mengakses data secara online.

Gunungkidul juga Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Gunungkidul, mengeluarkan beberapa Inovasi diantaranya ada PEKA LATIKA PRIMA, Paket LATIKA, PELIPUR HATI, dan TANDUK RUSA dari beberapa Inovasi yang dibuat oleh DUKCPIL Gunungkidul dalam Inovasi Paket LATIKA masih mengalami beberapa kendala sehingga Inovasi ini belum berjalan dengan

optimal. Inovasi yang bernama Paket LATIKA (Pelayanan Kalurahan Lahir, Mati, KK dan KIA), inovasi ini adalah pelayanan Adminduk di tingkat Kalurahan. Pelayanan Adminduk dapat terselesaikan lebih cepat, tepat dan efisien karena pengurusan Adminduk untuk warganya cukup sampai kalurahan saja. Tujuannya adalah tersampainya informasi pengurusan administrasi kependudukan di setiap kalurahan untuk memudahkan warganya dan terimplementasikan tertib administrasi kependudukan dengan kepemilikan dokumen adminduk di masyarakat yang memanfaatkan sumber daya manusia secara maksimal sehingga tercapai kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu diharapkan pula setelah adanya inovasi ini penduduk dapat mengurus Administrasi Kependudukannya dengan tertib dan tepat waktu karena pengurusannya tidak perlu sampai ke Dinas hanya sampai di tingkat Kelurahan saja.

Berdasarkan latar belakang di atas mengenai Inovasi Paket LATIKA yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi penduduk, maka masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah masalah mengenai SDM dan juga jaringan internet yang belum menyeluruh dengan baik khususnya di daerah perbatasan-perbatasan di Kabupaten Gunungkidul. Peneliti memilih membahas Inovasi Paket LATIKA ini karena menarik untuk di bahas dengan adanya kemajuan teknologi internet peneliti ingin mengetahui apakah adanya Inovasi ini ada kemajuan mengenai administrasi penduduk di Kabupaten Gunungkidul.

1.2.Rumusan Masalah

Terkait dengan latar belakang yang telah di paparkan diatas bahwa dengan adanya perkembangan teknologi elektronik yang semakin maju juga dengan adanya pandemi Covid-19 yang sebelumnya telah terjadi membuat Pemerintah khusus nya Dukcapil Gunungkidul membuat inovasi untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses data mauapun melalukan pembayaran dengan inovasi yang dibuat oleh Dukcapil Gunungkidul, dengan nama Paket LATIKA (Pelayanan Kalurahan Lahir, Mati, KK dan KIA) yang memudahkan masyarakat dalam melakukan administrasi kependudukan. Maka dapat diambil rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi dari inovasi Paket LATIKA pada Tahun 2022?
2. Bagaimana kinerja Pelayanan Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul?

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengkaji dan menganalisis tentang Inovasi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul tentang impelementasi dari Inovasi Paket LATIKA ini berjalan dengan baik dari tahun dibuat hingga sekarang dan kinerja Pelayanan Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul

1.4. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pembaca dengan adanya kemajuan teknologi elektronik yang juga memiliki manfaat bagi pemerintah dalam menjalankan kinerjanya, dan diharapkan penelitian ini juga menjadi referensi bagi para pembaca ataupun penulis selanjutnya yang juga membahas dengan topik atau materi yang sama untuk materi yang berhubungan dengan Inovasi yang ada di Indonesia.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Instansi

Manfaat bagi instansi adalah diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah masukan dan juga saran dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi Pemerintah Dukcapil Gunungkidul. Dan juga dapat menjadi evaluasi bagi instansi ini agar dapat menjadi contoh Inovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi elektronik yang ada.

2. Bagi Masyarakat

Manfaat penelitian ini bagi masyarakat sendiri diharapkan dapat memberikan wawasan dan juga informasi tentang pelayanan publik yang telah mengikuti perkembangan zaman, dan juga agar masyarakat akan tertarik

dengan adanya Inovasi yang dibuat oleh pemerintah DISDUKCAPIL Gunungkidul.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini bertujuan untuk menambah pengetahuan penulis tentang adanya kemajuan dalam bidang pelayanan publik yang memudahkan masyarakat, juga untuk memenuhi penulisan skripsi untuk syarat mendapatkan gelar sarjana dalam Progam Studi Ilmu Pemerintahan dalam Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

1.5.Tinjauan Pustaka

Berikut ini pemaparan dari penelitian terdahulu, yang dituliskan peneliti untuk bertujuan penelitian yang dilakukan murni dan asli tanpa adanya plagiarism. Berikut ini adalah 10 penelitian terdahulu yang serupa dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis:

Tabel 1.1. Tinjauan Pustaka

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Joe Chevalier Kaligis, (2021)	Inovasi pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di dinas kependudukan pencatatan sipil Kota Tomohon.	Berdasarkan penelitian yang dituliskan oleh penulis membuat kesimpulan bahwa Inovasi Aplikasi E-Dukcapil Tomohon (Sistem Informasi Pelayanan) sudah cukup baik atau inovatif hanya saja satu indikator saja yang belum tercapai yaitu Triability dianggap belum baik/inovatif karena jumlah akta kelahiran yang diajukan dalam tahun 2020 setiap bulannya tidak menentu bahkan mengalami penurunan, kurangnya sosialisasi dan kesadaran masyarakat. Sehingga banyak upaya yang dilakukan Dukcapil kota tomohon dan juga melakukan upaya agar dapat berjalan dengan baik tanpa adanya hambatan.
2	Irma Sari Yuni, M.Fachri Adnan,(2022)	Efektivitas penerapan aplikasi Dukcapil ceria mobile dalam upaya mendukung pemerintahan berbasis elektronik (E-Government)	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan penulis dapat disimpulkan bahwa, <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk mewujudkan efektivitas program perlu adanya usaha bersama dari dua elemen, yaitu adalah masyarakat, operator negeri, serta dinas Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman. 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas program Dukcapil Ceria mobile ini dari segi sumber daya manusia yang bertugas dalam pengoperasiannya sudah cukup baik.
3	Muhammad Fatur Rahman, silvia Shyfa Azani, Githa Putri Rengganis, (2022)	Inovasi aplikasi alpukat Betawi dalam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di DKI Jakarta	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menyimpulkan hasil bahwa aplikasi alpukat ini sudah memenuhi indikator namun belum mampu menciptakan kepuasan kepada masyarakat, dan belum memenuhi pelayanan sesuai harapan pemerintah. Pada kondisi seperti inilah dibutuhkan pemerintah yang tanggap, peka, dan responsive untuk menciptakan kondisi tersebut, Pemerintahan yang baik akan menciptakan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat.

4	Nia Kurnia Wati, (2021)	Tipologi inovasi Pelayanan public dinas kependudukan dan pencatatan sipil (DISDUKCAPIL) Kota Tangerang selatan di masa pandemi.	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat menunjukkan bahwa inovasi yang dilakukan oleh Dukcapil Kota Tangerang selatan 3 O, dapat memenuhi keenam tipologi. Namun masih terdapat kelemahan dari inovasi ini, sehingga perlu adanya sosialisasi yang di selenggarakan rutin di daerah Tangerang Selatan.
5	Muzni Hanipah, Lina Aryani, (2022)	Efektivitas inovasi pelayanan public berbasis E-government (SIMPELIN) di masa pendemi Covid-19 (Studi kasus Di Dinas kependudukan dan pencatatan sipi	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis menaik kesimpulan bahwa DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi memproduksi SIMPELIN yang memiliki banyak manfaat dalam membantu masyarakat melakukan pendaftaran dimana saja dengan persyaratan yang sudah diperigkas dan sangat efisien mengingat luas wilayah sukabumi yang sangat luas. Dan juga sudah banyak masyarakat khususnya kaum milenial yang sudah melakukan pendaftaran di SIMPELIN merasa puas mengenai aplikasi ini.
6	Nur Khusnul Khatimah, Ahmad Jubaidi, Diana (2022)	Tinjauan tentang inovasi pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di dinas kependudukan dan catatan sipil kota Samarinda	Berdasarkan penelitian yang telah dituliskan maka diambil kesimpulan bahwa : <ol style="list-style-type: none"> 1. Inovasi produk layanan adalah perubahan bentuk dan desain produk layanan. Yang menggunakan WEBSITE unggulan mereka. 2. Menjadi pembaharuan dengan hadirnya pelayanan online yang menguntungkan pihak instansi maupun masyarakat karena kemudahan dan kenyamanan pelayanan yang diberikan. 3. Inovasi metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru dalam halminteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. 4. Inovasi kebijakan adalah perubahan visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada. 5. Inovasi sisten adalah interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan actor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan. Sistem pelayanan online yang

			sudah berinovasi dari sebelumnya dengan mengandalkan teknologi sebagai kemudahan untuk instansi dan masyarakat.
7	Uzlifah Andi Nanggung, Imran Ismai, Juharni (2020)	Kinerja pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sinjai (Studi Kasus pada Pelayanan kartu keluarga dan E-KTP)	Berdasarkan dengan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa memiliki hasil dan pembahasan pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai sudah cukup baik dan sistematis. Dengan mengaplikasikan teknologi berbasis komputer yang terintegrasi langsung ke pusat dan seluruh Dukcapil se Indonesia serta dengan kompetensi petugas yang mampu mengoperasikan komputer untuk mendukung kinerja petugas.
8	Mona Melinda, Syamsurizaldi, Muhammad Ichsan Kabullah (2020)	Inovasi pelayanan administrasi kependudukan online (PADUKO) oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Padang Panjang.	Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan yaitu inovasi PADUKO oleh Disdukcapil Kota Padang Panjang secara umum sudah berjalan dengan baik dan dapat diterima masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari adanya keuntungan yang dirasakan berupa efisiensi waktu, biaya, dan tenaga serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Padang Panjang. Namun, masih ditemukan beberapa kendala seperti permasalahan jaringan, server, serta persoalan, lain dalam aplikasi.
9	Bramasta Kurnia Aji, Agda Yafi Farhandi, Yusuf Amrozi (2022)	Analisis penerimaan masyarakat pada website pelayanan via online DUKCAPIL (PLAVON) Kabupaten Sidoarjo	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Hasil analisis berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai analisis penerimaan Website pelayanan Via Online Kabupaten Sidoarjo dengan model UTAUT dapat dikategorikan cukup tinggi dengan rata-rata keseluruhan yaitu (65,63%), Perlu perhatian terkait masing-masing indikator yang terdapat pada masing-masing variable yang dinyatakan dibawah rata-rata agar variable tersebut menjadi diatas variabel dari rata-rata yang sudah di tentukan.

10	Sri Handriana Dewi Hastuti (2021)	Perancangan display informasi ketersediaan blanko KTP elektronik Dinas DUKCAPIL Kabupaten Lombok Timur	Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa salah satu cara dalam rangka prinsip keterbukaan informasi terhadap masyarakat mengenai ketersediaan blanko KTP Elektronik adalah dengan membuat suatu aplikasi yang dapat menampilkan jumlah ketersediaan blanko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur khususnya UPT (Unit pelaksana teknis dinas) yang tersebar di kecamatan yang ada di Kabupaten Lombok Timur.
----	---	--	---

Sumber: Diolah oleh Peneliti

Berdasarkan uraian diatas beberapa penelitian telah banyak membahas Inovasi tentang pelayanan public dengan menggunakan teknologi elektronik dalam pencatata sipil di Kantor Dukcapil, dengan banyak manfaat yang di dapatkan masyarakat dengan adanya aplikasi tersebut. Maka dari itu yang menjadi pembeda penelitian ini dari penelitian-penelitian sebelumnya adalah dalam penelitian ini untuk mengetahui tentang bagaimana kinerja Inovasi Paket LATIKA dari tahun dibuat hingga sekarang dan faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja Inovasi Paket LATIKA ini kususnya di daerah Gunungkidul yang membuat peneliti tertarik melakukan penelitian ini.

1.6.Kerangka Teori

A. Inovasi

Menurut *Asian Development Bank*, inovasi adalah sesuatu yang baru, dapat diimplementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian aktivitas tetapi ini adalah konsep, proses penerapan, kapabilitas

yang menentukan kesuksesan organisasi. Inovasi dapat membantu sektor public untuk membuat nilai bagi masyarakat. Dalam melakukan inovasi perlu yakin bahwa inovasi tersebut akan memberikan keuntungan dari berbagai segi.

Menurut Everett M. Rogers, mendefinisikan bahwa inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi. Inovasi adalah perubahan yang direncanakan, yang bertujuan untuk memperbaiki praktek-praktek. Dengan demikian, kata kunci dalam inovasi adalah perubahan. Perubahan dapat diimplementasikan dalam kaitannya dengan semua jenjang dan sektor di bidang yang bersangkutan. Perubahan dapat terjadi secara kebetulan dan tidak sistematis, tetapi agar perubahan dapat disebut sebagai inovasi, perubahan tersebut harus mengandung unsur kesadaran dan perenungan yang kuat. Tapi yang perlu diingat bahwa inovasi membutuhkan perubahan, tetapi perubahan tidak selalu inovatif (Setiawan et al., 2019).

Adapun karakteristik inovasi menurut Rogers (2005) adalah sifat dari difusi inovasi, dimana karakteristik inovasi merupakan salah satu yang menentukan kecepatan suatu proses inovasi. Menurut Rogers (2005) mengemukakan ada 5 karakteristik inovasi, yaitu Adapun kelima karakteristik inovasi menurut Rogers (2005) mengemukakan ada 5 karakteristik yaitu *relative advantage* (keuntungan relatif), *compability* atau kompatibilitas (Keserasian), *complexy* atau kompleksitas

(kerumitan), *trialability* atau triabilitas (dapat diuji coba) dan *observability* (dapat diobservasi). Yang dapat dijabarkan:

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantages*) adalah tingkat kelebihan suatu inovasi, apakah lebih baik dari inovasi yang sebelumnya. Bisa diukur dari segi ekonomi, tingkat kenyamanan, kepuasan, dan faktor persepsi sosial.
2. Kesesuaian (*compatibility*) adalah tingkat sebuah inovasi dinilai konsisten dengan nilai yang sudah ada, pengalaman masa lalu, dan sesuai dengan kebutuhan orang-orang yang menerapkannya.
3. Kerumitan (*complexity*) adalah tingkat suatu inovasi dinilai sulit untuk digunakan. Dalam kata lain, berarti suatu inovasi itu akan mudah diadopsi apabila seseorang yang dianggap konsumen merasa lebih mudah apabila menggunakan inovasi tersebut.
4. Kemungkinan Dicoba (*trialability*) menurut Rogers (1971) yang dikutip dari Tornatzky dan Klein (1982) inovasi dapat dengan mudah diimplementasikan maka akan lebih cepat diadopsi daripada inovasi yang sulit untuk dilakukan.
5. Kemudahan diamati (*observability*) adalah suatu inovasi akan lebih mudah diadopsi apabila tingkat keterlihatannya tinggi. Keterlihatan disini mengarah kepada hasil pengamatan dimana dari hasil pengamatan diketahui bahwa inovasi ini benar-benar membawa hasil yang terbaik.

Teori diatas menurut Rogers dapat memberikan jawaban dengan menunjukkan seberapa optimal sebuah inovasi dilakukan. Indikator inovasi ini menjelaskan secara mendalam tentang kualitas inovasi. (Ahmad, 2017)

B. Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari istilah kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Menurut Sempra Lukman (2000:8) mengemukakan, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan istilah public berasal dari bahasa inggris yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Menurut Moebur (2001:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak nya.

Menurut (Widodo, 2001) Pelayanan publik yang professional artinya pelayanan public yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responbilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Pelayanan public atau pelayanan umum dapat di definisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk

barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka uaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2005:5)

Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan public adalah kegiatan dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha meemnuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan public adalah mempersiapkan pelayanan public tersebut yang di kehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada public mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Selanjutnya menurut Moenir (2001:13) Pelayanan Publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut.

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektifitas.

3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

C. E-Government

Menurut (Mulyadi, 2016) e-government didefinisikan pemanfaatan atau pengaplikasian teknologi informasi, khususnya internet, guna membuat pelayanan publik menjadi lebih baik, berorientasi kepada konsumen, nyaman, serta efektif dari segi pembiayaan. Sementara menurut (Balilatfo, 2020), E- government adalah suatu inovasi berbasis pengembangan dalam penyelenggaraan sarana serta prasarana pemerintahan yang dengan memakai maupun menggunakan sistem elektronik untuk peningkatan suatu penyelenggaraan pelayanan publik dengan kualitas yang lebih baik, sehingga sanggup memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa layanan secara efektif, efisien dan memuaskan. Secara keseluruhan E-government dapat dilihat sebagai pengaplikasian TIK dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Tujuannya untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi transparansi serta akuntabilitas pemerintah (Napitupulu, 2020). World bank dalam (Nawawi, 2013) juga memaparkan ruang

lingkup dan domain e-government sebagai pemanfaatan teknologi informasi oleh government berupa computer mobile dan wide area network internet. Melalui pemanfaatan teknologi tersebut, hubungan antara pemerintah dengan sesama aparatur pemerintah, kelompok bisnis ataupun rakyat, dapat ditransformasikan dengan baik. Berdasarkan beberapa pemahaman mengenai e-government sebagaimana yang diungkapkan oleh para ahli diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa e-government adalah proses penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi, terutama dalam pelayanan publik. Dimana hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik serta lebih efektif dan efisien kepada masyarakat. (Yuni & Adnan, 2022)

D. Kinerja

Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria tertentu yang telah ditetapkan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja merupakan penampilan hasil kerja baik secara kualitas dan kuantitas. Kinerja tersebut dapat ditinjau dari beberapa dimensi yaitu:

1. Sebagai keluaran (*output*) yaitu melihat apa yang dihasilkan.

2. Prosesnya, yaitu prosedur-prosedur yang telah ditempuh dinilai seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugasnya.
3. Aspek Konsektual, yaitu penilaian kerja yang dilihat dari kemampuannya (dalam Arsyad 2004:20)

Kinerja seorang pegawai akan baik jika pegawai mempunyai keahlian yang tinggi, keahlian untuk bekerja, adanya imbalan atau upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan. (Prawirosentono, 1999). Menurut Viethzal (2004:309) kinerja adalah suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan pelaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi. (Ii, 2004)

1.7. Definisi Konseptual

A. Inovasi

Dari beberapa teori menurut para ahli yang telah diuraikan di atas maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi adalah sebuah pembaharuan atau hal baru yang dapat membawa dalam keberuntungan atau kemajuan.

B. Pelayanan Publik

Dari teori yang ada dan telah dijabarkan oleh beberapa ahli maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan yang dibutuhkan atau sesuai dengan haknya.

C. E-Government

Dari Teori yang telah dijabarkan oleh beberapa ahli maka dapat disimpulkan bahwa e-government adalah usaha pemerintah dalam menjalankan pemerintahan dengan menggunakan kemajuan teknologi yang seiring berkembangnya kemajuan untuk memudahkan jalannya pemerintahan.

D. Kinerja

Dari teori yang telah dijelaskan oleh beberapa ahli maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu prestasi kerja yang telah dicapai seseorang atau yang telah dicapai oleh suatu perusahaan atau instansi dengan melihat hasil akhir setelah adanya kinerja apakah kualitas dan kuantitasnya baik atau masih kurang dalam mencapai keberhasilan.

1.8. Definisi Operasional

Adapun kelima karakteristik inovasi menurut Rogers (2005) yang dijadikan peneliti sebagai indikator dalam membuat definisi operasional mengemukakan ada 5 karakteristik yaitu *relative advantage* (keuntungan relatif), *compability* atau kompatibilitas (Keserasian), *complexy* atau kompleksitas (kerumitan), *trialability*

atau triabilitas (dapat diuji coba) dan *observability* (dapat diobservasi). Selanjutnya membahas Indikator Kinerja menurut (Arsyad, 2004:20) dengan kinerja merupakan penampilan hasil kerja baik secara kualitas dan kuantitas. Kinerja tersebut dapat ditinjau dari beberapa dimensi yaitu Sebagai keluaran (*output*), Proses, dan Aspek Konsektual.

Tabel 1.2. Kerangka Operasional

	Indikator	Parameter
Indikator Inovasi	Kerumitan	a. Tingkat kesulitan penyelenggara pelayanan
	Kesesuaian	a. Tingkat Konsistensi penyelenggara pelayanan b. kebutuhanaan dengan Kebutuhan pengguna layanan
	Kemungkinan Dicoba	a. Tingkat Kemudahan bagi penyelenggara dan pengguna layanan.
	Keuntungan Relatif	a. Tingkat Keyamanan pengguna b. Tingkat Ekonomi c. Tingkat kepuasan pengguna
	Kemudahan diamati	d. Keterbukaan informasi tentang inovasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan.
Indikator Kinerja	Output	a. Melihat apa yang dihasilkan
	Proses	b. Prosedur-prosedur yang telah ditempuh dinilai seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugasnya
	Aspek Konsektual	a. Penilaian kerja yang dilihat dari kemampuannya

1.9. Metode Penelitian

a. Jenis Penelitian

Bogdan dan Taylor (1975 :5) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu secara holistic (utuh), tidak mengisolasi individu ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi memang individu sebagai bagian dari keutuhan. Sejalan dengan pendapat itu Kirk dan Miller (dalam Moelong, 1990:3), mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. Dalam penelitian ini akan dilakukan penelitian menggunakan metode Deskriptif Kualitatif dengan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak terkait dengan pembuatan Inovasi Paket LATIKA ini, untuk dapat menuliskan jawaban dan informasi untuk menuliskan hasil penelitian dan melakukan observasi secara langsung untuk mengamati secara langsung yang sedang terjadi di lapangan.

b. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian akan dilakukan di Kantor DUKCAPIL Kabupaten Gunungkidul peneliti memilih kantor atau instansi ini karena peneliti ingin

mengetahui lebih dalam tentang penerapan Inovasi Paket LATIKA ini, apakah bermanfaat bagi masyarakat dan membawa dampak baik bagi pelayanan di kantor atau instansi ini. Peneliti akan melakukan wawancara dan juga pengumpulan data dengan dokumentasi sebagai data pendukung untuk melakukan penelitian ini. Dengan menggunakan metode analisis Deskriptif Kualitatif ini diharapkan dapat memaparkan sebuah peristiwa yang ada dilapangan dan memecahkan permasalahan yang terjadi berdasarkan data yang telah didapatkan.

c. Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer ydalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara kepada pihak Kantor DUKCAPIL Kabupaten Gunungkidul dan juga melakukan pengamatan secara langsung dilapangan. Dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang ada di lapangan dan mengamati secara langsung keadaan dan situasi yang terjadi secara langsung. Dengan data ini diharapkan peneliti dapat mengetahui apakah dengan adanya Inovasi Paket LATIKA ini banyak di gunakan masyarakat dan juga membantu masyarakat dalam melakukan pengurusan data di Kantor Kalurahan.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini sendiri adalah data yang berupa fisik, seperti arsip dokumentasi yang dimiliki Kantor Dinas DUKCAPIL Kabupaten Gunungkidul, dengan adanya data ini dapat membantu peneliti untuk menguatkan data yang telah dikumpulkan sebelumnya, juga diharapkan dengan adanya data ini dapat mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian.

d. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data berguna untuk membantu peneliti dalam melakukan penelitian agar mendapatkan data yang spesifik yang berdasarkan dengan fakta atau dengan kondisi di lapangan.

1. Wawancara

Dalam penelitian kualitatif, pada umumnya sumber data utamanya (primer) adalah manusia yang berkedudukan sebagai informan. Oleh sebab itu, wawancara mendalam merupakan Teknik penggalan data yang utama yang sangat memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang sebanyak-banyaknya, yang lengkap, dan mendalam. Menurut Lincoln dan Guba (1985:266) wawancara dapat dilakukan untuk mengkonstruksi perihal orang, kejadian, kegiatan, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian merekonstruksi kebulatan harapan pada masa yang akan datang, memverifikasi, mengubah, dan memperluas informasi dari berbagai

sumber, dan mengubah atau memperluas konstruksi yang dikembangkan peneliti sebagai triangulasi. Teknik wawancara dipilih peneliti untuk memperoleh data yang lebih banyak, akurat dan mendalam.

Pada penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara secara langsung kepada pihak terkait untuk menanyakan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun oleh peneliti. Wawancara sendiri dilakukan secara langsung di Kantor DUKCAPIL Kabupaten Gunungkidul dengan pihak terkait yang terkait dengan dibuatnya Inovasi Paket LATIKA ini, dan masyarakat pengguna Inovasi Paket LATIKA ini di Gunungkidul

2. Observasi

Observasi merupakan bagian yang sangat penting dalam penelitian kualitatif. Melalui observasi peneliti dapat mendokumentasikan dan merefleksi secara sistematis terhadap kegiatan dan interaksi subjek penelitian. Semua yang dilihat dan di dengar dalam observasi dapat dicatat dan direkam dengan teliti jika itu sesuai dengan tema dan masalah yang dikaji dalam penelitian. Dengan observasi peneliti akan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan untuk melihat situasi yang terjadi secara langsung.

Observasi dalam penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Gunungkidul. Dengan

melakukan pengamatan yaitu karena peneliti dapat menganalisis dan melakukan pencatatan secara sistematis mengenai keadaan yang terjadi di DUKCAPIL Gunungkidul secara langsung, dan dapat melakukan pencatatan untuk menambah kuatnya data yang telah didapatkan sebelumnya.

3. Dokumentasi

Menurut Yin (2000:109), kegiatan dalam menganalisis isi dokumen, disebut dengan content analysis, sebab dalam kegiatan itu peneliti bukan sekedar mencatat isi penting yang tersurat dalam dokumen, tetapi juga memahami makna yang tersirat dalam dokumen dengan hati-hati, teliti, dan kritis. Pengkajian isi dokumen merupakan satu Teknik pengumpulan data dengan memanfaatkan catatan, arsip, gambar, film, foto, dan dokumen-dokumen lainnya. Termasuk dalam dokumen itu adalah catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang memungkinkan pemerolehan data secara lengkap, sah, dan bukan berdasarkan pikiran saja

Dokumentasi sendiri dilakukan peneliti dengan cara mengumpulkan data fisik seperti arsip-arsip laporan dalam penggunaan Inovasi Paket LATIKA ini agar dapat memperkuan dokumen-dokumen sebelumnya yang telah dikumpulkan peneliti melalui wawancara dan observasi.

e. Teknik Analisa Data

1. Reduksi Data

Ketika pengumpulan data berlangsung, reduksi data dilakukan dengan membuat catatan ringkas tentang isi dari catatan data yang diperoleh di lapangan. Dalam hal ini peneliti dapat melakukan coding, mencari dan memusatkan tema, menentukan batas permasalahan, dan menuliskan catatan peneliti (memo). Langkah semacam ini terus dilakukan hingga proses penulisan laporan penelitian dilakukan. Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak diperlukan, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Cara reduksi data meliputi:

- a) Seleksi keta tatas data
- b) Ringkasan atau uraian singkat
- c) Menggolongkan dalam pola yang lebih luas

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan Ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan, Sajian data dalam penelitian kualitatif pada umumnya disampaikan dalam bentuk narasi, yang dilengkapi dan disusun dengan

sistematik, sesuai dengan tema-tema inti agar mudah dipahami interaksi antar bagiannya dalam konteks yang utuh, bukan terlepas antara satu dan lainnya, melalui pemahaman terhadap sajian data ini, peneliti dapat melakukan analisis data untuk dapat merumuskan temuan-temuan dalam penelitian dan mengemukakan simpulan akhir penelitian. Tindakan bentuk penyajiannya adalah sebagai berikut:

- a) Teks naratif: berbentuk catatan lapangan
- b) Matriks, grafik, jaringan, dan bagian dengan menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang mudah diraih, sehingga dapat memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan penafsiran terhadap hasil analisis dan interpretasi data. Penarikan simpulan ini hanyalah salah satu kegiatan dalam konfigurasi utuh agar dapat di verifikasi. Proses Verifikasi terhadap simpulan sementara dapat dilakukan dengan pengulangan Langkah penelitian, yaitu dengan menelusuri kembali semua Langkah penelitian yang telah dilakukan, meliputi pemeriksaan data yang telah terkumpul dari lapangan, reduksi yang dibuat berdasarkan catatan lapangan, dan simpulan sementara yang telah dirumuskan, (Sri Handriana Dewi Hastuti, 2021). Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus menerus selama berada

dilapangan. Kesimpulan-kesimpulan ini ditangani secara longgar, tetap terbuka dan skeptis, yang awalnya belum jelas namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh. (Bisri et al., 2019)