

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. latar Belakang**

Inovasi merupakan suatu hal penting yang harus dimiliki oleh sebuah organisasi pemberi layanan sektor publik. Instansi pemerintah sebagai pemberi layanan dituntut memiliki inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selama ini masih banyak permasalahan dalam kegiatan dan proses pemberian layanan kepada masyarakat. Beberapa pemerintah daerah berlomba-lomba bersaing dan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Namun seringkali upaya tersebut masih belum memberikan hasil yang maksimal sehingga pada akhirnya tidak solutif dan terkadang menimbulkan kerumitan dalam proses pelayanan kepada masyarakat (Adawiyah 2018).

Woodman (2014) mengungkapkan bahwa kinerja inovasi adalah sebuah kinerja yang diukur dari tiga dimensi, yang meliputi inovasi produk, inovasi proses dan inovasi manajerial, yang berimplikasi pada peningkatan kualitas dan efisiensi. Pada dasarnya, inovasi dilakukan dengan pengembangan produk, layanan dan metode yang baru untuk organisasi dan dilakukan untuk kepentingan organisasi. Kemudian, Crossan and Apaydin (2010) menyatakan bahwa kinerja inovasi adalah penciptaan atau penerimaan, adaptasi dan pemanfaatan nilai-nilai kebaruan. Hal itu dapat dilakukan melalui regenerasi dan perluasan produk, layanan dan pasar, membuat cara-cara baru pengembangan produk dan membangun sistem manajemen baru. Selanjutnya, Orlikowski (2010) menyatakan bahwa inovasi adalah proses

pengembangan luaran baru dengan mengadopsi cara-cara baru dalam bekerja, termasuk pengembangan produk.

Inovasi diyakini dapat mengantarkan kondisi birokrasi menjadi lebih baik, dalam Pasal 386 ayat (1) UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah, pemerintah daerah dapat melakukan inovasi. Ayat (2) menyebutkannya bahwa yang dimaksud dengan inovasi adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Sementara bagaimana sebuah inovasi dirumuskan, dapat dilihat pada prinsip inovasi sebagaimana tersebut di dalam Pasal 387. Menteri Dalam Negeri, Tjahjoe Kumolo, menyebutkan bahwa inovasi yang dilakukan oleh kepala daerah merupakan salah satu kunci suksesnya pembangunan di daerah. Tanpa adanya inovasi di daerah, pembangunan hanya akan berjalan di tempat. Dengan inovasi maka kepala daerah juga mampu menggerakkan dan mengorganisir masyarakatnya. Di sisi lain inovasi akan membuat penyerapan anggaran di daerah tidak saja untuk pos-pos rutin semata, sehingga fokus pada inovasi sangat penting. Jangan sampai penyerapan anggaran hanya dialokasikan untuk program rutin tanpa ada inovasi daerah yang muncul (Solehudin dalam Wahyuni & Aziza, 2018).

Desain Inovasi daerah Kebijakan Publik adalah kunci bagi lahirnya kebijakan publik yang inovatif. Tanpa adanya desain inovasi kebijakan, governance masuk ke kondisi yang labil dan tidak efektif, kehilangan kapasitas pemerintahannya, dan menjadi target kritikisme dan kegagalan. Oleh karena itu, menuntut adanya desain inovasi kontinyu dalam proses kebijakan dan administrasi,

struktur dan sistem nilai (Nasriza and F.Yasmeardi 2020). Pada dasarnya pelayanan publik merupakan aspek penting yang merupakan perhatian utama pemerintah, baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang Undang No. 25 Tahun 2009 menguraikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundangundangan yang berlaku. Seiring dengan perkembangan zaman pelayanan publik sudah seharusnya melakukan terobosan inovasi teknologi sesuai dengan kondisi perkembangan kekinian pelayanan publik guna optimalisasi pelayanan. Pelayanan publik dalam sektor administrasi kependudukan merupakan jenis pelayanan yang memberikan pemenuhan hak-hak administratif seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependuduka, tanpa adanya perlakuan yang mendiskriminatif.

Maka dari itu di era yang berkembang masyarakat terus menuntut adanya perubahan dalam segi organisasi pemerintahan agar dapat meningkatkan daya kinerja sebuah organisasi. Dengan semakin berkembangnya pelaksanaan otonomi daerah, kegiatan inovasi di daerah semakin berkembang. Inovasi yang dilakukan pemerintah daerah pada dasarnya dapat meliputi berbagai sektor dengan tujuan yang beragam. Namun secara umum inovasi yang dilakukan di daerah dilaksanakan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat. Inovasi kebijakan pemerintah daerah kabupaten Berau di landasi semangat mengejar ketertinggalan kabupaten Berau dari daerah lain, pemerintah kabupaten Berau

senantiasa memotivasi dan mendorong masyarakat swasta dan seluruh stakeholders untuk bersama-sama mengembangkan inovasi di seluruh Berau. Dalam mendorong tumbuhnya inovasi di Berau, pemerintah daerah mengembangkan regulasi yang lebih baik bagi perkembangan inovasi, meningkatkan ketrampilan bagi inovasi dan mengembangkan kehadiran inovasi yang efisien. Dalam mengembangkan inovasi daerah di Kabupaten Berau tentang pelayanan publik pemerintah Berau menjalin kerjasama bersama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau.

Kabupaten Berau masih memiliki masalah di administrasi kependudukan yaitu permasalahan dalam peningkatan cakupan kepemilikan kartu identitas anak. Masih banyak masyarakat yang enggan melakukan pengurusan KIA karena kurangnya kesadaran. Padahal syarat pengurusan KIA sangat mudah, yaitu fotokopi akta kelahiran, kartu keluarga orang tua atau wali, dan orang tua menyertakan KTP elektronik. Faktanya semenjak 2020 Berau telah melayani kartu identitas anak namun sejauh ini pemegang kartu identitas anak hanya 43%, yaitu ada 35.679 jiwa anak yang telah memiliki kartu identitas anak Dengan rincian laki-laki sebanyak 18.211 jiwa dan perempuan 17.468 jiwa. angka tersebut masih rendah dan jauh dari target yang ingin dicapai, karena itu kabupaten Berau menargetkan untuk setiap anak memiliki KIA. KIA sangat penting sebagai identitas resmi untuk anak di bawah umur 17 tahun. Hal tersebut disesuaikan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 2 Tahun 2016 mengenai penerbitan KIA wajib bagi anak di bawah umur 17 tahun dan melindungi pemenuhan hak pada anak. Seperti halnya Kartu Tanda Penduduk, KIA bertujuan untuk mempermudah pelayanan publik, meningkatkan pendataan, perlindungan, dan pemenuhan hak konstitusional warga negara Indonesia bagi anak.

Disdukcapil juga sudah mulai bekerja sama dengan Dinas Pendidikan terkait untuk mewajibkan KIA sebagai salah satu syarat masuk sekolah.

Sektor publik diuntut untuk terus berinovasi dengan tuntutan inovasi yang akuntabilitas, transparansi dan berbagai prinsip good governance yang menggiring organisasi publik yang berkinerja lebih tinggi. Upaya meningkatkan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau menciptakan inovasi berupa program yang bertujuan mempermudah kepengurusan Dokumen Kependudukan khususnya kartu identitas anak. Mengenai hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau melakukan Inovasi dalam rangka meningkatkan pelayanan penerbitan kartu identitas anak kepada masyarakat maka perlu adanya inovasi baru yang dapat mempermudah pelayanan agar lebih efisien dan efektif, untuk dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi. Salah satu Inovasi yang dilakukan dalam merespon keluhan dari masyarakat adalah dengan meluncurkan Program Inovasi Layanan Kolektif Cetak Dokumen Selesai di Tempat (SI LACAK SEPAT) Inovasi pelayanan dengan melakukan layanan jemput bola menggunakan mobil keliling ke tempat-tempat keramaian dan sekolah : SD, SMP dan SMA yang ada di kabupaten Berau dari proses permohonan hingga selesai pencetakan dokumen kependudukan langsung dilakukan di tempat. SI LACAK SEPAT menjadi salah satu inovasi dalam hal pelayanan publik Kabupaten Berau, fungsi utama yang dimiliki oleh program SI LACAK SEPAT agar pengurusan dalam pembuatan kartu identitas anak lebih cepat.

Dari permasalahan tersebut maka pemerintah daerah dirasa perlu untuk melakukan inovasi pelayanan dengan menerapkan lima dimensi kualitas pelayanan

publik yang menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan pada masyarakat yaitu, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Penerapan inovasi kebijakan daerah pada pelayanan publik merupakan sebuah tantangan berat bagi Kabupaten Berau untuk mencapai sebuah good governance. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam lagi mengenai faktor apa saja yang membuat pemerintah usahakan dalam pencapaian sebuah inovasi daerah dengan mengambil judul penelitian tentang “Kinerja Inovasi Pelayanan Publik Silacak Sepat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana inovasi pelayanan publik SI LACAK SEPAT (Inovasi Layanan Kolektif Cetak Dokumen Selesai Di Tempat) di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau?
2. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh pada implementasi inovasi SI LACAK SEPAT?

## **C. Tujuan**

Tujuan dari adanya penelitian yang dilakukan penulis berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah adalah:

1. Mengetahui bagaimana inovasi program SI LACAK SEPAT (Inovasi Layanan Kolektif Cetak Dokumen Selesai Di Tempat) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Berau.
2. Mengetahui Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh pada implementasi inovasi SI LACAK SEPAT.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan penelitian ini dapat memperbanyak referensi kajian studi ilmu pemerintah khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pemerintah dalam membuat kebijakan inovasi daerah untuk meningkatkan pelayanan publik program SI LACAK SEPAT (Inovasi Layanan Kolektif Cetak Dokumen Selesai Di Tempat)

### **3. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan dan wawasan khususnya di bidang inovasi pelayanan publik sebagai bekal untuk terjun ke dunia kerja profesionalisme. penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi dan masukan serta acuan bagi para akademisi yang akan melakukan riset dengan fenomena yang sama, manfaat ini diharapkan berlaku juga bagi pemerintah dalam hal ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau untuk mengetahui Upaya Pengembangan Pelayanan Publik dalam pengurusan penerbitan kartu identitas anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau).

## **E. Tinjauan Pustaka**

Sejumlah penelitian – penelitian terdahulu yang mengkaji terkait inovasi kebijakan daerah tentang program program SI LACAK SEPAT (Inovasi Layanan Kolektif Cetak Dokumen Selesai Di Tempat) dapat ditemui dalam sejumlah literature. Adapun penelitian – penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan dengan topik penelitian yang akan diangkat, dapat dilihat pada tabel berikut:

NO	Nama	Nama Jurnal	Hasil
1	Basir, Saniy Ziyan Fasya (2022)	Pelaksanaan Golla Kambu Dalam Meningkatkan Penerbitan Kartu Identitas Anak (Kia) Di Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan Golla Kambu dalam meningkatkan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) sudah baik. Namun, terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan Golla Kambu guna meningkatkan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) dan hambatan dari masyarakat. Hambatan dalam pelaksanaan Golla Kambu dalam penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) yakni anggaran, jarak antar kecamatan terhadap pusat pelayanan dan cuaca yang tidak mendukung serta sarana prasarana. Adapun hambatan dari masyarakat yakni kurangnya tingkat kesadaran dan tingkat pemahaman. Namun hambatan tersebut dapat diatasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju melalui upaya-upaya sehingga pelaksanaan Golla Kambu dalam meningkatkan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Mamuju berjalan dengan baik.
2	Lolita Deby Mahendra Putr (2018)	Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia	kuantitas inovasi pelayanan publik tidak berbanding lurus dengan kualitas pelayanannya. Ada beberapa faktor yang menyebabkan tidak efektifnya inovasi pelayanan publik dalam mempengaruhi kualitas pelayanan, yakni iklim inovasi yang masih buruk dan ketidak sesuaian inovasi dengan nilai-nilai yang diyakini lingkungan adopter. Iklim inovasi yang masih buruk mempengaruhi kemampuan Sumber Daya Manusia (baik pemimpin dan pegawai) dalam menerapkan inovasi pelayanan publik.

NO	Nama	Nama jurnal	Hasil
3	Novi Anggraeni,& Hanny Purnamasari (2022)	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Studi Kasus Pada Aplikasi Sapa Cetar	Pemanfaatan teknologi informasi merupakan upaya dari pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik. Diciptakannya aplikasi Sapa Cetar untuk mempermudah pelayanan masyarakat dalam mengurus berbagai administrasi kependudukan, dan mengembangkan badan usaha milik desa Kalijati Kecamatan Jatisari Kabupaten Karawang.
4	Adyatma & Tresna (2022)	Optimalisasi Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan	Hasil dari penelitian ini menunjukkan tujuan dari optimalisasi belum begitu sempurna, alternatif keputusan yang diambil dapat dikatakan cukup tepat, meskipun dengan sumberdaya yang dapat dikatakan cukup dengan keadaan yang memadai. Hal ini dikarenakan adanya hambatan-hambatan yang terjadi yaitu pandemi Covid-19 yang menghentikan program jemput bola ke sekolah-sekolah dan sempat terjadi work from home, sarana dan prasarana
5	Lesmana Rian Andhika (2018)	Elemen Dan Faktor Governansi Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah	Pemerintah berusaha untuk terus mendukung adopsi inovasi dalam aktivitas nya. Selain dari tujuan meningkatkan kualitas pelayanan, inovasi dianggap bermanfaat untuk mengubah pola interaksi antara masyarakat dan pemerintah. pemerintah melakukan inovasi tidak hanya dilakukan dengan menghasilkan produk dan layanan, namun pengelolaan yang tepat dapat meningkatkan inklusivitas kemanfaatan inovasi yang lebih besar terutama untuk sektor pelayanan publik pemerintah.

No	Nama	Nama Jurnal	Hasil
6	Ratwasi, Sasmito, & Firdausi 2022	Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Dalam Meningkatkan Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Era Pandemi Covid-19	hasil riset menyatakan bahwasanya strategi Dispendukcapil Kota Malang untuk peningkatan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di era pandemi covid-19 yakni pelayanan melalui via online dengan menggunakan aplikasi SIAPEL, melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya KIA bagi anak, serta pelayanan yang dilakukan melalui jemput bola (JEMBOL).
7	Gading Putro Wahyudi (2021)	Inovasi Paket Pelayanan Grobogan Hebat Dalam Penerbitan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan	novasi Grobogan Hebat yang dilakukan yaitu inovasi pelayanan dengan cara yang baru dalam berinteraksi pada masyarakat dengan pelayanan pencatatan akta kelahiran melalui pendaftaran dan permohonan pencatatan di Rumah Sakit/Puskesmas/Klinik untuk bayi yang baru lahir. Inovasi Grobogan Hebat merupakan strategi pelayanan untuk mempermudah masyarakat membuat akta kelahiran bersamaan dengan Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak dalam satu waktu. Namun masyarakat Kabupaten Grobogan kurang memahami proses pembuatan akta kelahiran dengan Inovasi Grobogan Hebat
8	Zainul Abidin (2022)	Kelembagaan Pelayanan Kartu Identitas Anak Di Kabupaten Buton Tengah	Penelitian ini menemukan kelembagaan pelayanan kartu identitas anak di Kabupaten Buton Tengah berjalan dan dalam kondisi baik. Struktur birokrasi, job description dan sistem pelayanan bersinergi dan berdampak positif bagi efektivitas pelayanan. Namun terdapat kendala terkait

			kenyamanan memperoleh pelayanan dan lokasi kantor yang masih jauh dari masyarakat di luar Ibukota Kabupaten Buton Tengah, Labungkari untuk pelayanan offline atau langsung.
9	Fefie Anggriani, (2022)	Implementasi Kebijakan Tentang Program Selesai Dalam Genggaman (Salaman) Pembuatan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang memanfaatkan perkembangan teknologi dengan pelayanan secara online dengan menggunakan aplikasi selesai dalam genggaman dalam pembuatan kartu identitas anak berjalan cukup baik. Namun dalam pelayanan administrasi kependudukan secara online masih mengalami hambatan yang disebabkan oleh pengetahuan serta pola pikir masyarakat yang menganggap pelayanan secara online sulit dan rumit sehingga masyarakat lebih memilih pelayanan secara offline karena menganggap pelayanan offline lebih jelas dan mudah,
10	Ria Ratna Sari Pasaribu (2019)	Implementasi Kebijakan Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (Kia) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu	hasil penelitian dan pembahasan yaitu pentingnya Kartu Identitas Anak (KIA) yaitu menyempurnakan database kependudukan dalam rangka pengambilan kebijakan pembangunan dan tujuannya memberikan perlindungan terhadap anak serta memudahkan anak untuk memperoleh hak-haknya. Hambatan dalam Implementasi dalam pelayanan pembuatan KIA adanya hambatan dari Intern dan Ekstern baik dari Dispenduk Capil Kota Batu maupun dari Masyarakatnya itu sendiri. Upaya dalam Implementasi dalam pelayanan pembuatan KIA memberikan pemahaman.

No	Nama	Nama jurnal	Hasil
11	Anisa dan Fatmawati (2020)	Inovasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kartu Identitas Anak Pada Dukcapil Kota Mataram)	Hasil penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan publik di DUKCAPIL Kota Mataram pada kasus Pelayanan Kartu Identitas Anak. Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini yaitu Teori Inovasi diungkapkan oleh Muluk. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pada pelayanan KIA di DUKCAPIL Kota Mataram melakukan berbagai inovasi dalam segi pelayanan publik. Banyak terobosan dalam berbentuk kegiatan yang bertujuan agar masyarakat sadar akan pentingnya KIA bagi anak-anak mereka. Kegiatan terobosan yang dilakukan
12	Anisa Cahyaningrum dan Rino Ardhian Nugroho (2019)	Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta	penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelaksanaan inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi "dukcapil dalam genggaman" oleh Dispendukcapil Kota Surakarta berdasarkan tipologi inovasi menurut Perry yaitu produk (keluaran), layanan (operasional), proses (organisasional), konseptual, kebijakan, dan sistemik.
13	Nazmi dan Chairul (2022)	Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Dalam Meningkatkan Kepemilikan Kartu Identitas Anak Bagi Anak Baru Lahir Di Kota Langsa Provinsi Aceh	Hasil dari pelayanan ini yaitu terwujudnya administrasi yang baik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Faktor yang mempengaruhi yaitu faktor pendorong (koordinasi yang baik dan kesadaran diri pegawai) kemudian faktor penghambat kurangnya SDM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

N0	Nama	Nama Jurnal	Hasil
14	Noormila Faujiah Dan Muhammad Zainal Arifin (2021)	Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak (Kia) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan CIC di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda belum terlaksana secara optimal karena masih terdapat beberapa kendala dalam implementasinya. Dari segi komunikasi, pemberian sosialisasi KIK masih minim dan jumlah penerbitan KIK masih jauh tertinggal dari jumlah anak usia 0-16 tahun di Kota Samarinda, artinya masih banyak anak yang belum mendaftarkan KIK. . Kemudian pemanfaatan KIK belum dirasakan secara menyeluruh oleh masyarakat karena ketidaktahuan dan pemanfaatan KIK melalui upaya kerjasama kemitraan bisnis dalam memberikan diskon belanja atau rekreasi juga belum terealisasi seperti yang diharapkan akibat pandemi Covid-19. Bahkan dari sisi pelaksana dan struktur birokrasi sudah tertata dengan baik.
15	Rizky Haifulloh, Eko Priyo Purnomo, Lubna dan Salsabila (2020)	Kehadiran Kartu Smart Madani dan Kartu Identitas Anak sebagai Program Pengembangan Smart City di Kota Pekanbaru	Hasil penelitian ini yaitu pertama secara teoritis kehadiran program dua kartu pintar ini akan berdampak baik terhadap kecakapan atau literasi teknologi dan dayaguna informasi di kota Pekanbaru. Kedua, pengimplementasian daripada program dua kartu pintar ini kiranya sudah tepat sasaran jika merujuk kepada salah satu permasalahan yang dihadapi kota Pekanbaru. Ketiga dan terakhir, walaupun kehadiran program ini dalam beberapa hal baik adanya, namun di sisi lain terdapat lobang yang seharusnya lebih didahulukan untuk ditambal sebenarnya oleh pihak pemerintah kota melalui inovasi-inovasinya, salah satu

			contohnya bagaimana masyarakat miskin atau marginal di kota tersebut dapat didayagunakan lewat konsep kota pintar (smart city) dan pengembangannya di sana.
--	--	--	---

Berdasarkan hasil analisis dari 10 penelitian sebelumnya di atas, kemudian mengidentifikasi persamaan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang ingin diteliti oleh penulis. Persamaan antara peneliti terdahulu dengan penelitian yang ingin penulis lakukan terletak pada metode penelitian yang digunakan, dimana sebagian besar penelitian. terdahulu menggunakan metode penelitian kualitatif seperti yang penulis gunakan dalam penelitian ini. Adapun beberapa perbedaan yang di temukan yakni terkait dengan studi kasus ataupun fokus penelitian yang dipilih oleh penulis. Teori yang digunakan dan hasil yang diperoleh dalam penelitian tersebut. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukakn oleh penulis terhadap penelitian sebelumnya ditemukan perbedaan pada studi kasus dan kota yang dipilih peneliti terdahulu. Berdasarkan hasil yang di amati oleh penulis terdapat perbedaan pada studi kasus dan kota yang dipilih peneliti sebelumnya, *pertama*, Penelitian Basir, Saniy Ziyah Fasya **“Pelaksanaan Golla Kambu Dalam Meningkatkan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat”** tahun 2022 metode yang digunakan adalah Metode penelitian Kualitatif. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Golla Kambu dalam meningkatkan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) sudah baik. Namun, terdapat beberapa hambatan dalam

pelaksanaan Golla Kambu guna meningkatkan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) dan hambatan dari masyarakat. Hambatan dalam pelaksanaan Golla Kambu dalam penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) yakni anggaran, jarak antar kecamatan terhadap pusat pelayanan dan cuaca yang tidak mendukung serta sarana prasarana.

*Kedua* penelitian Lolita Deby Mahendra Putri “**Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia**” tahun 2018 penelitian tersebut merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif. kuantitas inovasi pelayanan publik tidak berbanding lurus dengan kualitas pelayanannya. Ada beberapa faktor yang menyebabkan tidak efektifnya inovasi pelayanan publik dalam mempengaruhi kualitas pelayanan, yakni iklim inovasi yang masih buruk dan ketidaksesuaian inovasi dengan nilai-nilai yang diyakini lingkungan adopter. Iklim inovasi yang masih buruk mempengaruhi kemampuan Sumber Daya Manusia (baik pemimpin dan pegawai) dalam menerapkan inovasi pelayanan publik.

*ketiga* penelitian Novi Anggraeni dan Hanny Purnamasari ”**Inovasi pelayanan public berbasis E-government studi kasus pada aplikasi sapa cetar**” pada tahun 2022 dalam penelitian tersebut peneliti menggunakan Metode penelitian Kualitatif. Dapat di ambil kesimpulan bahwa Pemanfaatan teknologi informasi merupakan upaya dari pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik. Diciptakannya aplikasi Sapa Cetar untuk mempermudah pelayanan masyarakat dalam mengurus berbagai administrasi kependudukan, dan mengembangkan badan usaha milik desa Kalijati Kecamatan Jatisari Kabupaten Karawang.

*Keempat*, penelitian Ayatma dan Tresna “**Optimalisasi pelayanan penerbitan kartu identitas anak di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Balikpapan**” tahun 2022, dalam penelitian ini menggunakan

metode kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tujuan dari optimalisasi belum begitu sempurna, alternatif keputusan yang diambil dapat dikatakan cukup tepat, meskipun dengan sumberdaya yang dapat dikatakan cukup dengan keadaan yang memadai. Hal ini dikarenakan adanya hambatan-hambatan yang terjadi yaitu pandemi Covid-19 yang menghentikan program jemput bola ke sekolah-sekolah dan sempat terjadi work from home, sarana dan prasarana. *Kelima*, peneliti Lesmana Rian Andhika **“Elemen dan factor governansi inovasi pelayanan publik pemerintah”** tahun 2018, metode yang di gunakan adalah kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah berusaha untuk terus mendukung adopsi inovasi dalam aktivitas nya. Selain dari tujuan meningkatkan kualitas pelayanan, inovasi dianggap bermanfaat untuk mengubah pola interaksi antara masyarakat dan pemerintah. pemerintah melakukan inovasi tidak hanya dilakukan dengan menghasilkan produk dan layanan, namun pengelolaan yang tepat dapat meningkatkan inklusivitas kemanfaatan inovasi yang lebih besar. *Keenam*, peneliti Ratwasi, Sasmito, dan Firdausi **“Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Dalam Meningkatkan Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Era Pandemi Covid-19”** pada tahun 2022, penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil riset menyatakan bahwasanya strategi Dispendukcapil Kota Malang untuk peningkatan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di era pandemi covid-19 yakni pelayanan melalui via online dengan menggunakan aplikasi SIAPEL, melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya KIA bagi anak, serta pelayanan yang dilakukan melalui jemput bola (JEMBOL). *Ketujuh*, penelitian Gading Putro Wahyudi **“Inovasi Paket Pelayanan Grobogan Hebat Dalam Penerbitan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga,**

**dan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan**” pada tahun 2021, penelitian tersebut merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Inovasi Grobogan Hebat merupakan strategi pelayanan untuk mempermudah masyarakat membuat akta kelahiran bersamaan dengan Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak dalam satu waktu. Namun masyarakat Kabupaten Grobogan kurang memahami proses pembuatan akta kelahiran dengan Inovasi Grobogan Hebat. *Kedelapan*, penelitian Zainul Abidin **“Kelembagaan pelayanan kartu identitas anak dikabupaten Buton tengah”** pada tahun 2022. penelitian tersebut merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menemukan kelembagaan pelayanan kartu identitas anak di Kabupaten Buton Tengah berjalan dan dalam kondisi baik. Struktur birokrasi, job description dan sistem pelayanan bersinergi dan berdampak positif bagi efektivitas pelayanan. *Kesembilan*, peneliti Fefie Anggriani. **“Implementasi kebijakan tentang program selesai dalam genggaman (salaman) pembuatan kartu identitas anak di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Bandung”** pada tahun 2022 peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang memanfaatkan perkembangan teknologi dengan pelayanan secara online dengan menggunakan aplikasi selesai dalam genggaman dalam pembuatan kartu identitas anak berjalan cukup baik. Namun dalam pelayanan administarsi kependudukan secara online masih mengalami hambatan yang disebabkan oleh pengetahuan serta pola pikir masyarakat yang menganggap pelayanan secara online sulit dan rumit sehingga masyarakat lebih memilih pelayanan secara offline karena menganggap pelayanan offline lebih jelas dan

mudah. *Kesepuluh*, peneliti Ria Ratna Sari Pasaribu **“Implementasi kebijakan dalam pelayanan pembuatan kartu identitas anak (KIA) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Batu”** tahun 2019 penelitian tersebut merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif. hasil penelitian dan pembahasan yaitu pentingnya Kartu Identitas Anak (KIA) yaitu menyempurnakan database kependudukan dalam rangka pengambilan kebijakan pembangunan dan tujuannya memberikan perlindungan terhadap anak serta memudahkan anak untuk memperoleh hak-haknya. Hambatan dalam Implementasi dalam pelayanan pembuatan KIA adanya hambatan dari Intern dan Ekstern baik dari Dispenduk Capil Kota Batu maupun dari Masyarakatnya itu sendiri. *Kesebelas* penelitian Anisa dan Fatmawati **“Inovasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kartu Identitas Anak Pada Dukcapil Kota Mataram)** tahun 2020 penelitian tersebut merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan publik di DUKCAPIL Kota Mataram pada kasus Pelayanan Kartu Identitas Anak. Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini yaitu Teori Inovasi diungkapkan oleh Muluk. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pada pelayan KIA diDUKCAPIL Kota Mataram melakukan berbagai inovasi dalam segi pelayanan publik. Banyak terobosan dalam berbentuk kegiatan yang bertujuan agar masyarakat sadar akan penting nya KIA bagi anak-anak mereka. Kegiatan terobosan yang dilakukan. *Keduabelas*, penelitian Anisa Cahyaningrum dan Rino Ardhian Nugroho **“Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi ‘Dukcapil Dalam Genggaman’ oleh**

**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta”** pada tahun 2019 peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelaksanaan inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi “*edukapil dalam gengaman*” oleh Dispendukcapil Kota Surakarta berdasarkan tipologi inovasi menurut Perry yaitu produk (keluaran), layanan (opersional), proses (organisasional), konseptual, kebijakan, dan sistemik. *Ketigabelas*, penelitian Nazmi dan Chairul **“Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Dalam Meningkatkan Kepemilikan Kartu Identitas Anak Bagi Anak Baru Lahir Di Kota Langsa Provinsi Aceh”** pada tahun 2022, penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian ini yaitu terwujudnya administrasi yang baik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Faktor yang mempengaruhi yaitu faktor pendorong (koordinasi yang baik dan sadaran diri pegawai) kemudian faktor penghambat kurangnya SDM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kemudian Dinas Dukcapil juga sudah melakukan upaya seperti mempersiapkan SDM yang cukup, mengusulkan adanya petugas register di rumah sakit, dan memberikan jalan prioritas bagi pegawai rumah sakit atau puskesmas. Mengenai gaya kepemimpinan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sudah baik maka dari itu jangan sampai dengan perubahan pejabat yang ada akan menghilangkan kepercayaan yang sudah dijalani tersebut. *Keempatbelas*, penelitian Noormila Faujiah Dan Muhammad Zainal Arifin **“Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak (Kia) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda”** pada tahun 2021, penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan CIC di Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda belum terlaksana secara optimal karena masih terdapat beberapa kendala dalam implementasinya. Dari segi komunikasi, pemberian sosialisasi KIK masih minim dan jumlah penerbitan KIK masih jauh tertinggal dari jumlah anak usia 0-16 tahun di Kota Samarinda, artinya masih banyak anak yang belum mendaftarkan KIK. . Kemudian pemanfaatan KIK belum dirasakan secara menyeluruh oleh masyarakat karena ketidaktahuan dan pemanfaatan KIK melalui upaya kerjasama kemitraan bisnis dalam memberikan diskon belanja atau rekreasi juga belum terealisasi seperti yang diharapkan akibat pandemi Covid-19. Bahkan dari sisi pelaksana dan struktur birokrasi sudah tertata dengan baik.

*Kelimabelas*, penelitian Rizky Haifulloh, Eko Priyo Purnomo, Lubna dan Salsabila **“Kehadiran Kartu Smart Madani dan Kartu Identitas Anak sebagai Program Pengembangan Smart City di Kota Pekanbaru”** pada tahun 2020, penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian ini yaitu pertama secara teoritis kehadiran program dua kartu pintar ini akan berdampak baik terhadap kecakapan atau literasi teknologi dan dayaguna informasi di kota Pekanbaru. Kedua, pengimplementasian daripada program dua kartu pintar ini kiranya sudah tepat sasaran jika merujuk kepada salah satu permasalahan yang dihadapi kota Pekanbaru. Ketiga dan terakhir, walaupun kehadiran program ini dalam beberapa hal baik adanya, namun di sisi lain terdapat lobang yang seharusnya lebih didahulukan untuk ditambal sebenarnya oleh pihak pemerintah kota melalui inovasi-inovasinya, salah satu contohnya bagaimana masyarakat miskin atau marginal di kota tersebut dapat didayagunakan lewat konsep kota pintar (smart city) dan pengembangannya di sana.

## **F. Kerangka teori**

### **1. Inovasi Pelayanan Publik**

#### **1.1 Pengertian Inovasi dan Pelayanan Publik**

Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam berkembangnya suatu organisasi. Beberapa organisasi baik itu organisasi sektor swasta ataupun sektor publik seperti organisasi pemerintahan berupaya untuk menemukan inovasi-inovasi. Inovasi menurut Said dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi. Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaiki namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru menciptakan produk, proses, dan layanan.

Menurut Hamel, inovasi dimaknai sebagai peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organism yang lama dan memberi pengaruh yang signifikan terhadap cara sebuah manajemen yang dijalankan. Berdasarkan penjelasan tersebut inovasi identik tidak hanya pada pembaharuan dalam aspek teknologi atau peralatan yang baru saja, namun juga dalam lingkup yang lebih luas seperti produk, proses, dan bentuk layanan yang menunjukkan adanya suatu perubahan dalam praktik penyelenggaraan suatu organisasi. (Syaifulloh and M.Si 2020).

Inovasi secara relevan dapat digunakan di sektor publik arena fungsi alternatifnya untuk mencari solusi baru atas persoalan lama yang tak kunjung tuntas. Inovasi pada instansi pemerintahan sangat dibutuhkan dalam proses penyediaan pelayanan publik dengan mengembangkan cara-cara baru dan sumber daya baru. Di samping itu, inovasi di sektor publik bisa dilaksanakan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik senantiasa dihadapkan pada kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran.

### **1.2 Indikator Inovasi Pelayanan Publik**

Menurut Rogers (2003 dalam Ladiatno, 2013;9) dalam (Syaifulloh and M.Si 2020) terdapat lima atribut yang dapat digunakan dalam melihat inovasi pada sebuah instansi yaitu:

2. Relative Advantage (keuntungan relative) (keuntungan relative), merupakan sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
3. Compability (kesesuaian) merupakan inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru.
4. Complexity (kerumitan) merupakan inovasi yang mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi

sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat.

5. Tribality (kemungkinan dicoba) merupakan inovasi yang bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji public”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.
6. Observability (kemudahan diamati) merupakan inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Dengan atribut seperti itu, maka sebuah inovasi merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu. Namun demikian, inovasi mempunyai dimensi geografis yang menempatkannya baru pada satu tempat, namun boleh jadi merupakan sesuatu yang lama dan biasa terjadi di tempat lain.

### **1.3 Aspek-aspek inovasi**

Dalam menilai sebuah inovasi harus juga diperhatikan beberapa aspek penting yang menandakan bahwa organisasi tersebut telah melaksanakan inovasi. Dalam pelaksanaan inovasi harus ada lima hal penting yang melekat pada inovasi yakni pengetahuan baru, cara baru, objek baru, teknologi baru, dan penemuan baru.

Inovasi merupakan produk pemikiran baru/pengetahuan yang kehadirannya dalam masyarakat diharapkan mampu mengarahkan perubahan paradigma

penyelenggaraan organisasi tertentu dengan mengedepankan kualitas. Inovasi dalam perspektif yang lebih luas juga dapat terlihat sebagai sebuah cara yang telah didesain untuk menyelesaikan persoalan dalam masyarakat ataupun memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebuah inovasi mengarah pada obyek baru bagi penerima inovasitersebut, baik obyek yang nampak secara fisik maupun obyek yang tidak nampak secara fisik. Perlu diketahui bahwa inovasi identik dengan kemajuan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Semua jenis inovasi lahir dari ide dan pemikiran secara ilmiah. Penciptaan inovasi juga telah melalui banyak proses dan tahapansampai dengan inovasi tersebut diterima dan dilaksanakan. Inovasi adalah sebuah konsep yang berasal dari pengkajian secara sistematis yang sepenuhnya bekerjadengan kesadaran dan kesengajaannya.

## **2. Pelayanan publik**

### **2.1 Pengertian pelayanan publik**

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti apa yang dilaksanakan pada instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat mamupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Seperti yang dikemukakan oleh (Agung Kurniawan, 2005:6) Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang

mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik ada lima indikator yang perlu diperhatikan yaitu : 1. Reliability yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar. 2. Tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. 3. Responsiveness yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat. 4. Assurance yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan. 5. Empaty yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

## **2.2 Unsur pelayanan publik**

terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

**Unsur pertama**, adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan UndangUndang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

**Unsur kedua**, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki

akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya Pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.

**Unsur ketiga,** adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan.

### **2.3 Jenis jenis Pelayanan Publik**

Menurut Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa ” pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu:

**a. Pelayanan administrative**

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, paspor dan lain sebagainya.

**b. Pelayanan barang**

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

**c. Pelayanan jasa**

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, penanggulangan bencana serta pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial social security).

**2.4 Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam pelayanan ada beberapa yang harus dicapai dalam suatu pelayanan, pelayanan dari instansi pemerintah maupun swasta. Menurut Manufandu (2009) dalam (Suranto, Atik Septi Winarsih 2016), ada empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

1. Adat/Kearifan Lokal Menurut (Suranto, Atik Septi Winarsih 2016) dalam risetnya mengatakan bahwa adanya kearifan lokal menjadi satu penghambat adapun pendorong keberhasilan pelayanan publik yang ada dalam daerah tersebut. Karena adanya adat atau kearifan lokal akan susah menerima hal yang baru dan akan menghambat proses jalannya pelayanan publik.
2. Letak Geografis Menurut Manufandu (2009), dalam (Suranto, Atik Septi Winarsih 2016) menyatakan bahwa letak geografis memiliki tebing yang curam, memiliki pegunungan sehingga menyulitkan untuk menyalurkan pelayanan publik.

3. Infrastruktur Menurut Akatsuka dan Yoshida (1999), dalam (Suranto, Atik Septi Winarsih 2016) menyebutkan bahwa infrastruktur sangat mempengaruhi jalanya pelayanan publik. Pelayanan publik tidak akan berjalan jika infrastruktur tidak memadai.
4. Sumber daya manusia Sumber daya manusia sudah memenuhi kapasitas yang dibutuhkan untuk memenuhi pekerjaan yang dibebankan. Yang dimaksud sumber daya manusia disini adalah aparatur pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Berau

### **3. Kinerja pelayanan**

#### **3.1 Pengertian kinerja**

Kinerja dapat dipahami sebagai tingkat keberhasilan maupun tingkat pencapaian tujuan organisasi. Kinerja dapat menunjukkan seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi. Selain itu, kinerja juga menunjukkan sejauh mana tujuan yang dinyatakan dalam petunjuk hasil dapat dicapai oleh suatu organisasi. Dengan demikian pengertian kinerja suatu organisasi memenuhi fungsi serta aturan yang ditetapkan bagi pencapaian tujuan.(Rahayu 2015).

Menurut Pasolong (2010) Secara umum definisi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung-jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (per individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.

Menurut Mangkuprawira dan Hubeis (2007:153), pengertian kinerja adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara terencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan prestasi kerja atau kualitas hasil kerja yang baik serta kuantitas yang dicapai oleh suatu organisasi dan terkandung di dalamnya sumber daya manusia yang kompeten dalam menjalankan tugasnya dengan tanggung jawab penuh yang diberikan kepadanya.

### **3.2 Faktor yang mempengaruhi kinerja**

Faktor-faktor penentu pencapaian prestasi kerja atau kinerja individu dalam organisasi menurut Prabu Mangkunegara dalam (Poluakan dkk, 2019) adalah factor internal dan faktor eksternal yang dijelaskan sebagai berikut:

#### **a. Faktor individu**

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

#### **b. Faktor lingkungan organisasi**

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain

uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

#### **4. Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam meningkatkan suatu pelayanan yang berkualitas setiap organisasi maupun instansi pemerintah harus memperhatikan aspek-aspek yang penting dalam melakukan suatu pelayanan publik agar dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Agar dapat memberikan pelayanan yang baik, pihak instansi harus memiliki kinerja yang baik juga, seperti memiliki kualitas agar dalam penyampaian informasi masyarakat akan mudah memahami informasi yang disampaikan oleh pegawai dan pegawai memiliki rasa tanggung jawab dalam hal tersebut. (Saputra 2019).

Fitzsimmons dalam Mulyadi dkk (2016:43), berpendapat bahwa: dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pihak penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan aspek-aspek yang penting bagi masyarakat, yaitu sebagai berikut:

a. Fasilitas Penunjang (Supporting Facilities)

Fasilitas ini merupakan prasarana dan sarana fisik (infrastruktur) yang harus sudah tersedia sebelum sesuatu pelayanan publik tertentu dapat diselenggarakan atau ditawarkan kepada masyarakat.

b. Barang dan Jasa Pelengkap (Complimentary Products/Services)

Barang dan Jasa yang dimaksud adalah barang atau material, bisa juga dokumen, maupun jasa-jasa lainnya yang harus disediakan, dibeli dan digunakan oleh masyarakat calon pengguna pelayanan publik sebagai pelengkap sebelum atau sesudah memperoleh pelayanan publik tertentu.

c. Layanan Eksplisit (Explicit Services)

Layanan eksplisit adalah wujud nyata sebagai substansi atau inti manfaat dari pelayanan publik yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat.

5. Manfaat Tersirat (Implicit Services)

Manfaat yang tersirat dalam pelayanan publik adalah manfaat yang secara psikologis dapat dirasakan oleh masyarakat secara ekstrinsik dari suatu layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

## **5. Kebijakan Daerah**

Kebijakan adalah tindakan yang diwujudkan melalui kewenangan pemerintah yang legitimate untuk mendorong, menghambat, melarang atau mengatur tindakan private (individu atau lembaga swasta). Kebijakan memiliki dua ciri pokok. Pertama, dibuat atau diproses oleh lembaga pemerintahan atau berdasarkan prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah. Kedua, bersifat memaksa atau berpengaruh terhadap tindakan privat masyarakat luas (publik) (Simatupang 2017). Maka dalam hal ini pemerintah sebagai pihak yang memiliki kewenangan dituntut untuk dapat memberikan

kebijakan dengan tujuan yang pasti dalam menyelesaikan permasalahan yang ada agar nantinya dapat memberikan dampak yang baik bagi masyarakat.

## **6. Administrasi Kependudukan.**

Pengertian Administrasi Kependudukan menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Administrasi menurut S.P.Siagian adalah keseluruhan proses kerjasama dua orang manusia atau lebih dan dan didasarkan atas rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang mana bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam membuat sebuah identitas seseorang atau masyarakat.

## **7. Si Lacak Sepat**

Si lacak sepat adalah inovasi baru di Kabupaten Berau dalam bidang pelayanan publik untuk pengurusan kartu identitas anak cetak dokumen selesai di tempat. Program Percepatan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui Inovasi Layanan Kolektif Cetak Dokumen Selesai di Tempat (Si LACAK SEPAT) Inovasi pelayanan dengan

melakukan layanan jemput bola menggunakan mobil keliling ke tempat-tempat keramaian dan sekolah : SD, SMP dan SMA yang ada di kabupaten berau Dari Proses permohonan hingga selesai pencetakan dokumen kependudukan langsung dilakukan di tempat. Tidak hanya sampai disitu, Si Lacak Sepat juga akan bekerjasama dengan pihak sekolah, dimana sekolah akan menunjuk petugas register onlinenya yang bertugas untuk melayani siswa-siswinya dalam pengajuan dokumen kependudukan secara kolektif. Mekanisme Si Lacak Sepat Disdukcapil berau akan membuat jadwal layanan Si Lacak sepat ke tempat-tempat keramaian dan juga akan berkoordinasi dengan pihak sekolah SD, SMP, SMA untuk penjadwalan datang kesekolah meraka Selanjutnya jadwal yang telah dibuat akan di informasikan ke masyarakat luas melalui media sosial Disdukcapil Berau Mobil Keliling Si Lacak Sepat akan hadir ditempat dan waktu sesuai jadwal yang sudah di informasikan Permohonan yang masuk saat layanan dilakukan akan diproses dan diselesaikan / cetak ditempat Untuk permohonan adminduk melalui petugas register online sekolah, akan langsung diproses secara kolektif oleh petugas disdukcapil yang ada dikabupaten untuk selanjutnya dokumen selesai tercetak akan diserahkan langsung ke sekolah untuk selanjutnya diserahkan kepada siswa atau pemohon.

## **G. Definisi Konseptual**

### **a. Inovasi**

Inovasi adalah suatu pembaharuan terhadap berbagai sumber daya sehingga sumber daya tersebut mempunyai manfaat yang lebih bagi manusia. Proses inovasi sangat dipengaruhi oleh kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan karena kedua hal tersebut dapat memudahkan dalam memproduksi sesuatu yang baru dan berbeda.

### **b. Pelayanan Publik**

pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, KIA, akta nikah, dan berkas-berkas lainnya dengan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### **c. Kinerja Pelayanan**

Kinerja dapat dipahami sebagai tingkat keberhasilan maupun tingkat pencapaian tujuan organisasi. Kinerja dapat menunjukkan seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi. Selain itu, kinerja juga menunjukkan sejauh mana tujuan yang dinyatakan dalam petunjuk hasil dapat dicapai oleh suatu organisasi.

### **d. Kebijakan Daerah**

Kebijakan daerah adalah sejumlah program atau beberapa kegiatan dari pemerintah yang dilakukan untuk memecahkan suatu masalah yang ada dalam masyarakat untuk mensejahterakan masyarakat.

### **e. Administrasi penduduk**

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

### **f. Si Lacak Sepat**

Si lacak sepat adalah singkatan dari kata Inovasi Layanan Kolektif Cetak Dokumen Selesai Di Tempat, program ini merupakan inovasi baru untuk pengurusan pembuatan kartu identitas anak dengan mudah diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Berau.

## H. Definisi Oprasional

VARIABEL	INDIKATOR
Kinerja Inovasi Pelayanan Publik Si Lacak Sepat	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Relative Advantage atau Keuntungan Relatif</li> <li>c. Compatibility atau Kesesuaian.</li> <li>d. Complexity atau Kerumitan.</li> <li>e. Triability atau Kemungkinan dicoba.</li> <li>f. Observability atau Kemudahan diamati</li> </ul>
Faktor-faktor Yang Mempengaruhi kualitas Pelayanan Publik	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adat/Kearifan Lokal</li> <li>b. Letak Geografis</li> <li>c. Infrastruktur</li> <li>d. Sumberdaya manusia</li> </ul>

## I. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, Pada penelitian ini, peneliti terjun langsung ke lapangan untuk meneliti obyek kajian dan mengadakan interaksi langsung dengan aparatur pemerintah dan masyarakat yang bertujuan mendapatkan informasi yang mendalam mengenai kinerja inovasi kebijakan daerah dalam memberikan pelayanan publik di Kabupaten Berau.

## **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian terkait dengan kinerja Inovasi Pelayanan Publik Si Lacak Sepat (Inovasi Layanan Kolektif Cetak Dokumen Selesai di Tempat) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau akan dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau di Karang Ambun, Kec. Tj. Redeb, Kabupaten Berau, Kalimantan Timur 77315.

Alasan pemilihan lokasi adalah sebagai berikut;

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau merupakan pelaksana dari Inovasi Pelayanan Publik Si Lacak Sepat (Inovasi Layanan Kolektif Cetak Dokumen Selesai di Tempat) Lembaga tersebut merupakan pengelola kebijakan sejak diformulasikannya kebijakan tersebut
- b. Pemilihan lokasi dilakukan dengan pertimbangan karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau pernah mendapatkan penghargaan dari Gubernur Kalimantan Timur, sebagai Disdukcapil terinovatif se Kalimantan Timur pada 12 Agustus 2022.

## **3. Sumber Data**

- a. Data primer

Data ini diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara secara mendalam dan hasil observasi terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Berau.

NO.	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1	David Pamuji. S.STP. M.Si Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau	Wawancara
2	Gatot Wahyudi. SE selaku seksi inovasi pelayanan	Wawancara
3	3 masyarakat	Wawancara

b. data Sekunder

Data ini diperoleh melalui beberapa sumber arsip dokumen pribadi, data online, dokumen resmi buku dan jurnal yang berkaitan dengan Inovasi Pelayanan pada Pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur dimana peneliti sudah menyusun daftar pertanyaan terlebih dahulu namun pertanyaan tersebut dapat memungkinkan berkembang saat terjadi wawancara dilapangan

#### b. Dokumentasi

Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari data sekunder yang terdiri dari surat kabar, jurnal, pedoman pelaksanaan, dan Standar Pelayanan Publik Kartu Identitas Anak.

### **5. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data menurut Bogdan dalam Sugiyono yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh.

Menurut Miles & Huberman (1992: 16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.<sup>18</sup> Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

#### a. Reduksi Data

Reduksi data adalah sebuah proses pemilihan, pemusatan perhatian dalam penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang di dapat pada saat

penelitian di Disdukcapil Kabupaten Berau tentang kinerja inovasi SI LACAK SEPAT. Reduksi data ini berlanjut terus menerus sesudah penelitian sampai laporan akhir lengkap tersusun. Oleh sebab itu, reduksi data merupakan suatu bentuk data analisis yang menajam, menggolongkan mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisir data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data maka penelitian kualitatif Inovasi Pelayanan Publik SI LACAK SEPAT di Disdukcapil Berau ini dapat disederhanakan dan ditransformasi dalam beragam cara.

#### b. Penyajian Data

Miles & Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar atukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

#### c. Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali

yang melintas dalam pikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggungjawabkan.



