

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di dalam suatu kegiatan administrasi kependudukan bahwasannya suatu data kependudukan sangat penting yang difokuskan pada kegiatan manajemen dalam suatu kebijakan dalam pelayanan publik. Adapun Pelayanan itu sendiri memiliki arti suatu proses dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya sehingga masyarakat menjadi puas namun secara operasional bahwa pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat dibedakan dalam kelompok besar yaitu: Pertama, pelayanan umum yang diberikan memperhatikan individu, maupun keperluan masyarakat secara umum. Dalam pelayanan ini meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan. Kedua, pelayanan yang diberikan orang-perseorangan, pelayanan ini meliputi kemudahan dalam memperoleh pemeriksaan kesehatan, memasuki lembaga kesehatan atau memperoleh KTP dan surat lainnya pembelian karcis dan sebagainya. Jadi pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik dibedakan atas pelayanan untuk kepentingan perseorangan atau individu. (Osborn dan Gaebler, 1999).

Suatu pelayanan publik sangat penting dan suatu pelayanan barang publik maupun kegiatan publik. Dapat diketahui bahwasannya warga negara Indonesia tidak bisa dijauhkan dari kata pelayanan. Pelayanan menurut

Liona di dalam bukunya yang bertajuk hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan publik (2001:138). Yang beranggapan bahwa sebuah pelayanan ialah suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita maupun membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, atau melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan serta publik yang lainnya yang memiliki berkepentingan. Sedangkan publik adalah mengenai orang yang berhubungan mengenai suatu bangsa, negara, atau komunitas. Publik biasanya dilawankan dengan swasta atau pribadi, seperti pada perusahaan publik, atau suatu jalan. Adapun pengertian “Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Publik adalah masyarakat itu sendiri, yang selayaknya diurusi, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator, tetapi juga sekaligus bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya” (Kencana Inu, 1999).

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik dapat dikelompokkan kedalam 3 (tiga) kelompok besar yaitu: Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik seperti kewarganegaraan sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Yang termasuk dalam kelompok ini adalah KTP, BPKB, SIM, STNK, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan sebagainya. Selanjutnya Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang

digunakan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini misalnya jaringan telepon penyedia tenaga listrik air bersih dan sebagainya. Dan Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik yang termasuk dalam kelompok pelayanan ini adalah pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Adapun Undang-Undang yang mengatur tentang pelayanan publik yaitu tertuang pada Undang-Undang Dasar Nomor 25 tahun 2009 yang berisikan tentang suatu prinsip-prinsip pemerintahan yang merupakan efektifitas pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Terkait dengan pentingnya pelayanan publik dalam hal administrasi kependudukan terhadap akta kelahiran, akta kematian, dan KTP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman telah melakukan inovasi berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 39 tahun 2017 untuk mendukung kegiatan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) dan mendapatkan penemuan baru dengan kreatif maupun memodifikasi penemuan yang sudah ada.

Inovasi ini memiliki tiga bagian yaitu, Inovasi Integrasi Dokumen Layanan Kependudukan (IDOLA) yang mengatur tentang Keluarga, akta

kelahiran hak anak yaitu Kartu Identitas Anak (KIA), halnya perkawinan, perpindahan atau pergantian alamat dan tempat tinggal. Selanjutnya Inovasi kedua yaitu Keluarga Duka Desa Siaga (LUKADESI) yang berisi tentang pengurusan surat kematian dan yang terakhir yaitu Kabupaten Sleman Tertib Administrasi Kependudukan (PAMANTIMIN) yang mengatur tentang ketertiban seperti halnya perekaman foto E-KTP.

Berbagai upaya ini dilakukan guna untuk mendukung Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) yang bertujuan membangun ekosistem Pemerintahan dan masyarakat yang sadar akan pentingnya administrasi kependudukan. Telah diketahui bahwa permasalahan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di bagian perekaman Foto E-KTP masih memiliki suatu permasalahan dikarenakan kurang kesadaran peserta perekaman foto untuk memenuhi persyaratan (KTP Elektronik). Menurut Rizma Riyandi “tercatat bahwa saat ini banyak penduduk di wilayah Kabupaten Sleman masuk dalam kategori (wajib KTP elektronik) belum melakukan perekaman data. Dukcapil mencatat dari sejumlah 787.958 wajib KTP di Sleman 98,46 persen telah melakukan perekaman yang artinya masih terdapat sejumlah 12.119 wajib KTP yang belum melakukan perekaman data. Maka dari itu, masyarakat kini dihimbau untuk memperhatikan serta melakukan perekaman data bagi yang belum memiliki data kependudukan dan melakukan *upgrade* atau pemutakhiran data bagi yang mengalami peristiwa penting (Ayojogja.com, 2018)”.

Pemerintah Kabupaten Sleman telah menciptakan 3 Inovasi tersebut guna untuk mengatasi permasalahan terutama pada pembuatan E-KTP, untuk

mewujudkan suatu pelayanan yang akuntabel dan aktif supaya rencana untuk semua warga Sleman memiliki E-KTP bisa berjalan sesuai target dan mengedepankan pelayanan prima. Dari terbentuknya suatu inovasi PAMAN TIMIN ini memiliki suatu manfaat sangat penting yaitu untuk mempermudah seseorang mengakses layanan publik maupun mendapat hak-haknya sebagai warga negara Indonesia. Selain itu bisa menumbuhkan kesadaran masyarakat atas pentingnya suatu E-KTP sehingga masyarakat bisa bergegas untuk mengurus perihal tersebut. Selain itu dengan terbitnya inovasi ini diharapkan akan meningkatkan pelayanan perilaku aparatur untuk mendukung suatu pelayanan yang terpadu, efektif, mudah dan murah. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat bekerjasama dengan instansi, stakeholder lain dalam rangka peningkatan pelayanan dan peningkatan kesadaran masyarakat tentang administrasi kependudukan menuju masyarakat yang sejahtera.

Dalam program peningkatan inovasi pelayanan PAMAN TIMIN sangat menarik karena Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah melakukan kerjasama dengan Pemerintah Desa yang memiliki tugas untuk memverifikasi data kependudukan yang belum perekaman E-KTP kemudian menyediakan tempat untuk melakukan perekaman E-KTP dan mendampingi untuk pelayanan. Selain itu melakukan sistem Jemput Bola kepada masyarakat yang tidak bisa melakukan E-KTP seperti halnya Lanjut Usia/Jompo dan Penyandang Disabilitas. Selain itu masing masing pedukuhan sudah melakukan pembinaan terhadap suatu tertib Administrasi Kependudukan sehingga mempermudah untuk meningkatkan suatu

pelayanan. Dari kegiatan yang telah dilakukan Dinas Kependudukan Dan catatan sipil meraih penghargaan inovasi terbaik yang pernah diterapkan di Kabupaten Sleman.

Dari fenomena tentang kesadaran sosial dan permasalahan yang telah disebutkan diatas dan begitu semangatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Sleman untuk mengatasi hal tersebut, maka Peneliti berkeinginan untuk meneliti tentang Bagaimana Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman melalui Inovasi Kabupaten Sleman Tertib Administrasi Kependudukan (PAMAN TIMIN).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pengertian mengenai masalah diatas dan latar belakang yang ditulis oleh peneliti mengenai Inovasi Pelayanan E-KTP melalui program Kabupaten Sleman Tertib Administrasi Kependudukan (PAMAN TIMIN) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman maka dapat dirumuskan suatu rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana Inovasi dalam pelayanan program “PAMAN TIMIN” di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat program pelayanan “PAMAN TIMIN” di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas maka, tujuan peneliti adalah untuk mengetahui sejauh mana inovasi yang telah diterapkan untuk meningkatkan suatu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman.
2. Mengetahui apa faktor pendukung maupun penghambat dari program “PAMAN TIMIN” di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman.

1.4. Manfaat Penelitian

- 1.4.1. Manfaat teoritis bagi suatu kepentingan ilmu pengetahuan. Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah agar menambah maupun mendukung teori inovasi dalam pengembangan suatu teori pelayanan publik.
- 1.4.2. Manfaat praktis untuk memberikan suatu pemikiran maupun referensi bagi pemerintah untuk meningkatkan suatu kualitas pelayanan melalui program yang telah diterapkan.

1.5. Studi Terdahulu

Didalam penelitian terdahulu dapat ditemukan suatu temuan maupun kesimpulan dari penelitian tersebut. Setelah dilakukan dengan sesama sejenis yang mengambil tema inovasi dalam pelayanan publik, maka muncul persamaan maupun perbedaan di setiap penelitian yang telah dilakukan. Dalam persamaan dan perbedaan tersebut bisa memberikan gambaran terkait dengan inovasi pelayanan sehingga dapat mendorong suatu penelitian supaya

bisa terciptakan persamaan dan perbedaan dari suatu peneliti sebelumnya.

Dapat dilihat untuk perbedaan dan persamaan di tabel berikut:

Tabel 1.1
Ringkasan Tinjauan Pustaka

NO	JUDUL PENELITIAN	PENELITIAN	HASIL
1.	Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang	Nur Ayyul, dkk (2017)	Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa adanya keuntungan yaitu meminimalisir adanya masyarakat yang memiliki KTP ganda, dapat digunakan dalam penangkapan teroris.
2.	Karakteristik Inovasi E-Servise Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	Ritza Maharani Alfrida, dkk (2018)	Dalam penelitian ini disebutkan bahwa melalui program inovasi ini memberikan suatu kemudahan bagi masyarakat dalam pengurusan E-KTP dengan tidak melakukan antrian langsung tetapi bisa melakukan perlengkapan berkas melalui website.
3.	Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Masyarakat Didinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang	Vanipebri (2019)	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Masyarakatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang sudah baik dikarenakan sudah memangkas birokrasi dengan penyederhanaan persyaratan dan prosedur melalui penetapan Standar Pelayanan (SP), dalam pengurusan dokumen kependudukan, masyarakat sebagai penerima layanan cukup datang ke kelurahan domisili
4.	Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak Oleh	Erin Rahmawati (2017)	Dalam penelitian ini disebutkan bahwa adanya

	Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surakarta		suatu model didalam penyelenggaraan pelayanan dibagi menjadi 3 bagian sehingga lebih terperinci disetiap pembagian pelayanan.
5.	Pengaruh Inovasi Pelayanan “Kumis Mbah Tejo” Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta	Dwian Hartomi (2018)	Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa adanya penurunan kepuasan masyarakat dari semester 1 tahun 2017 dengan semester sebelumnya penyebab dari permasalahan itu adalah penyelesaian E-ktp kecamatan tegal rejo sangat lama dan belum mampu memberikn kepastian terkait penyelesaian.
6.	Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Melalui Program Drive Thru	Abiseka Anoraga,Dkk (2016)	Inovasi ini sudah berjalan sejara efektif dan dapat meningkatkan suatu pelayanan Akta Kematian dilihat dari standar pelayanan seperti biaya pelayanan: gratis sesuai dengan standard pelayanan, produk pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ada, sarana-prasarana yang cukup memadai dan diperkuat dengan peningkatan peneribatan Akta Kemataian setiap tahun meningkat melalui program Inovasi Gampil dan didukung oleh data indeks kepuasan masyarakat Kota Malang tahun 2018 yang menilai kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Penyelenggara Pelayanan sudah dikatakan baik.
7.	Inovasi Pelayanan Kepolisian Melalui Aplikasi Surat Keterangan Orang	Inne Ajeng Kharismanande (2017)	Dalam penelitian ini sang peneliti menjelaskan bahwa inovasi SKOT Online di 8 SPKT Polda Jawa Timur

	Terlantar (Skot) Onlinedi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Timur		masih sudah cukup baik namun belum maksimal karena masih ditemukannya masalah yang belum terselesaikan.Masalah tersebut diantaranya adalah digunakannya alamat web milik swasta, data E-KTP yang belum dapat di akses, dan penggunaan internet sebagai sarana akses web tersebut masih dirasa kurang memadai
8.	Inovasi Anjungan Layanan Mandiri (Alm) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik	Bella Puspasari (2019)	Dalam penelitian ini menyebutkan bahwa Penyelenggaraan Anjungan Layanan Mandiri sudah bisa dikatakan berhasil efektif dan efisien karena sudah terdapat 4 faktor yang akan mempengaruhi keberhasilan penyelenggaraan inovasi. 4 faktor tersebut antara lain: Faktor Karakteristik Inovasi (Produk), Faktor Saluran Komunikasi, Faktor Upaya perubahan dari agen, dan Faktor Sistem Sosial.
9.	Inovasi Pelayanan Publik(Studi Deskriptif Tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha perdagangan (Siup) Di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Kabupaten lamongan)	Achmad Dwiky Kurniawan (2015)	Dari penelitian ini menyebutkan bahwa Pelayanan Jemput Bola dibentuk agar mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, jadi masyarakat yang ingin memperoleh legalitas dari usahanya tidak perlu lagi datang ke kantor Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan untuk mengurusnya. Selain itu juga dengan adanya pelayanan jemput bola juga akan semakin meningkatkan kesadaran masyarakat atau pengusaha

			akan pentingnya pengurusan SIUP.
10.	Inovasi Layanan Samsat Walk Thru Sebagai Wujud Pelayanan Prima Dikantor Bersama Samsat Mojokerto	Ellis Fedya Ulfa dan Dra. Meirinawati M.PA. (2016)	Hasil Pada Penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi Layanan SAMSAT Walk Thru dapat dikatakan berjalan dengan baik dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat, khususnya wajib pajak Inovasi internal yang dibentuk oleh pihak Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto

Berdasarkan Tabel 1.1 penelitian terdahulu diatas, terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaan tersebut terdapat dalam soal pengkajian topik tentang pelayanan publik. Seperti penelitian dari Nur Ayyul tentang Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang dan penelitian dari Ritza Maharani tentang Karakteristik Inovasi E-Servise Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang terdapat persamaan yaitu tentang suatu keberhasilan dari suatu inovasi yang telah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan suatu pencapaian suatu target yang memuaskan bagi para masyarakat untuk pengurusan E-KTP. Selain itu dua peneliti juga memperhatikan dalam suatu faktor faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi tersebut.

Adapun perbedaan dari Penelitian Bella Puspasari (2019) yang berjudul Inovasi Anjungan Layanan Mandiri (Alm) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik ini juga memiliki perbedaan yaitu dari peneliti sudah bisa dikatakan berhasil efektif dan efisien karena sudah terdapat 4 faktor yang akan

mempengaruhi keberhasilan penyelenggaraan inovasi. 4 faktor tersebut antara lain: Faktor Karakteristik Inovasi (Produk), Faktor Saluran Komunikasi, Faktor Upaya perubahan dari agen, dan Faktor Sistem Sosial. Sedangkan penelitian dari Dwian Hartomi (2018) yang memiliki judul Pengaruh Inovasi Pelayanan “Kumis Mbah Tejo” Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta menyebutkan bahwa pada tahun ini inovasi tersebut mengalami penurunan, karena adanya permasalahan tentang penyelesaian E-ktip Kecamatan Tegalrejo sangat lama dan belum mampu memberikan kepastian terkait penyelesaian.

1.6. Kerangka Dasar Teori

1.6.1. Inovasi

Inovasi merupakan salah satu penting dalam penyelenggaraan organisasi. Setiap organisasi, termasuk organisasi pemerintahan memerlukan inovasi dalam praktik penyelenggaraan urusan-urusan dan kegiatan yang dilakukan. Ada beragam definisi mengenai inovasi dalam konteks penyelenggaraan organisasi sektor publik atau pemerintahan. Salah satunya yakni Ancok yang menjabarkan bahwa:

“Inovasi merupakan peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama dan memberi pengaruh signifikan cara baru sebuah manajemen dilakukan. Inovasi sebagai pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok organisasi, dan masyarakat luas.” (Ancok D. , 2012)

Berdasarkan pendapat di atas disebutkan bahwa suatu inovasi dapat berupa prinsip, proses, praktik, produk, dan prosedur dalam aspek manajemen organisasi yang mendasarkan pada pengalaman praktik manajemen terdahulu yang memberi pengaruh signifikan pada organisasi. Inovasi juga dapat berupa gagasan. Inovasi merupakan upaya dari organisasi termasuk organisasi publik untuk melakukan penerapan yang dapat memberikan kebermanfaatan bagi individu, kelompok/organisasi dan masyarakat luas. Dengan demikian inovasi dihadirkan untuk memberikan keuntungan tidak hanya bagi anggota dalam organisasi tersebut tapi yang lebih penting yaitu untuk masyarakat luas. Menurut Rogers (2007:115) menjelaskan bahwa:

“Inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya.”

Menurut Rogers (2007:116) mengatakan bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut:

1. Keuntungan Relatif

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.

2. Kesesuaian Inovasi

Bagian ini harus memiliki 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 sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3. Kerumitan

Sifatnya yang baru, maka inovasi 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 kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. Kemungkinan Dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. Kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa inovasi merupakan suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sebelumnya berupa hasil pemikiran dan ide yang dapat dikembangkan juga diimplementasikan agar dirasakan manfaatnya.

Pendapat yang lain lebih merujuk pada pandangan bahwa inovasi berkaitan dengan unsur kebaruan dan penggunaan teknologi informasi dalam

suatu organisasi. Pendapat ini sebagaimana disebutkan oleh Said dan Susanto berikut ini:

“Inovasi 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.” (Susanto, 2010)

Pendapat di atas menjelaskan bahwa Inovasi merupakan perubahan yang terencana dengan matang. Pelaksanaan inovasi didahului adanya kajian terlebih dahulu mengenai inovasi yang akan dilakukan. Inovasi dapat dilakukan dengan penggunaan teknologi informasi dan peralatan yang baru dalam organisasi pemerintahan. Inovasi dilakukan sebagai upaya untuk mengembangkan ide-ide baru yang diciptakan dalam suatu proses pelayanan. Dengan kata lain, inovasi dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Menurut Rogers (2007:115) menjelaskan bahwa:

“Inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya.”

Menurut Everret M Rogers (1993 :14-16) mengatakan bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut:

1. Keuntungan Relatif

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.

2. Kesesuaian Inovasi

Sebaiknya inovasi 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 sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3. Kerumitan

Sifatnya yang baru, maka inovasi 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 kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. Kemungkinan Dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. Kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa inovasi merupakan suatu penemuan baru yang berbeda dari yang

sebelumnya berupa hasil pemikiran dan ide yang dapat dikembangkan juga diimplementasikan agar dirasakan manfaatnya.

Inovasi diperlukan dalam penyelenggaraan suatu organisasi baik swasta maupun organisasi sektor publik seperti instansi pemerintahan. Inovasi dalam organisasi pemerintahan menjadi suatu tuntutan bagi instansi pemerintahan menyusul semakin meningkatnya desakan dari publik akan adanya peningkatan kinerja dari instansi pemerintahan agar mampu menyelesaikan permasalahan di dalam kehidupan masyarakat melalui suatu program dan pelayanan. Inovasi secara relevan dapat digunakan di sektor publik karena memiliki fungsi alternatifnya untuk mencari solusi baru atas persoalan lama yang tak kunjung tuntas. Inovasi merupakan langkah solutif dari organisasi sektor publik untuk mengatasi persoalan yang terjadi di masyarakat dan upaya untuk mengikuti perkembangan zaman yang terus berubah terutama berkembangnya teknologi informasi. (Muluk, 2008)

1.6.2. Aspek-Aspek Inovasi

Inovasi merupakan penerapan unsur-unsur kebaruan dalam organisasi. Maka dari itu, dalam suatu inovasi tidak akan lepas dari aspek penting yang menunjukkan suatu organisasi telah melakukan inovasi. Ada lima hal yang perlu ada dalam suatu inovasi sebagaimana berikut ini: (Suwarno, 2008)

a. Pengetahuan Baru

Sebuah Inovasi hadir sebagai pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat .

b. Cara Baru

Inovasi juga dapat berupa cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu. Cara baru ini merupakan pengganti cara lama yang sebelumnya berlaku.

c. Objek Baru

Sebuah inovasi merupakan objek baru bagi penggunanya, baik berbentuk fisik (berwujud/tangible) maupun yang tidak berwujud (intangible).

d. Teknologi Baru.

Inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi. Banyak contoh inovasi yang hadir dari hasil kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari suatu produk teknologi yang inovatif biasanya dapat dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut.

e. Penemuan Baru

Hasil semua inovasi merupakan hasil penemuan baru inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaannya.

1.6.3. Tipologi Inovasi

Proses inovasi merupakan suatu sifatnya kompleks dan tidak dapat dianggap sederhana hanya dengan menunjukkan adanya suatu hal yang baru.

Akan tetapi, hal baru tersebut perlu melibatkan aspek-aspek lain didalam konteks organisasi sektor publik atau organisasi pemerintahan yang meliputi adanya proses politik, kebijakan, kualitas, dan lain sebagainya. Suatu inovasi dalam sektor publik meliputi beberapa aspek atau tipologi tertentu.

Mulgan dan Albury menjelesakan bahwa:

"Successful innouation is the creation and implementation of new process, products, seruices, and methods of deliuey which result in significant improuements in outcotnes ficiency, effectiueness or quality." (Suatu inovasi dikatakan berhasil apabila inovasi tersebut merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi dan efektivitas atau kualitas pelayanan).

Dengan demikian inovasi meliputi banyak aspek dan sangat kompleks dengan berbagai faktor pendukung serta bukan hanya mengacu pada hal yang baru semata. Inovasi bukan hanya dalam lingkup produk dan pelayanan semata. Inovasi produk dan layanan meliputi perubahan bentuk dan desain produk atau lainnya. Sedangkan proses berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang terkait dengan inovasi tersebut. adapun jenis-jenis inovasi pada organisasi sektor publik menurut Muluk sebagai berikut ini :

a) Inovasi produk layanan

Inovasi ini berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau yang membedakan dengan produk layanan terdahulu atau sebelumnya.

b) Inovasi proses

Inovasi ini berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada adanya kombinasi perubahan organisasi, prosedur,

dan kebijakan yang dibutuhkan oleh organisasi dalam melakukan inovasi.

c) Inovasi dalam metode

Pelayanan Inovasi ini merupakan perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan suatu layanan.

d) Inovasi dalam strategi atau kebijakan

Inovasi ini mengacu pada visi, misi, tujuan, dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.

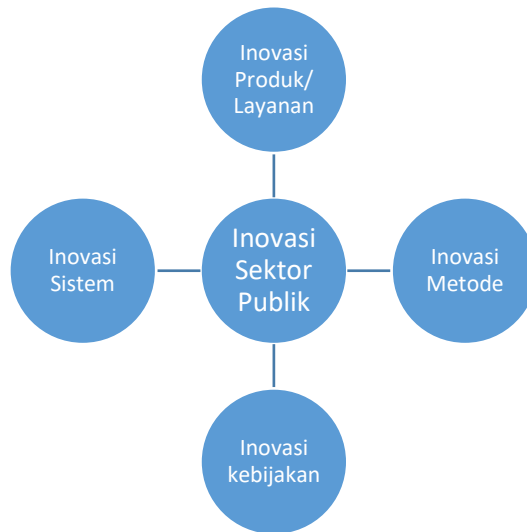
e) Inovasi sistem

Inovasi sistem melingkupi cara baru yang diperbarui dalam berinteraksi dengan faktor-faktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam pengelolaan pada organisasi.

Berdasarkan penjelasan dari Muluk diatas, dapat diketahui bahwasanya ada beberapa jenis inovasi dalam sektor publik yang terdiri dari inovasi produk layanan, inovasi proses, inovasi dalam metode pelayanan, inovasi dalam strategi atau kebijakan, dan inovasi sistem. Hal ini menunjukkan inovasi memiliki tipe maupun jenis yang beragam. Inovasi bukan hanya mengacu pada suatu produk yang baru semata, apalagi inovasi hanya diidentikkan dengan penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan organisasi sektor publik.

Gambar 1.1

Tipologi Inovasi Pelayanan Sektor Publik



Sumber : Data diolah oleh peneliti (2019)

1.6.4. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik sangat penting dan biasa disebut sebagai suatu lapisan inti dari pelayanan pemerintah yang telah diterapkan karena mengingat bahwa fungsi pelayanan yaitu sebagai suatu penyedia pelayanan bagi pemerintah. Bahkan Dwiyanto menyebutkan bahwa literatur terdahulu menyatakan bahwa “*what government does is public service*” pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada pelayanan pemerintah bahwa memiliki suatu peran penting dalam suatu pelayanan. (Dwiyanto, 2015)

Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik. Berikut ini beberapa pendapat pelayanan publik oleh beberapa ahli tersebut:

“Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Mahmud, 2010) Pelayanan publik juga secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta). (Fadhilah, 2012)

Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh Undang-Undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan-akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya. pemerintah merupakan lembaga yang bertugas sebagai penyedia pelayanan publik. Dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat atau warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya.

“Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya.” (Putra, 2012). Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara profesional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyediaan pelayanan publik harus didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah regulasi tersebut selanjutnya menjadi petunjuk dan panduan bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-undang No 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Hal itu sesuai dengan penjelasan dalam Pasal 1 dan 4 berikut ini yang menyatakan bahwa:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik beraskan kepentingan umum, kesamaan hak, keprofesionalan, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.”

Sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

1.6.5. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam sistem acuan sangat membutuhkan asas-asal sebagai nilai penting yang dipenuhi dan harus diselenggarakan, Tokoh Mahmudi menyebutkan bahwa dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik berikut ini :

1. Asas Transparansi, pemberian pelayanan publik harus dapat bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan mudah dimengerti.
2. Asas Akuntabilitas, pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan dengan lembaga pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
3. Asas kondisional, dimana kondisi harus sama apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam pengguna pelayanan.
4. Partisipatif, adanya perhatian khusus terhadap masyarakat sehingga menimbulkan rasa sadar akan pelayanan yang akan diberikan.
5. Tidak Diskriminatif, Tidak membeda-bedakan dan bersikap adil terhadap masyarakat.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan pendapat di atas, pelayanan publik memiliki asas atau nilai-nilai yang harus ada dalam penyediaan pelayanan publik meliputi asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif, keseimbangan dan kewajiban. Asas transparansi mengharuskan pelayanan harus dapat diakses oleh semua pihak. Asas akuntabilitas mengharuskan pertanggungjawaban dalam pelayanan publik. Asas kondisional mengharuskan pelayanan harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Asas partisipatif mengharuskan keterlibatan dan peran masyarakat dalam pelayanan. Selain itu, pelayanan publik harus memenuhi asas keseimbangan dan kewajiban.

1.6.6. Standar Pelayanan Publik

Dalam suatu penyediaan pelayanan publik harus memiliki standar sebagai acuan dan panduan dalam pelayanan. Standar pelayanan publik perlu disosialisasikan atau dipublikasikan agar publik atau masyarakat dapat mengetahui mengenai proses dan bentuk pelayanan publik yang disediakan.

Sementara itu untuk lebih jelasnya, Sujadi memaparkan bahwa standar pelayanan publik sebagai berikut ini:

“Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji atau komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.” (Sujadi, hal. 69)

Standar pelayanan publik memiliki sifat yang mengikat dan wajib dipatuhi. Standar pelayanan dibentuk dalam suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga dalam pelaksanaannya wajib dipatuhi oleh pemberi dana atau penerima pelayanan. Penyedia dan penerima pelayanan harus berkomitmen dan berjanji mengenai standar pelayanan yang telah ditentukan.

Menurut Surjadi standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi: (Surjadi, 62)

1. **Prosedur Pelayanan.**

Prosedur pelayanan berlaku bagi pemberi dan penerima pelayanan serta termasuk proses pengaduan.

2. **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi

Petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat dan sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

1.6.7. Faktor Pendukung Pelayanan

Menurut (Moenir, 2002) ada beberapa masalah pokok dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan antara lain:

- a. Tingkah laku yang sopan
- b. Cara penyampaian

- c. Waktu menyampaikan yang cepat
- d. Keramah-tamahan

Terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan (Moenir, 2010 : 88-119) antara lain :

1. Faktor Kesadaran

Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

2. Faktor Aturan-Aturan

Merupakan suatu perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditujukan kepada hal hal yang penting, yaitu :

- a. Kewenangan
- b. Pengetahuan dan pengalaman
- c. Kemampuan bahasa
- d. Pemahaman oleh pelaksana
- e. Disiplin dalam pelaksanaan

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena

sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata jadian kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.

- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.

Oleh sebab itu, peran sarana pelayanan cukup penting disamping unsur manusianya. Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan suatu anggota pemerintah maupun swasta kepada masyarakat atau kliennya harus pula dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para anggota tersebut. Artinya rendahnya produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan seorang pegawai tidak semata-mata disebabkan oleh tindakan dan perilaku yang disfungsi akan tetapi sangat mungkin karena tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tugas yang dipegang olehnya.

1.7. Definisi Konseptual

Definisi Konseptual yang dimaksud untuk menghindari suatu kesalahan dalam pemahaman mengenai konsep-konsep penelitian dalam judul penelitian. Sesuai judul “Inovasi Pelayanan E-KTP Melalui Program PAMAN TIMIN (Kabupaten Sleman Tertib Administrasi Kependudukan) Di

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman”. Adapun definisi konseptual yang berkaitan dengan judul penulis yaitu :

a. Inovasi

Inovasi dalam suatu pelayanan publik maupun dalam suatu lembaga masyarakat adalah suatu pembaruan maupun terobosan baru maupun meneruskan inovasi yang sudah ada menggunakan teknologi maupun tidak yang memiliki sifat penyederhanaan dalam bidang aturan, metode, pendekatan, maupun struktur organisasi pelayanan yang memanfaatkan suatu teknologi dan memiliki nilai hasil tambah baik dalam segi kualitas maupun kuantitas dalam pelayanan

b. Faktor Pendorong dan Penghambat Pelayanan Publik

Suatu hal atau kondisi yang dapat mendorong atau menumbuhkan suatu kegiatan, usaha, atau produksi dalam pelayanan sehingga dapat meningkatkan suatu kualitas pelayanan, namun apabila faktor penghambat dalam pelayanan merupakan faktor yang menyebabkan organisasi swasta maupun pemerintahan seolah-olah ditarik mundur sehingga akan melangkah kedepan rasanya berat.

1.8. Definisi Operasional

Definisi operasional menurut Singarimbun adalah sebagai suatu unsur penelitian yang merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur dalam rangka memudahkan pelaksanaan penelitian di lapangan, sehingga memerlukan operasionalisasi dari masing-masing konsep yang digunakan

dalam menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dengan kata-kata yang dapat diuji dan diketahui kebenarannya. (Singarimbun, 1997) dengan merujuk pengertian-pengertian pada definisi konseptual di atas, maka secara umum dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan E-KTP Melalui Program PAMANTIMIN (Kabupaten Sleman Tertib Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman mempunyai lima atribut yang diukur (Rogers, 2003), yaitu:

1. Keuntungan Relatif
 - a. Keunggulan dibandingkan dengan produk layanan sebelumnya.
 - b. Kebaruan inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.
2. Kesesuaian
 - a. Kesesuaian pelayanan yang telah diterapkan kepada masyarakat.
 - b. Kesesuaian terhadap produk maupun jasa yang telah digantinya.
3. Kerumitan
 - a. Kesederhanaan dalam Prosedur Pelayanan.
 - b. Kemudahan akses dibandingkan dengan sebelumnya.
4. Kemungkinan dicoba
 - a. Produk inovasi harus melewati dimana fase “Uji Publik”. Agar seseorang mempunyai kesempatan untuk menguji sesuatu kualitas dari sebuah inovasi.
 - b. Pada fase uji publik harus diukur dari kekurangan dari produk tersebut sebelum diterapkan
5. Kemudahan diamati

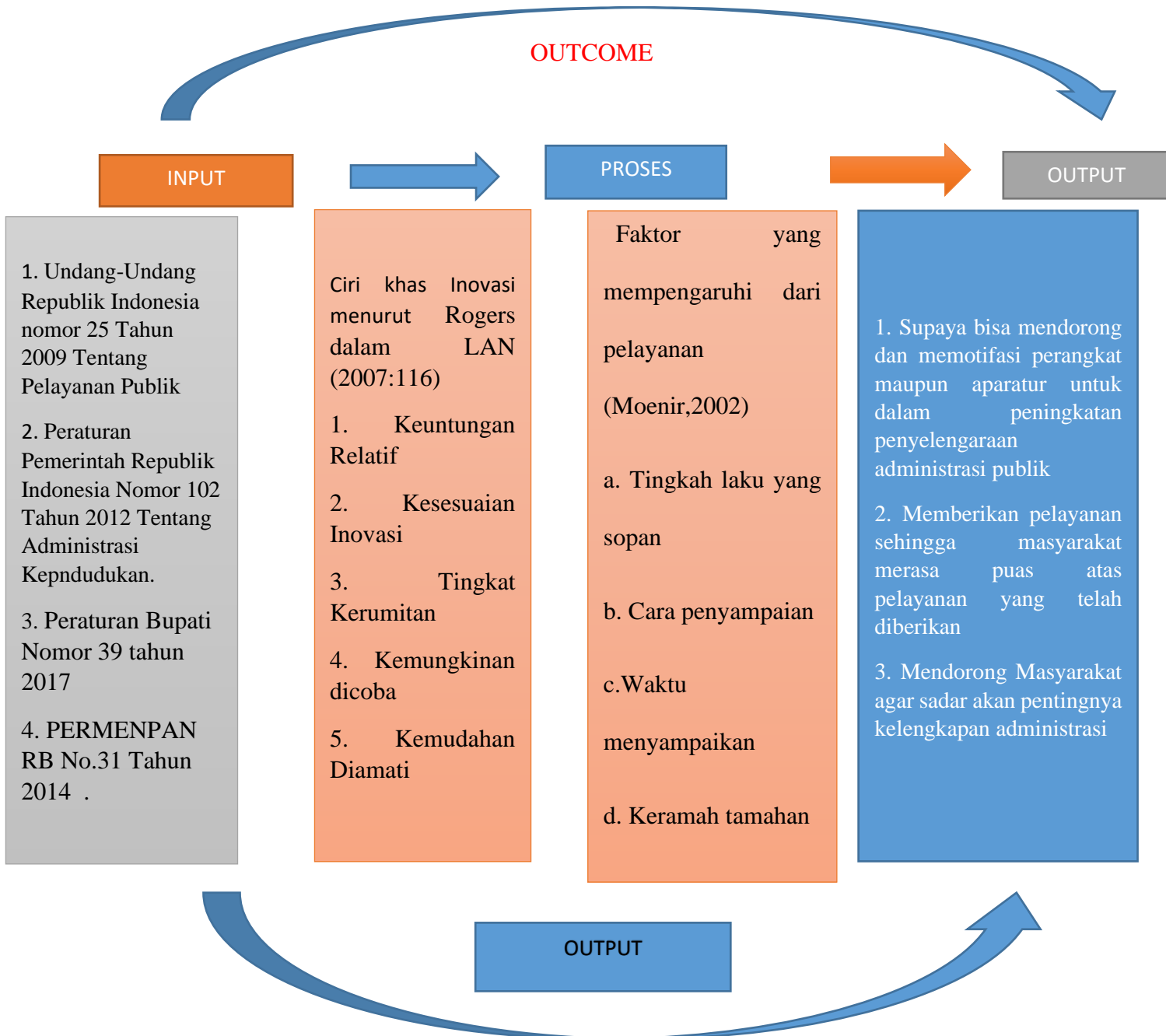
- a. Hasil dari suatu inovasi harus dapat diamati prosesnya.
- b. Hasil dari suatu inovasi tersebut harus dapat diamati keberhasilannya.

Dengan lima atribut diatas, maka sebuah inovasi merupakan suatu pembaruan atau cara baru untuk menggantikan cara lama yang memiliki nilai tambah yang lebih baik cara yang digantikan. Kemudian dilihat dari sisi faktor pendukung dan penghambat, dalam penelitian ini menggunakan indikator yang dibuat para ahli menurut (Moenir, 2002):

- a. Tingkah laku yang sopan.
- b. Cara penyampaian.
- c. Waktu menyampaikan yang cepat.
- d. Keramah-tamahan.

1.9. Kerangka Pemikiran

Gambar 1.2
Kerangka Berfikir



1.10. Metode Penelitian

1.10.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penulis berusaha menggambarkan secara jelas dan rinci tentang objek/kajian penelitian berdasarkan data-data yang terkumpul di lapangan dan diperkuat dengan studi literature. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi. Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif berupaya mengungkap dan memahami apa faktor penghambat dibalik fenomena permasalahan dalam proses pembuatan maupun perekaman data administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman.

1.10.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian tentang Inovasi Pelayanan E-KTP Melalui Program PAMAN TIMIN (Kabupaten Sleman Tertib Administrasi Kependudukan) akan dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman di Jalan KRT. Pringgodingrat No. 3 Beran, Tridadi, Sleman, DI. Yogyakarta.

1.10.3. Unit Analisis Penelitian

Unit analisis penelitian adalah suatu yang diteliti yang berupa individu, kelompok, benda, atau suatu latar peristiwa sosial seperti aktivitas atau kelompok sebagai subjek peneliti untuk mendapatkan informasi yang diinginkan (M, 2017). Dalam penelitian ini mempunyai yang akan menjadi unit analisis penelitian.

Tabel 1.2
Daftar Subjek Penelitian

NO	Nama	Jumlah
1.	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	1
2.	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Adiminstrasi Penduduk (PIAK)	1
3.	Kepala Bidang Sistem Informasi Administrasi Penduduk (SIAK)	1
4.	Kepala Seksi Inovasi dan Kerjasama	1
5.	Register Kependudukan Desa	1
6.	Kepala Desa	1
7.	Masyarakat Penerima Pelayanan	7
	Jumlah	13

1.10.4. Jenis Data Penelitian

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya seperti internet, buku-buku, makalah, jurnal dan arsip-arsip atau narasumber sebagai informan yang langsung berhubungan dengan fokus penelitian. Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai yang memiliki hubungan erat dengan pokok penelitian.

Tabel 1.3
Data Primer Penelitian

Nama Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
Inovasi Pelayanan Administrasi Publik PAMAN TIMIN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Seksi Inovasi dan Kerjasama 2. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk 	Wawancara
Proses Pelayanan Administrasi Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk 2. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data 	Wawancara
Prosedur Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang dan Pencatatan sipil. 2. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data. (PIAK) 3. Kepala Bidang Sistem Informasi Administrasi Penduduk (SIAK) 	Wawancara
Faktor Penghambat dan Pendorong Keberhasilan Inovasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Seksi Inovasi dan Kerjasama 2. Register Kependudukan Desa 3. Kepala Desa 4. Kepala Padukuhan 	Wawancara
Pelayanan Publik PAMAN TIMIN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat pengguna program Paman Timin 	Wawancara

Tabel 1.4
Draf Wawancara

No	Komponen	Narasumber	Indikator Pertanyaan
1.	Keuntungan Relatif	1. Kepala Dinas Dukcapil 2. Kabid Dafduk	1. Apakah Inovasi ini sudah memiliki keunggulan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya? 2. Dari pembaruan inovasi yang sekarang memiliki ciri ciri yang bisa membedakan dari inovasi sebelumnya?
2.	Kesesuaian	3. Kabid Capil 4. Kabid PIAK 5. Kasi SIAK	1. Apakah sistem yang sudah diterapkan memiliki nilai kesesuaian yang tepat untuk diberikan pelayanan kepada masyarakat? 2. Apakah dalam pengganti pelayanan jasa maupun produk sudah sesuai?
3.	Kerumitan		1. Apakah prosedur pelayanan sudah tidak rumit? 2. Bagaimana tingkat kemudahan akses pada inovasi yang terbaru ini? 3. Adakah terobosan baru dari inovasi ini yang mempermudah masyarakat biasa dalam mengaksesnya?
4.	Kemungkinan Dicoba		1. Apakah suatu inovasi dapat dicoba terlebih dahulu atau harus terikat untuk menggunakannya? 2. Apakah inovasi ini sudah dicoba dan diukur dari kekurangan produk tersebut?
5.	Kemudahan Diamati		1. Bagaimana hasil penggunaan suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain? 2. Apakah sudah ada bukti nyata dari pengamatan yang membuat atau menentukan bahwa inovasi tersebut berhasil dan layak diterapkan?
6.	Tingkah Laku yang sopan	1. Kades Sukoharjo	1. Apakah Pegawai sudah menerapkan tingkah laku yang sopan?
7.	Cara Penyampaian	2. Masyarakat Pengguna Pelayanan	1. Apakah Petugas atau Pegawai sudah menyampaikan prosedur pelayanan dengan baik?
8.	Waktu Penyampaian yang Cepat		1. Bagaimana sikap petugas saat menyampaikan apakah mudah dipahami?
9.	Keramah tamahan		1. Apakah petugas sudah menerapkan sikap yang ramah terhadap Konsumen? 2. Apakah petugas sudah menerapkan sistem tidak memilih milih (Diskriminatif) terhadap konsumen?

2. Data Sekunder

Semua Informasi yang diperoleh tidak secara langsung, melalui dokumen-dokumen yang mencatat keadaan konsep penelitian (atau yang terkait

dengannya) di dalam unit analisis yang dijadikan sebagai objek penelitian. Data Sekunder dalam penelitian ini diperoleh langsung dari Kepala Dinas, Kepala Bidang maupun Seksi Kerjasama dalam Inovasi di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman.

Tabel 1.5
Sumber Data

Nama Data	Sumber Data
Peraturan-Peraturan terkait pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Sleman	Disdukcapil Kabupaten Sleman dan Instansi yang berkaitan langsung dengan pelayanan PAMAN TIMIN
Proposal Penyusunan Program Inovasi PAMAN TIMIN	Disdukcapil Kabupaten Sleman
Indikator Kinerja Utama (IKU) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman	Disdukcapil Kabupaten Sleman
Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2018	Disdukcapil Kabupaten Sleman
Survei Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Sleman 2018	Disdukcapil Kabupaten Sleman
Artikel, jurnal, berita media massa	Pihak Ketiga

1.10.5. Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan bagian penting dalam penelitian, karena hasil penelitian kemudian dianalisa dengan kajian-kajian yang berhubungan dengan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data diperlukan untuk memudahkan teknik prosedur pengumpulan data di lapangan. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara Menurut Moleong (2004:217) menyebutkan bahwa dokumen diperlukan dalam penelitian karena alasan-alasan yang dapat dipertanggungjawabkan berikut ini:

- a. Dokumen merupakan sumber data yang stabil, kaya dan mendorong.
- b. Berguna untuk suatu bukti penelitian.
- c. Sesuai dengan penelitian kualitatif kerana sifatnya yang alamiah, sesuai dengan konteks, lahir dan berada dalam konteks. Penelitian ini membutuhkan beberapa dokumen yang relevan dengan masalah penelitian untuk mendukung data-data yang diperoleh dari teknik penelitian lainnya. dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi:
 - 1) Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.
 - 2) Data Perekaman e-KTP tahun 2017-2018

2. Dokumentasi

Teknik Pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Dokumen adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan berbagai dokumen atau catatan yang mencatat keadaan konsep penelitian di dalam unit analisis yang dijadikan sebagai objek penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini lebih difokuskan untuk memperoleh data sekunder yang dibutuhkan untuk mendukung data primer. Data dokumen dibatasi oleh ruang dan waktu yang tersedia dan dikumpulkan dengan tujuan-tujuan tertentu.

1.11. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Data Reduction (Reduksi Data), data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke

Pengumpulan Data Penyajian, Data Reduksi, Data Penarikan Kesimpulan/lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari yang diperlukan.

2. Data Display (Penyajian Data). Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data dalam penelitian ini adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.
3. Conclusion Drawing (Verifikasi). Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan yang kredibel.

Dalam penelitian kualitatif ini peneliti menggunakan semua langkah-langkah analisis data dari Miles dan Huberman, diantaranya Reduksi Data, Penyajian Data dan Verifikasi data. Setelah data terinterpretasi maka peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber sebagai teknik analisis data.

