

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kebijakan publik merupakan upaya pemerintah dengan keputusan-keputusan dan tindakan-tindakannya yang didesain untuk menangani masalah-masalah pelayanan publik dengan semua keprihatinan (Kusumawati, 2019). Paradigma kebijakan publik yang responsif dan memberikan ruang bagi berkembangnya masyarakat secara mandiri dalam proses formulasi, implementasi maupun evaluasi kebijakan akan memberikan dampak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan. Harapan yang besar terhadap kebijakan publik yang berkualitas merupakan salah satu faktor pendorong lahirnya kebijakan publik yang berdimensi kepublikan dan tidak hanya terbatas pada persoalan isu-isu dan agenda kebijakan.

Menurut Kadji, (2015) mendefinisikan kebijakan publik sebagai “is whatever government choose to do or not to do” (apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau untuk tidak dilakukan). Definisi ini menekankan bahwa kebijakan publik adalah mengenai perwujudan “tindakan” dan bukan merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat publik semata. Di samping itu pilihan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu juga merupakan kebijakan publik karena mempunyai pengaruh/dampak yang sama dengan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu. Berdasarkan pendapat berbagai ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah yang berorientasi pada tujuan tertentu guna memecahkan masalah-masalah publik atau demi kepentingan publik.

Definisi teknologi informasi menurut Wardiningsih, (2009) digunakan untuk pengumpulan, pengolahan, penyimpanan dan penyajian data untuk kemudian ditransformasikan menjadi informasi yang diperlukan bagi suatu kegiatan usaha yang

mencakup piranti keras, piranti lunak dan jaringan komunikasi. Dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi adalah suatu gabungan dari teknologi komputasi dan komunikasi yang berbentuk sistem dari perangkat lunak dan perangkat keras untuk digunakan untuk memproses, mengolah memperoleh, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data dengan berbagai cara untuk membuat informasi berkualitas.

Menurut Samodra Wibawa (dalam Syafriyani, 2019) menyatakan bahwa E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti wide area Networks (WAN) internet, mobile computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa E-Government merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintah secara efisien.

Menurut Clay G. Weslatt (dalam Takalamingan et al., 2022) E-Government adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudian fasilitas layanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat. Dari pengertian diatas disimpulkan bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi guna mempermudah untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat yang lebih efektif dan efisien baik dari biaya dan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Hamid, 2011) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan. Sunyoto, menyatakan kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan (Tjiptono dalam Istanti et al., 2020). Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas dapat

dicapai apabila suatu perusahaan dapat memaksimalkan apa yang menjadi tujuan perusahaan tersebut. Semakin baik kualitas yang dihasilkan, maka semakin baik pula reputasi yang didapat oleh perusahaan yang menerapkannya.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dalam suatu organisasi atau instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang pelaksanaannya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang semakin tinggi dan semakin maju terutama dalam jaringan internet, teknologi yang dilakukan pemerintah di kota kota besar bahkan sudah sampai di daerah pedesaan dan kemajuan ini menjadi hal yang baik bagi pengelolaan sistem pemerintahan bagi daerah-daerah yang ada di Indonesia terutama di Kabupaten Sragen. Salah satu dampak perkembangan Teknologi Informasi (TI) di Kabupaten Sragen ini adalah dikembangkannya sistem e-government dalam meningkatkan sistem pelayanan publik melalui Internet. Konsep dari e-government ini untuk menjadikan Teknologi Informasi (TI) serta telekomunikasi administrasi pemerintahan di Sragen menjadi lebih efektif dan efisien serta transparansi pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Electronic Government merupakan titik awal bagi suatu daerah yang mengharapkan pelayanan publik yang berkualitas, terutama untuk pelayanan administrasi seperti pelayanan perijinan (Wismanu et al., 2018).

Penerapan dari sistem e-government di sektor pemerintah ini akan memungkinkan terjadinya komunikasi dan interaksi yang baru, baik dari pemerintah daerah satu dengan daerah lainnya, pemerintah pusat dengan daerah, maupun pemerintah dengan sektor masyarakat. Maka dari itu penerapan dan realisasi dari E-Government di Kabupaten Sragen ini juga berpengaruh dalam terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik, karena dengan menggunakan sistem pemerintahan ini lebih memberikan pelayanan yang transparan karena bisa dilihat secara langsung oleh masyarakat melalui internet dan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi persyaratan dalam mengurus sesuatu misalnya mengurus akte kelahiran, kartu keluarga dll dengan berapa lama proses nya dan juga biaya yang harus dikeluarkan. Penerapan e-government di Kabupaten Sragen merupakan salah satu cara pengembangan teknologi informasi dalam pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien (Wismanu et al., 2018).

Dengan demikian adanya kepastian yang diberikan terkait waktu dan biaya karena pada saat ini bagi masyarakat menjadi masalah untuk pelayanan dengan secara langsung. Dasar hukum inovasi pelayanan bagi pemerintah adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Layanan Inovasi adalah terobosan layanan baik yang berupa gagasan atau ide kreatif dan Perubahan yang secara langsung atau tidak langsung yang menguntungkan bagi masyarakat.

Dalam uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan/penerapan sistem e-government ini intinya adalah pemerintah melakukan interaksi kepada masyarakat, lembaga pemerintahan dan dunia bisnis dalam menyebarkan informasinya. Oleh sebab itu sistem informasi yang memadai merupakan hal yang harus didukung dalam penerapan e-government tersebut. Namun yang dimaksud dengan sistem e-government ini berfokus kepada pengelolaanya. Dengan pengelolaan informasi yang baik maka ini akan

memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi-informasi dengan teknologi internet dan tidak perlu lagi berkunjung ke kantor-kantor pemerintahan. Oleh karena itu lebih baiknya berita atau informasi yang diberikan untuk masyarakat selalu update setiap harinya yang sesuai dengan kemasyarakatan terkait e-government itu diterapkan dan dinamika pembangunannya.

Pengembangan e-government dilakukan manajemen kerja, sistem penataan kerja dan pemerintah daerah dengan melakukan optimalisasi di bidang Teknologi Informasi (TI). Hal ini beberapa sudah diterapkan di berbagai OPD di lingkungan pemerintah Kabupaten Sragen dengan konsep pemerintahan elektronik atau e-government. Adanya sistem smart government ini diharapkan dapat menjamin dan menopang kemudahan dalam mengakses layanan secara efektif dan pelayanan publik dapat dilakukan secara terpusat dengan sistem terintegrasi dengan baik. Konsep smart government merupakan salah satu dimensi smart city yang dilakukan dengan kerjasama pada tata kelola pemerintahan antara pemerintah untuk menjadikan pemerintahan yang bersih, jujur, dan demokratis serta mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik (Wismanu et al., 2018).

Kabupaten Sragen adalah salah satu daerah yang mempunyai komitmen yang tinggi dalam berinovasi untuk mengembangkan inovasi pelayanan publik terutama dalam bidang perizinan masyarakat. Ada beberapa isu yang muncul terkait inovasi pelayanan di Kab. Sragen untuk menjadikan Smart City. Adanya keterbatasan dari sarana dan prasarana untuk pelaksanaan e-government seperti kurangnya jumlah komputer dan melakukan meeting maupun seminar yang belum adanya power point dalam penjelasan dsb. Adanya komitmen dari pemimpin dan juga lembaga beserta dinas lain permasalahan tersebut sudah bisa teratasi dengan baik maka dari itu Kabupaten Sragen bisa dikatakan menjadi daerah dengan perkembangan dan penerapan sistem e-gov terbilang secara baik.

Berbagai isu yang muncul terkait pelayanan untuk terwujudnya Smart city di kabupaten Sragen dari faktor eksternal adalah siapnya masyarakat dalam kemajuan Teknologi Informasi (TI) Dalam upaya meningkatkan pengetahuan masyarakat terkait teknologi informasi ini pemerintah kabupaten Sragen menciptakan fasilitas BLC atau Broadband Learning Center untuk di gunakan belajar mengenai komputerisasi dan juga internet. Pengadaan BLC di kabupaten Sragen ini adalah terwujudnya dari pimpinan dan dinas guna mendorong masyarakat untuk melek terhadap teknologi. Adanya program pembelajaran ini diharapkan masyarakat mampu untuk menggunakan manfaat dari teknologi khususnya dalam bidang pelayanan publik di Kabupaten Sragen karena sistem e-government tidak akan bernilai apabila tidak adanya dukungan dari masyarakat dan masyarakat tidak bisa memanfaatkan pelayanan yang sudah diberikan dengan baik.

Hasil pemeringkatan e-government seluruh provinsi dan kota di Provinsi Jawa Tengah diikuti 35 provinsi/kota dirilis pada Selasa, 26 September 2017 di Kantor Gubernur yang diproklamirkan dari Jawa Tengah. Yang mengejutkan, Kabupaten Sragen berada di peringkat pertama dengan indeks 3,53. Kota Semarang urutan kedua dengan indeks 3,40, disusul kota Pekalongan dengan indeks 3,36 Ini adalah kali pertama dalam 6 tahun setelah mengikuti PeGI Kabupaten Sragen menjadi urutan pertama. Prestasi terbaik kedua setelah Kota Pekalongan (<https://jatengprov.go.id/beritadaerah/sragen-juara-pertama-pemeringkatan-e-gov-indonesia-peg/>). Dengan meraih peringkat pertama PeGI, Kabupaten Sragen diharapkan akan semakin terpacu untuk terus bersemangat melalui pemanfaatan teknologi informasi guna mendorong penetrasi teknologi dan informasi di masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas yang lebih baik lagi.

Komitmen yang kuat dari kepala daerah untuk membangun E-Government menjadi faktor utama dalam membangun Kabupaten Sragen sebagai Smart Regency serta menjadi contoh bagi daerah daerah lainnya. Komitmen tersebut didukung juga dari pemimpin-

pemimpin yang ada dibawahnya sampai kepada masyarakat dan itu menjadi landasan untuk membantu kelancaran berbagai macam inovasi pelayanan untuk diterapkan secara menyeluruh kepada seluruh masyarakat di Kabupaten Sragen. Dalam mewujudkan Smart City di Kabupaten Sragen Pengembangan kualitas sumberdaya aparatur menjadi hal yang harus dipertimbangkan di langkah selanjutnya. Infrastruktur dan pembangunan kapasitas masyarakat juga harus diperhatikan dalam perwujudan smart city ini. Pemanfaatan sumberdaya aparatur pemerintah yang berkompeten ini menjadikan mereka panutan dalam pengembangan serta pembangunan ICT di Kabupaten Sragen.

Beberapa hal tersebut menjadi upaya dalam membangun reformasi birokrasi dengan pelimpahan kewenangan bupati sragen sampai ke tingkat desa untuk mewujudkan pelayanan perizinan maupun non perizinan yang cepat dengan didukung dalam bentuk pelayanan berbasis online (smart service). Inovasi pelayanan tersebut diharapkan juga dapat membantu dalam mempercepat pertumbuhan ekonomi masyarakat, peningkatan investor dan peningkatan nilai investasi bagi masyarakat di Kabupaten Sragen. Namun percepatan ini juga harus di batasi dengan membuat kebijakan yang lebih memprioritaskan ekonomi masyarakat kecil khususnya pedagang-pedagang kecil terlebih dahulu. Keberhasilan e-government secara dasar akan mengubah mindset masyarakat yang selama ini selalu berpendapat pemerintah itu jelek dengan pelayanan yang berbelit-belit, biaya yang tinggi dan tidak pasti hingga kejelasan dari fungsi kelembagaan.

Dengan analisis ini dapat dilihat hal apa saja yang telah diterapkan di Kabupaten Sragen mengenai pemerintah elektronik. Analisis tersebut antara lain mencakup kebijakan yang dimiliki pemerintah daerah kelembagaannya, infrastruktur dan aplikasinya yang dimiliki. Implementasi e-government di Kabupaten Sragen dilihat melalui 4 hal yaitu kebijakan pemerintah daerah, kepemilikan kelembagaan, infrastruktur dan aplikasi yang dimiliki Kabupaten Sragen.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dalam penelitian ini maka penulis akan merumuskan masalah sebagai berikut: **“Bagaimana inovasi Teknologi Informasi dalam penerapan E-Government untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di kabupaten Sragen di Era New Normal”**

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana inovasi Teknologi Informasi dalam penerapan E-Government untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di kabupaten Sragen di Era New Normal”

## **D. Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat teoritis**

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan bisa memberikan sumbangan pemikiran dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik dan mengetahui berbagai macam inovasi teknologi informasi dalam penerapan E-Government di kabupaten sragen di Era New Normal.

### **b. Manfaat praktis**

Hasil Penelitian ini secara praktis diharapkan bisa memberi kontribusi dan masukan untuk penelitian selanjutnya serta dapat menjadi pandangan dalam meningkatkan berbagai macam inovasi teknologi informasi dalam penerapan e-government di kabupaten Sragen yang transparan serta lebih efektif dan efisien di masa pandemi ini khususny di Era New Normal seperti ini.

#### **a. Bagi Penulis**

Penelitian ini bermanfaat sebagai syarat dalam mendapatkan gelar sarjana S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat sebagai

pengembangan pengetahuan penulis dalam bidang Inovasi Teknologi Informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

b. Bagi Pemerintah Daerah

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan serta kontribusi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen agar bisa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat khususnya di kabupaten Sragen dalam memberikan informasi mengenai bagaimana peran pelatihan kompetensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen di masa pandemi covid-19.

d. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam upaya mengembangkan ilmu pengetahuan dan juga dalam menganalisa masalah-masalah di bidang inovasi pelayanan publik.

## **E. Penelitian terdahulu**

Dalam pustaka penulis akan menjelaskan beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini. kami bertujuan untuk menemukan hal-hal yang berbeda dan menarik tentang penelitian yang akan penulis lakukan. Dalam penelitian ini terdapat 10 literature review yang berbeda yang diklasifikasikan sebagai berikut:

Penelitian pertama yang berjudul “Analisis Penerapan E-Government di Kabupaten Sragen” oleh Sukma (2014). Penelitian ini menganalisis bahwa Kabupaten Sragen merupakan salah satu pemerintah kabupaten yang mengimplementasikan e-government dengan baik dan merupakan salah satu kabupaten yang menjadi contoh dalam keberhasilan

implementasi e-government. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis terhadap implementasi e-government di Kabupaten Sragen sebagai contoh bagi di daerah lain untuk mengembangkan e-government di daerahnya. Implementasi e-government di Kabupaten Sragen dapat dikatakan berhasil karena beberapa faktor yang terpenuhi untuk mencapai keberhasilan implementasi e-government yaitu struktur organisasi, peraturan serta hukum, teknologi informasi (TI) dan visi, serta tujuan dan strategi.

Penelitian kedua dengan judul “Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia” oleh Supriyanto (2016). Dalam penelitian ini membahas tentang Kolaborasi antara tata kelola pemerintah (management) dan teknologi akan membantu pemerintah untuk meningkatkan kualitas di bidang pelayanan publik. Elektronik Government merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (masyarakat). Dengan pembentukan e-government diharapkan dapat meningkatkan transaksi pelayanan publik yang tidak dibatasi oleh sekat waktu dan lokasi, serta dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Dalam mengembangkan sistem manajemen dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, maka pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi menuju e-government.

Penelitian ketiga dengan judul “E-Government dan Pelayanan Publik (studi tentang elemen sukses pengembangan E-Government di pemerintahan Kabupaten Sleman)” oleh Nugraha, (2018). Sejaknya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan Elektronik Government, pemerintah harus dapat memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi melalui pengembangan layanan publik berbasis elektronik government. Di tingkat nasional, banyak pemerintah daerah yang berinisiatif menerapkan e-government. Namun, kondisi di berbagai daerah mencatat perbedaan antar daerah karena berbagai alasan, seperti perbedaan faktor terkait kendala

anggaran, infrastruktur dan sumber daya manusia. *Electronik government* yang dikembangkan hanya menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap kebijakan tidak dibarengi dengan peningkatan kualitas. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan informan dari 28 pengelola web OPD di Kabupaten Sleman menggunakan teknik analisis data dengan teknik analisis model Flow.

Penelitian keempat dengan judul “E-Government : Prototipe Inovasi Pelayanan Publik” oleh Zulkhikim (2015). Penelitian ini mendeskripsikan bagaimana implementasi dan pengembangan e-government seharusnya menjadi agenda utama pemerintah untuk mereformasi pemikiran pegawai yang paling berkesan, kaku, dan lamban. *Elektronik government* dapat digunakan sebagai alat yang ampuh untuk menjadikan inovasi dalam pelayanan publik, karena *elektronik government* merupakan konsep logistik untuk menghasilkan produk layanan yang efisien, efektif, ekonomis dan adil bagi semua masyarakat. Pelaksanaan pemerintahan yang baik di daerah harus banyak mendapat perhatian agar pemerintah pusat menyelaraskan dan mengimplementasikannya di tingkat nasional, sehingga e-government tidak hanya digunakan oleh segelintir kelompok yang menginginkan perubahan, tetapi perubahan harus diartikulasikan dalam agenda besar negara untuk menghadapi tantangan secara global. Maka dari itu kunci suksesnya terletak pada pemimpin visioner yang berkomitmen untuk melakukan transformasi pegawai dengan penerapan *elektronik pemerintah* untuk meningkatkan kesejahteraan demi terciptanya kesejahteraan bersama (*welfare state*).

Penelitian kelima dengan judul “Best practice kebijakan e-government dalam mengimplementasikan pelayanan publik di era new normal (Best practice of e-government policies in implementing public services in the new normal era)” oleh Tasyah et al. (2021). Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana best practice kebijakan pelayanan publik memanfaatkan e-government dan seberapa besar kebijakan e-government perlu

ditegakkan di era new normal. Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Penelitian ini merupakan data kualitatif dimana data yang dibutuhkan berupa pernyataan dan kebijakan terkait partisipasi masyarakat di kota Bandar Lampung. Hasil penelitian menunjukkan masih banyak masyarakat yang belum memahami kebijakan e-government dan implementasinya belum optimal. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam mengakses jumlah responden dalam pengambilan sampel penelitian dengan teknik kualitatif melalui kuesioner dan hubungannya dengan studi dokumen. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan publik di tengah pandemi dan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam mempraktekkan kebijakan e-government yang efektif dan efisien sebagai bentuk penerapan Best Practice khususnya dalam agama-agama di Indonesia.

Penelitian keenam dengan judul “Evaluasi Inovasi Sistem Pelayanan Publik Provinsi Yogyakarta Untuk Menghadapi Masa New Normal” oleh Husnayaini (2020). Sejak munculnya pemerintahan elektronik, kebutuhan penggunaan teknologi dalam pemerintahan semakin meningkat. Hal ini dipertegas dengan munculnya gagasan Revolusi Industri 4.0 belakangan ini. Negara harus beradaptasi dan mampu mengoptimalkan teknologi dalam pelayanan kepada masyarakat. Belum lagi situasi Covid-19 yang memaksa masyarakat untuk membatasi kerumunan dan menyarankan untuk melakukan aktivitas di rumah untuk menghentikan penyebaran virus. Dalam keadaan ini, keberadaan layanan pemerintah harus segera diubah menjadi online. Penerapan teknologi dalam layanan publik pada dasarnya dimulai hal yang baru saat ini, pemerintah daerah sebagai layanan langsung dengan pemerintah kota telah menerapkan melalui aplikasi dan sistem online seperti dalam proses pengelolaan dokumen kependudukan salah satunya di Yogyakarta. Akan tetapi pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik tersebut belum optimal, sehingga penerapannya tidak disesuaikan dengan kondisi new normal. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan

metode studi kepustakaan dengan analisis deskriptif. Dari pustaka, ditemukan bahwa salah satu metode untuk mengoptimalkan proses pelayanan publik adalah infrastruktur e-government berupa sistem manajemen online yang terintegrasi pemerintah untuk penyediaan informasi dan layanan publik. Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber yang relevan bagi pengambil kebijakan ASN di Indonesia dengan memberikan rekomendasi agar sistem e-government dapat diimplementasikan untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat serta meningkatkan efektifitas dan keamanan kerja ASN untuk menghadapi new normal.

Penelitian Ketujuh dengan judul “Standart Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal” oleh Rohman & Larasati (2020). Perubahan nomenklatur dari Badan Pelayanan Pajak Daerah menjadi Badan Pendapatan Daerah Kota Malang (Bapenda) pada awal tahun 2020 mengakibatkan beban kerja yang harus dikelola bertambah. Saat pandemi COVID-19 melanda, Bapenda harus menyesuaikan diri dengan new normal. Dimana Bapenda perlu memberikan pelayanan terbaik dengan mematuhi protokol kesehatan yang ada. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Validitas data melalui triangulasi sumber. Penelitian menunjukkan bahwa Bapenda Kota Malang telah menerapkan standar pelayanan dengan menggunakan protokol kesehatan. Upaya yang dilakukan adalah mengurangi jumlah petugas loket layanan yang disimpan, SPT pengiriman dan layanan konsultasi secara online, memberikan masyarakat dari biaya akses layanan, layanan informasi produk berupa buku, atau petugas yang langsung menunggu. ruangan, sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan protokol kesehatan dan penempatan petugas di titik pelayanan sesuai kompetensinya. Hasil penelitian ini juga menunjukkan kurangnya kesadaran wajib pajak yang membutuhkan pelayanan sesuai dengan protokol kesehatan.

Penelitian kedelapan dengan judul “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Inovatif Di Masa Pandemi Covid 19” oleh Sutrisna (2021). Penelitian ini membahas online yang membuat masyarakat yang belum terbiasa menggunakan infrastruktur internet mengalami hambatan dalam layanan yang mengakses layanan yang mereka pesan. Pada masa new normal pelaksanaan pelayanan publik dilakukan melalui interaksi sosial melalui penerapan Protokol Kesehatan untuk mencegah penularan Covid-19. Birokrasi harus melahirkan inovasi dan kreativitas untuk memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan, jangan sampai merebaknya Covid-19 menjadi pegawai bagi pegawai untuk menjalankan fungsi utamanya sebagai pelayanan publik. Inovasi layanan online yang mudah diakses dan dijangkau masyarakat dapat memberikan ketenangan bagi masyarakat bahwa pandemi Covid-19, halangan untuk pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji implementasi inovasi pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 dengan menggunakan pendekatan studi literasi.

Penelitian kesembilan dengan judul “Optimalisasi E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Era Pandemi Covid-19” oleh Diana & Sigiro (2021). Tujuan dari penulisan ini adalah untuk memahami urgensi optimalisasi pelayanan publik di masa pandemi melalui e-government. Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur atau studi kepustakaan. Pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) atau layanan publik online sebagai salah satu upaya pemerintah. Selain memberikan informasi dan pelayanan secara cepat, hal ini juga terkait dengan pencegahan dan pengendalian virus

Covid-19, karena interaksi tatap muka dapat diminimalisir. Dalam konteks ini, implementasi e-government menjadi penting karena kebutuhan masyarakat yang diprioritaskan dalam pelayanan pemerintah. Pelayanan di semua sektor pemerintahan tidak hanya memberikan pelayanan tetapi juga pelayanan yang prima dan berkualitas. Kebutuhan

akan e-government untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan dalam mencapai efisiensi dan efektifitas pelayanan tidak dapat ditunda lagi. Akan tetapi, implementasi e-government di lembaga-lembaga pemerintahan masih terbatas menyediakan situs web atau hanya pada tahap penerbitan dan interaksi, namun belum banyak yang sampai pada tahap transaksional. Pemerintah masih perlu meningkatkan penggunaan e-government, terutama dengan mengoptimalkan penerapan model layanan jaringan. Oleh karena itu, pemanfaatan TIK berbasis transformasi digital diharapkan dapat mendukung terselenggaranya pelayanan publik di masa pandemi agar dapat berfungsi secara optimal.

Penelitian Kespuluh dengan judul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Pada Era Covid-19 Di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat” oleh Asri B. (2020). Tata pemerintahan yang baik adalah syarat utama menghadapi pandemi COVID-19 saat ini, hal ini mengubah berbagai cara baru di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat dan bernegara termasuk bagi pemerintah daerah dalam mengelola seluruh proses kepegawaian, memastikan seluruh aktivitas di wilayah berfungsi normal dengan penyesuaian kondisi pandemi COVID-19. Penerapan new normal di suatu daerah memerlukan dukungan smart city untuk memastikan semua regulasi dapat diterapkan secara efektif dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan sehingga kehidupan di berbagai lapisan masyarakat dapat bekerja normal dan sesuai. Menyikapi permasalahan tersebut, Pemerintah Kota Cimahi melakukan pelayanan publik pada pelayanan publik masing-masing instansi di sekitar Kota Cimahi yang dilakukan dengan layanan berbasis aplikasi yaitu layanan yang menggunakan teknologi Smart City yang sejauh ini pada penduduk yang dilaksanakan di kota Cimahi, penulis penelitian ini tertarik dengan sejauh mana implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis aplikasi di kota Cimahi, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan hasilnya dapat diperoleh bahwa di Kota Cimahi dikembangkan layanan publik berbasis aplikasi yang menggunakan teknologi smart

city, dapat berjalan dengan baik, masyarakat mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya dan sangat membantu. Layanan berbasis aplikasi sangat efektif, efisien, efisien dan sangat cepat dan akurat diterapkan pada keadaan new normal ini, yaitu keadaan beradaptasi dengan kebiasaan baru di tengah pandemi Covid-19 yang belum berakhir.

Menurut pemaparan studi pustaka di atas dapat dilihat perbedaan penelitian – penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis terletak pada variable penelitiannya, dimana peneliti ingin mengkaji tentang bagaimana inovasi Teknologi Informasi dalam penerapan E-Government untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di kabupaten Sragen di Era New Normal seperti sekarang ini. Dengan mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien serta masyarakat juga puas dalam pelayanan yang diberikan dan membantu masyarakat untuk melek dalam teknologi informasi karena Teknologi Informasi di masa pandemi Covid-19 seperti sekarang ini sangatlah penting mengingat sekarang di era dunia digital khususnya masyarakat di kabupaten Sragen.

## **F. Kerangka Teori**

### **1. Inovasi**

#### **1.1. Pengertian Inovasi**

Menurut Rofaida et al., (2020) Secara umum inovasi adalah suatu proses dan/atau hasil pengembangan pemanfaatan suatu produk/ sumber daya yang telah ada sebelumnya, sehingga memiliki nilai yang lebih berarti. Inovasi bidang pelayanan publik diartikan sebagai cara baru atau ide kreatif teknologi pelayanan bisa juga memperbaharui teknologi pelayanan yang sudah ada atau menciptakan penyederhanaan, terobosan dalam hal prosedur, metode, pendekatan, maupun struktur organisasi dan manfaatnya mempunyai nilai tambah kualitas maupun kuantitas pelayanan. Menurut Yanuar, (2019) Inovasi merupakan suatu proses atau

hasil pengembangan dan pemanfaatan suatu produk atau sumber daya yang telah ada sebelumnya, sehingga memiliki nilai yang lebih berarti guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas.

Menurut Wati, (2019) mengatakan bahwa pengertian inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi pelayanan publik tidak mengharuskan penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

Kurniasari et al., (2017) mengatakan bahwa Pengertian inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaiki yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya hasil mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan, dengan demikian, inovasi dalam pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

## 1.2. Tujuan dan Manfaat Inovasi

Menurut Agustia, (2017) Mengatakan bahwa Inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk layanan dan metode

metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Inovasi tidak hanya berurusan dengan pengetahuan baru dan cara-cara baru, tetapi juga dengan nilai-nilai, karena harus bisa membawa hasil yang lebih baik, jadi selain melibatkan iptek baru, inovasi juga melibatkan cara pandang dan perubahan sosial (Kurniasari et al., 2017).

Menurut Everett M. Rogers (dalam Kurniasari et al., 2017) Inovasi dapat memberikan beberapa manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas hidup manusia melalui penemuan-penemuan baru yang membantu dalam proses pemenuhan kebutuhan hidup manusia.
2. Memungkinkan suatu perusahaan untuk meningkatkan penjualan dan keuntungan yang dapat diperolehnya.
3. Adanya peningkatan dalam kemampuan mendistribusikan kreativitas kedalam wadah penciptaan sesuatu hal yang baru.
4. Adanya keanekaragaman produk dan jenisnya didalam pasar.

Keberhasilan sebuah program sangat dipengaruhi oleh bagaimana sistem interaksi yang ada didalamnya, antara tiap unit dan stakeholder dalam sebuah organisasi. Hal yang menjadi tolak ukur dalam inovasi interaksi ini adalah koordinasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan inovasi agar layanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik.

### 1.3. Indikator Inovasi

Menurut Kartini, Nur. M., (2020) Mengatakan bahwa Inovasi pelayanan publik merupakan upaya pemecahan masalah tanggung jawab pemerintah dalam melaksanakan kegiatan atau berbagai kegiatan dalam pelayanan kepada masyarakat berupa pelayanan administrasi dan pelayanan barang dan jasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan ide-ide di unit kerja

yang memberikan pelayanan publik untuk mendapatkan solusi baru dan spesifik yang nantinya akan dipilih dan dilaksanakan untuk memberi tambah dan membawa perubahan positif dalam efek masyarakat.

Dalam penerapannya inovasi memiliki atribut yang melekat didalam inovasi. indikator inovasi yang dimaksud Suwarno antara lain sebagai berikut:

1. Relative advantage atau keunggulan relative 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. Compatibility atau kesesuaian, inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang sangat 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 lebih cepat.
3. Complexity atau kerumitan, dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh menjadi 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. Triability atau kemungkinan dicoba, inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk memuji kualitas dari sebuah inovasi.

5. Observability atau kemudahan diamati, sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. (Rogers dalam Hilda, 2014).

Indikator Penunjang Inovasi Menurut Rogers dalam Djamrut, (2015) Inovasi dapat didukung oleh beberapa faktor pendukung seperti keinginan untuk berubah dari tidak tahu menjadi tahu, kebebasan untuk mengungkapkan, pembimbing berwawasan luas dan kreatif, tersedianya sarana prasarana lingkungan yang harmonis, baik itu keluarga, atau sekolah.

Menurut Atthahara, (2018) dalam hasil kajian dari Harvard JFK School of Government, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah support, capacity dan value.

#### 1. Support

Elemen support adalah elemen paling penting dalam pengembangan e-government. Perlu dukungan atau biasa disebut political will dari pejabat publik agar konsep e-government dapat diterapkan. Tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-government dapat terlaksana. Bentuk dukungan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Disepakatinya kerangka e-government sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi.
- b. Disosialisasikannya konsep e-government secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus

dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

- c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung pencipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan e-government (seperti adanya regulasi yang jelas).

## 2. Capacity

Elemen kapasitas adalah sumber daya yang dibutuhkan dalam pengembangan elektronik pemerintah agar konsep yang dibuat menjadi kenyataan. ada tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu :

- a. Tersedianya sumber daya keuangan yang cukup untuk melakukan berbagai inisiatif e-government.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, karena adalah kunci untuk keberhasilan implementasi e-government.
- c. Tersedianya sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dan kemampuan yang diperlukan untuk mengimplementasikan e-government sesuai dengan prinsip manfaat yang diharapkan.

## 3. Value

Element value berdasarkan manfaat yang dicapai oleh pemerintah sebagai penyedia layanan dan juga masyarakat sebagai penerima layanan eGovernment. Tidak ada nilai yang menentukan besar atau tidaknya manfaat e-government adalah masyarakat sebagai penerima layanan. Karena itu perlu kecermatan dalam memilih aplikasi yang diprioritaskan untuk kebutuhan masyarakat yang harus diprioritaskan dalam pembangunan dan pengembangan.

## 2. Kualitas Pelayanan Publik

### 2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Pengertian kualitas pelayanan publik menurut R. Lauma, S. Pangemanan, (2019) yaitu suatu ukuran kemampuan organisasi untuk mencapai segala keperluannya maka dari itu pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, seperti yang dijelaskan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 Bab 1 pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik, “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”. Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan (Abdussamad, 2019)

### 2.2. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan 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” (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009). Undang-Undang menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah “setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga

independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik” (UU No 25, 2009). Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau kegiatan yang dilakukan oleh negara, perusahaan, lembaga independen, dan badan hukum dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat untuk memenuhi/warga barang, jasa dan/atau manfaat administratif.

Menurut Zeitham dalam buku karangan Nurdin, (2019) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi, yaitu :

1. Berwujud (tangible), indikatornya :
  - a. Kinerja petugas/perangkat dalam layanan pelanggan.
  - b. Tempat yang nyaman untuk memberikan layanan.
  - c. Memfasilitasi proses layanan.
  - d. Disiplin pejabat/aparat dalam memberikan pelayanan.
  - e. Akses yang mudah bagi pelanggan untuk permintaan layanan.
  - f. Penggunaan alat dalam layanan.
2. Keandalan dengan indikator:
  - a. Ketepatan staf dalam melayani pelanggan.
  - b. Memiliki standar layanan yang jelas.
  - c. Kemampuan pejabat/perangkat untuk menggunakan alat bantu proses pelayanan.
  - d. Keterampilan pejabat/petugas dalam menggunakan alat dalam proses pelayanan.
3. Ketanggapan (Responsivnes) indikatornya :
  - a. Membalas semua permintaan/pelangan yang ingin menggunakan layanan
  - b. Pejabat/petugas memberikan layanan yang cepat

- c. Petugas/aparat memberikan layanan dengan benar
- d. Pejabat/aparat memberikan layanan dengan hati-hati
- e. Pejabat/aparat memenuhi tugas tepat waktu
- f. Semua keluhan pelanggan akan dijawab oleh petugas terkait.

4. Jaminan (kepastian), indikatornya :

- a. Petugas menjamin layanan tepat waktu.
- b. Petugas memberikan jaminan atas biaya layanan.
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas layanan.
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya pelayanan.

5. Empati (Empathy) indikatornya :

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/klien
- b. Petugas melayani dengan ramah.
- c. Petugas melayani dengan sopan.
- d. Petugas melayani dengan cara yang tidak diskriminatif (diskriminatif).
- e. Staf melayani dan menghormati semua pelanggan.

Jenis-jenis pelayanan e-government menurut Hardono, (2016) yaitu sebagai berikut

:

1. Publikasi.

Pada publikasi ini adalah jenis yang paling mudah dilakukan karena pemerintah hanya menerbitkan semua jenis informasi dan data yang dapat diakses oleh masyarakat umum secara bebas dan langsung. Situs Web Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sragen diharapkan data publikasi yang lengkap sehingga dapat diakses masyarakat, sehingga terwujud transparansi.

## 2. Interaksi.

Website Pengelola berharap pada tahap ini akan tersedia layanan yang memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pengguna dengan pemerintah. Hal ini oleh Indrajit dalam Sudrajat, (2018) bahwa interaksi adalah suatu bentuk interaksi antara pemerintah atau pihak lain yang berkepentingan melalui pemanfaatan layanan pada situs web dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Hal tersebut di atas juga sejalan dengan Inpres No. 3 Tahun 2003.

## 3. Transaksi.

Kelas ini adalah interaksi dua arah di kelas interaksi, hanya saja ada transaksi yang berkaitan dengan transfer yang terjadi dari satu pihak ke pihak lain (tidak gratis, memilikinya untuk membayar layanan yang disediakan oleh pemerintah atau mitra lain). Aplikasi ini jauh lebih rumit dari dua kelas sebelumnya karena harus ada sistem keamanan yang baik agar pengiriman uang dapat dilakukan dengan aman dan hak privasi para pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik (Indrajit di Sudrajat, 2018).

Berdasarkan jenis pelayanan yang dapat dilakukan pemerintah sebelumnya, bertujuan untuk membangun daerah ke arah yang lebih baik melalui elektronik government. Selain itu, juga bermanfaat untuk pengembangan sistem kenegaraan secara prima. Maka dari itu, kesediaan kedua pihak untuk menerima perubahan untuk pelayanan publik sangat penting.

## **G. Definisi Konseptual**

Definisi Konseptual tak lain adalah pemikiran penulis yang secara singkat dan jelas. Oleh karena itu, definisi konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

## 1. Inovasi

Inovasi adalah proses memaknai dan menerapkan suatu gagasan, ide yang memuat pembaharuan dalam mengelola berbagai urusan masyarakat banyak. Inovasi bidang pelayanan publik diartikan sebagai cara baru atau ide kreatif teknologi pelayanan bisa juga memperbaharui teknologi pelayanan yang sudah ada atau menciptakan penyederhanaan, terobosan dalam hal prosedur, metode, pendekatan, maupun struktur organisasi dan manfaatnya mempunyai nilai tambah kualitas maupun kuantitas pelayanan.

## 2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. kualitas pelayanan publik sebagai kemampuan pemerintah untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat baik berupa barang, atau jasa yang bebas dari kekurangan dan kerusakan demi tercapainya kepuasan masyarakat.

## **H. Definisi Operasional**

### 1. Inovasi

Dalam penerapannya inovasi memiliki atribut yang melekat didalam inovasi. indikator inovasi yang dimaksud menurut Suwarno antara lain sebagai berikut:

1. Keunggulan relative (Relative Advantage) Indikatornya adalah :
  - a. Petugas pelayanan harus memiliki pengetahuan yang luas.
2. Kesesuaian (Compatibility) Indikatornya adalah :
  - a. Petugas memiliki pengetahuan di bidang teknologi dan informasi.
3. Kerumitan (Complexity) Indikatornya adalah :

- a. Pelayanan yang diberikan mudah dipahami oleh masyarakat luas
- 4. Kemungkinan dicoba (Triability) Indikatornya adalah :
  - a. Mempunyai pemikiran kreatif dan inovatif.
- 5. Kemudahan diamati (Observability) Indikatornya adalah :
  - a. Mempunyai kemampuan untuk beradaptasi yang baik
  - b. Memiliki keterampilan berkomunikasi. (Rogers dalam Hilda, 2014).

## 2. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeitham dalam buku karangan Nurdin, (2019) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik” Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu :

- 1. Tangibel (Berwujud) Indikatornya adalah :
  - a. Kenyamanan pelayanan.
  - b. Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan.
- 2. Reliability (Kehandalan) Indikatornya adalah :
  - a. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
  - b. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
- 3. Responsiveness (Ketanggapan) Indikatornya adalah :
  - a. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat.
- 4. Assurance (Jaminan) Indikatornya adalah :
  - a. Memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
  - b. Memberikan jaminan waktu dalam pelayanan.
- 5. Empathy (Empati) Indikatornya adalah :
  - a. Melayani dengan sikap ramah dan sopan.

## I. Metode Penelitian

## 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif maka metode yang digunakan metode kualitatif deskriptif dengan fokus penelitian mengenai bagaimana inovasi Teknologi Informasi dalam penerapan E-Government untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di kabupaten Sragen di Era New Normal. Yang mana penelitian ini akan menghasilkan data deskriptif berupa kalimat yang diperoleh dari seorang narasumber atau sesuatu yang telah diamati. Penulis memilih pendekatan ini karena dirasa sesuai dengan topik yang diteliti agar dapat mendeskripsikannya secara jelas terkait bagaimana inovasi Teknologi Informasi dalam penerapan E-Government untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di kabupaten Sragen di Era New Normal serta bertujuan untuk menggambarkan keadaan sebenarnya dilapangan. Penelitian kualitatif sangat cocok dilakukan pada kondisi saat ini. Karena sifatnya yang mendalam, penelitian kualitatif dapat dengan mudah membantu peneliti dalam memperoleh informasi mendalam tentang topik penelitian yang kemudian informasi yang didapatkan dapat digunakan untuk menentukan tujuan penelitian. Menurut Sugiono dalam Munthe et al., (2022) mengemukakan pendapat mengenai metode kualitatif yakni suatu penelitian yang berdasarkan filsafat postpositivisme, yang mana digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah, disini posisi peneliti sebagai instrument kunci, kemudian teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisa data bersifat kualitatif, dan hasil penelitian menekankan pada makna dibandingkan generalisasi.

## 2. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan serangkaian kegiatan penelitian pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sragen.

### 3. Jenis Data

Penelitian ini membahas tentang bagaimana inovasi Teknologi Informasi dalam penerapan E-Government untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di kabupaten Sragen di Era New Normal, dimana pihak yang akan dijadikan sumber data adalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen. Dalam rangka memperoleh data yang akurat, sumber data dapat didapatkan dari beberapa jenis data yaitu:

#### a. Data Primer

Menurut Hasan dalam Anugrah et al., (2019) data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer di dapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data primer ini antara lain :

- a. Catatan hasil wawancara.
- b. Hasil observasi lapangan.
- c. Data-data mengenai informan.

Di dalam penelitian ini penulis memerlukan informasi mengenai bagaimana inovasi Teknologi Informasi dalam penerapan E-Government untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di kabupaten Sragen di Era New Normal. Pihak yang akan menjadi obyek dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen.

#### b. Data Sekunder

Menurut Hasan dalam Anugrah et al., (2019) Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini digunakan untuk mendukung informasi

primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya. Data sekunder dalam penelitian ini diperlukan untuk memperkuat argumen serta melengkapi informasi yang telah didapatkan peneliti melalui wawancara langsung dengan pihak – pihak yang terkait.

## **J. Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan kabupaten sragen karena dalam penelitian ini Kabupaten Sragen telah menerapkan Revolusi Industri 4.0 di Pemerintahan daerah. Seluruh kegiatan pemerintahan pada masa pandemi ini telah dilakukan menggunakan keunggulan teknologi digital. Dimana seluruh kegiatan keadministrasian di pemerintahan daerah Kabupaten Sragen telah terintegrasi dari pusat hingga ke pelosok-pelosok desa. Sehingga di dalam penelitian ini penulis berusaha menggali informasi terkait bagaimana inovasi teknologi informasi melalui e-government yang diterapkan di kabupaten Sragen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **K. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa teknik pengumpulan data dapat sebagai berikut:

### **a. Wawancara**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa narasumber yang akan diwawancarai antara lain adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen. Data yang ingin didapatkan penulis melalui wawancara ini berkaitan dengan bagaimana pengimplementasikan pelayanan masyarakat yang efektif dan efisien, serta memiliki transparansi dan hal-hal yang berhubungan dengan tema penelitian.

### **b. Observasi**

Teknik pengumpulan data observasi adalah pengumpulan data secara langsung di lapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati dan melihat proses

pelaksanaan pelayanan publik yang berlangsung antara petugas pelayanan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sragen. Penelitian ini dilakukan dengan mengamati secara langsung kinerja pelayanan publik dari awal hingga akhir proses pemberian pelayanan. Hasil dari observasi berupa aktivitas atau kegiatan, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu dan perasaan emosional seseorang. Pengamatan dilakukan untuk memperoleh gambaran yang benar tentang suatu peristiwa atau kejadian dalam menjawab pertanyaan penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data melalui rekaman atau kejadian masa lalu yang ditulis dan dapat berupa catatan, buku, agenda, dan sebagainya.

## **L. Teknik analisis data**

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa kualitatif. Hal ini dikarenakan data yang diperoleh merupakan data kualitatif yang berupa lisan ataupun kata-kata tertulis. Menurut Rijali, (2019) analisis data kualitatif menyatu dengan aktivitas pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penyimpulan hasil penelitian. Kegiatan analisis dilakukan dengan menelaah data, menata, membagi menjadi satu-satuan yang dapat dikelola, mensintesis, mencari pola, menemukan apa yang bermakna, dan apa yang diteliti dan dilaporkan secara sistematis. Analisis data kualitatif diperoleh dengan melakukan teknik wawancara yang akan dilakukan. Kemudian hasil wawancara akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Pengumpulan data

Dalam penelitian ini data diperoleh dari Pemerintah daerah kabupaten Sragen, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen. Sehingga diharapkan mendapat data akurat yang akan memperkuat hasil dari penelitian ini.

b. Reduksi data

Dalam penelitian ini penulis melakukan reduksi serta memadukan data yang didapatkan dari sumber – sumber penelitian terdahulu, wawancara, observasi, dan dokumen – dokumen pendukung yang terdapat di beberapa kantor pelayanan publik yang ada di sragen. Reduksi ini akan dilakukan oleh penulis secara terus menerus hingga mampu mencapai kesimpulan yang dapat diverifikasi. Reduksi data merupakan proses analisis yang dilakukan untuk menyaring data dan informasi yang tidak diperlukan. Lalu mengelompokkan data yang diperoleh dari lapangan mengenai peranan pelatihan kompetensi kerja dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia. Hasil wawancara yang dipaparkan antara lain:

1. Menulis pedoman wawancara
2. Menulis temuan hasil wawancara yang diperoleh dari lapangan

c. Penyajian data

Dalam penelitian ini penyajian data bertujuan untuk mempermudah penulis untuk melihat hasil penelitian yang mana hasil dari observasi maupun hasil wawancara kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen. Dengan begitu gambaran umum terkait hasil penelitian dapat ditarik kesimpulannya.

d. Penarikan Kesimpulan

Tahap ini merupakan tahap akhir dari penelitian ini dimana penulis menggambarkan makna yang disampaikan berdasarkan data dari observasi, dokumentasi dan wawancara. Sebelum menarik kesimpulan, penulis harus mencari pola, hubungan, persamaan, dan sebagainya terkait inovasi teknologi informasi (TI)

melalui e-government untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sragendi di era New Normal (Studi kasus di beberapa kantor pelayanan publik yang ada di kabupaten Sragen).

e. Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam penelitian ini akan sistematis dan konsisten, serta akan menampilkan dan mengungkap penelitian secara keseluruhan. Peneliti kemudian menyusun secara sistematis sebagai berikut:

Bab I merupakan bagian pendahuluan yang memaparkan berbagai pokok bahasan seperti latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian. , pustaka, kerangka teori, definisi konseptual, definisi operasional dan metode penelitian.

Bab II menjelaskan tentang gambaran umum berupa profil singkat dan informasi dasar mengenai objek penelitian, yaitu kantor pelayanan publik yang ada di sragen.

Bab III akan memaparkan hasil dari keseluruhan rangkaian penelitian, bagaimana inovasi teknologi informasi dalam penerapan e-government pada upaya meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Sragen di Era New Normal, hasil analisis dan kemudian kemudian dalam beberapa paragraf.

Bab IV merupakan bagian yang lengkap dan menjelaskan kesimpulan yang ditarik berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, disertai dengan saran untuk pengembangan lebih lanjut.