

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah bagi seluruh warga Negara Indonesia tanpa terkecuali untuk memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut (Dorania Lumbanraja, 2020), pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara Negara terhadap masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Warga akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah. Meskipun pada nyatanya permintaan tersebut tidak sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan. Karena sejauh ini pelayanan publik yang terjadi di Indonesia masih menunjukkan sistem yang berbelit belit, biaya mahal, dan melelahkan.

Banyak keluhan masyarakat yang muncul mengenai kualitas pelayanan publik, pemerintah merujuk pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan salah satu upaya perbaikan pelayanan publik di Indonesia. Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah negara yang

menganut asas desentralisasi. Desentralisasi pemerintah pusat memberikan wewenang dan kekuasaan terhadap pemerintah daerah untuk melaksanakan otonomi daerah. Penyelenggaraan otonomi daerah sebagaimana diatur dengan jelas dalam UUD 1945 guna menyelenggarakan sistem pemerintahan daerah.

Dalam memperbaiki pelayanan yang baik maka pelayanan berpacu pada kualitas pelayanan dan mutu pelayanan yang tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Maka harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan. pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang membawa konsekuensi logis bagi pemerintah untuk memberikan perubahan terhadap pola budaya kerja aparatur pemerintah tak terkecuali dilingkup kerja Pemerintahan Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Wonosobo.

PATEN adalah sebuah sistem terintegrasi yang merupakan singkatan dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Tujuan dibentuknya PATEN ialah untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan juga menjadi ikatan pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten maupun Kota. Adanya inovasi administrasi terpadu Kecamatan ini juga berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (PERMENDAGRI) Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dengan adanya Permendagri

ini dibentuklah PATEN guna peningkatan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut (Wijaya et al., 2020), Penyelenggara PATEN ialah Kecamatan yang terdiri dari Camat, Sekretaris Kecamatan dan juga Kepala Seksi yang bertanggung jawab atas pelayanan administrasi tersebut. PATEN merupakan inovasi pelayanan yang bertujuan mendekatkan jarak antara pemerintah sebagai penyedia layanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Ada beberapa persyaratan yang harus ada/dipenuhi agar suatu Kecamatan bisa dijadikan penyelenggara PATEN yakni antara lain : *Syarat Substantif*, syarat substantif ialah adanya pelimpahan wewenang serta tanggung jawab dari Bupati atau WaliKota kepada Camat yang meliputi bidang perizinan dan non perizinan yang itu ditetapkan melalui Peraturan Bupati atau WaliKota. Yang kedua yakni *Syarat Administratif*, syarat ini meliputi adanya standar pelayanan dan deskripsi tugas anggota Kecamatan yang ditetapkan melewati Peraturan Bupati atau WaliKota. Selanjutnya yakni *Syarat Teknis*, Syarat teknis ialah syarat yang meliputi sarana dan prasarana, adanya pelaksanaan teknis yang menyesuaikan kemampuan anggaran daerah.

Pada tingkat Kabupaten atau Kota struktur pemerintahan yang menjadi perwakilan dari pemerintah Kabupaten atau Kota ialah pemerintah Kecamatan. Pemerintah Kecamatan lebih berperan besar sebagai perwakilan dari Pemerintah Daerah guna memberikan pelayanan publik kepada warga masyarakat. Wakil dari pemerintah Kabupaten/ Kota yang

berhadapan secara langsung dengan masyarakat, dan memiliki tugas membina kelurahan atau Desa.

Dalam melaksanakan tugas, pemerintahan Kecamatan Sukoharjo melakukan fungsinya antara lain penyelenggaraan pemerintah, pembangunan, kemasyarakatan, termasuk melaksanakannya tugas pelayanan dan tugas yang diberikan oleh bupati, sesuai Undang-Undang yang berlaku. Dalam pelaksanaan pelayanan, Pemerintahan Kabupaten Wonosobo sebelumnya masih melakukan pelayanan secara manual, dan kemudian berubah menjadi pelayanan yang lebih efektif dan efisien dengan meluncurkan beberapa Inovasi Pelayanan Publik Sistem Informasi Terintegrasi.

Masalah yang umum terjadi dengan melihat masih ada masyarakatnya belum memiliki KTP-eL. Dengan berbagai alasan dalam pembuatan KTP-eL masih rumit dan berbelit dari satu meja ke meja yang lain. Selain dari itu, masalah yang sering di jumpai di masyarakat waktu pengurusan KTP-eL adalah birokrasi memerlukan waktu yang lama karena yang harus dilewati terlalu banyak, mulai dari surat pengantar dari Desa, diketahui oleh Kecamatan, lalu dilanjutkan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk mengurusnya (Achyar et al., 2019). Sehingga banyak dari Masyarakat mengurungkan niat untuk memiliki KTP-eL. Kebanyakan masyarakat baru mengurus KTP-eL ketika hal tersebut mau dipergunakan, seperti syarat pernikahan, syarat administrasi pengurusan sertifikat tanah, syarat penerima bantuan dan lain sebagainya (Wijaya, 2017).

Terkhusus di Kabupaten Wonosobo masalah yang sering di jumpai dalam pengurusan KTP-eL itupun tidak terlepas dari masalah umum diatas, prosedur yang berbelit serta birokrasi yang panjang serta proses pelayanan KTP-eL dengan efesiensi waktu yang tidak jelas, terkadang masyarakat harus menggunakan waktu satu sampai dua hari dalam pengurusan KTP-eL di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Sehingga masyarakat yang berdomisili yang jauh memerlukan biaya operasional yang banyak dalam pengurusan dokumen kependudukan tersebut (Nurvadillah, 2018; Holidi, A. 2015).

Menurut Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Yusuf Haryatno tingkat kepemilikan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) di Kabupaten Wonosobo, Jawa Tengah, sudah mendekati angka 90% persen. Capaian layanan KPT-el sudah mencapai sekitar 98 persen, hal ini merupakan buah kerja keras sekaligus bukti bahwa program jemput bola efektif dan berhasil berjalan. Di sampaikan hal tersebut dalam rapat koordinasi dan sosialisasi Sensus Penduduk 2021 di Setda Kabupaten Wonosobo (Sumber: [jatengpos.co.id](http://jatengpos.co.id)). Selain KTP-el yang hampir tuntas, katanya data kepemilikan kartu keluarga sudah mencapai 84,04 persen dan akta kelahiran untuk usia 0-5 tahun sudah menyentuh angka 99,77 persen diiringi dengan tingkat kesadaran masyarakat yang sudah cukup tinggi dalam hal administrasi kependudukan, dia meyakini sensus penduduk mendatang bakal menghasilkan data yang lebih akurat, valid dan akuntabel. (Sumber: [jatengpos.co.id](http://jatengpos.co.id))

Inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam pelayanan publik memberikan warna yang cerah terhadap pelayanan kependudukan di Indonesia terkhusus di Kabupaten Wonosobo. Kegiatan inovasi tersebut fokus pada empat agenda kegiatan dalam pelayanan publik yaitu pertama pelayanan KTP-eL pemula sasarannya adalah siswa SMA/MA/ sederajat yang sudah wajib memiliki KTP-eL. Kedua, Penduduk rentan dan layanan kesehatan. Ketiga, penyandang disabilitas, cacat fisik/mental dan lansia. Dan keempat adalah, perbaikan KTP-eL kepada masyarakat yang memiliki dua identitas atau KTP-eL ganda.

Dengan sasaran tersebut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wonosobo langsung terjun kelapangan menyambangi warga dan sekolah-sekolah sehingga terciptanya pelayanan yang mudah (Sumber: [wonosobokab.go.id](http://wonosobokab.go.id)). Layanan jemput bola keliling ini merupakan program pelayanan yang bertujuan untuk mendekatkan serta mempercepat pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan cara mendatangi masyarakat, dan melaksanakan pelayanan di tempat. dengan adanya inovasi pelayanan ini diharapkan dapat membantu masyarakat yang berdomisili jauh, atau tidak memiliki kemampuan untuk mendatangi kantor Administrasi Kecamatan (Sumber: [wonosobokab.go.id](http://wonosobokab.go.id)).

Pemerintah Kabupaten Wonosobo terutama Inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam pelayanan publik menjadi kertarikan tersendiri bagi penulis untuk mencari

tau pelayanan jemput bola pada Kecamatan Sukoharjo tidak hanya melayani perekaman E-KTP saja, namun pelayanan jemput bola pada kecamatan Sukoharjo juga melayani pembuatan akte kelahiran, perubahan data KK, dan juga pengurusan akte kematian. Pelayanan percepatan yang membantu masyarakat untuk memudahkan dalam proses yang sudah disebutkan diatas. Proses yang harus dilakukan untuk mendapatkan pelayanan jemput bola untuk melakukan pelayanan administrasi juga cukup mudah yaitu dengan membawa fotocopy Kartu Keluarga dan bukti foto, setelah itu diproses oleh pihak Kecamatan Sukoharjo, setelah mendapat surat disposisi maka pihak Kecamatan akan datang ke rumah-rumah masyarakat dan sekolah-sekolah untuk melakukan pelayanan administrasi.

Penulis memilih Kecamatan Sukoharjo sebagai objek penelitian karena selain ditemukannya permasalahan-permasalahan di wilayah ini, terlaksananya Inovasi Pelayanan publik yang mencangkup luasnya Kecamatan Sukoharjo dengan akses transportasi yang masih minim seperti, Desa yang ada di lereng gunung atau daerah terpencil. Dimana jarak yang ditempuh jauh akan memberatkan warga masyarakat dalam pengurusan administrasi seperti dalam hal biaya, waktu dan energi. Semakin dekat jarak antara pelayan dan yang menerima layanan maka pelayanan akan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Selain itu jika pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat maka kualitas pelayanan akan menjadi lebih baik.

Dengan adanya pelayanan jemput bola keliling ini diharapkan masyarakat akan lebih proaktif untuk hadir pada pelayanan publik di daerah yang disediakan. Seperti pelayanan konseling mengenai berbagai macam masalah, antara lain masalah Pendidikan, keluarga berencana, pemerintahan Desa, dan pertanahan. Selain itu layanan jemput bola keliling PATEN juga memberikan layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KK, KTP, Akte Lahir, KK dan juga perijinan usaha perdagangan (Eko, 2019). Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Sistem Informasi Terintegrasi Layanan Jemput Bola Keliling Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi Kasus Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Wonosobo)”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan yang sudah di jelaskan diatas, maka perumusan masalah yang diambil oleh penulis yakni **“Bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sukoharjo Dengan Adanya Program Sistem Informasi Terintegrasi Layanan Jemput Bola Keliling Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Wonosobo?”**

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Sukoharjo dengan adanya sistem informasi terintegrasi layanan jemput bola keliling, pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Wonosobo.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran berkaitan pelayanan administrasi khususnya di Kecamatan Sukoharjo terutama dalam pelaksanaan administrasi jemput bola terhadap pemenuhan kenyamanan masyarakat di daerah Wonosobo.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan masukan serta kontribusi untuk penelitian selanjutnya serta dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah dalam dapat dimanfaatkan terutama bagi pemerintah Kecamatan Sukoharjo untuk mengevaluasi dan meningkatkan inovasi layanan.

## **1.5. Tinjauan Pustaka**

Sebagai tinjauan pustaka, penulis akan menjelaskan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Tinjauan pustaka bertujuan untuk mencari hal berbeda dan menarik dari penelitian yang dilakukan oleh penulis. Dalam penelitian ini terdapat 13 literature review yang berbeda-beda dan akan diklasifikasi sebagai berikut:

**Tabel 1. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penulis dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ulya Aprillia, 2021	Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan	Penelitian ini menjelaskan tentang program jemput bola telah terlaksana dengan baik namun belum maksimal. Hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap pelayanan jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran serta kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan jemput bola (Aprilla.,2021).
2.	Masna Wati, Engla Despahari 2018	Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kelurahan Di Kecamatan Marangkayu Kutai Kartanegara	Penelitian ini menjelaskan tentang Sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan yang dibangun dapat mgelola dn melayani warga untuk pembuatan surat permohonan domisili, surat permohonan Kartu Keluarga (KK), surat permohonan KTP, surat permohonan pindah dan surat permohonan SKCK. Dengan adanya sistem ini, dapat mengurangi kesalahan pihak kelurahan dalam membuat surat karena format surat telah diatur oleh system serta membantu dalam pengarsipan yang tertata dengan baik (Masna et al, 2017).
3.	Dian Anisa Martadala, Neneng, Erliyan Redi Susanto, Imam Ahmad (2021)	Model Desa Cerdas Dalam Pelayanan Administrasi (Studi Kasus: Desa Kotabaru Barat Kecamatan Martapura Kabupaten Oku Timur)	Penelitian ini menjelaskan tentang mekanisme pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Kotabaru Barat masih menggunakan cara konvensional yang menyebabkan proses

			<p>pencatatan dan pembuatan administrasi kependudukan membutuhkan waktu yang cukup lama, sering terjadinya antrian, ketidakpastian selesainya layanan yang tertunda pada hari-hari berikutnya juga sering terjadi sehingga berdampak pada munculnya biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dikarenakan lebih dari satu kali ke tempat pelayanan (Anisa Martadala et al., 2021).</p>
4.	<p>Annisa Dwi Rahmawati, Azizah Fatmawati, 2020</p>	<p>Sistem Administrasi Desa Mendiro Kecamatan Ngrambe Kabupaten Ngawi Berbasis Web</p>	<p>Penelitian ini menjelaskan tentang sistem administrasi desa berbasis web. Berdasarkan hasil pengujian Black Box yang telah dilakukan, sistem dapat berjalan sesuai dengan fungsi dan fitur yang telah dirancang sejak awal penelitian. Sistem dapat melakukan pencatatan data penduduk dan melayani pembuatan surat menyurat. Sedangkan hasil pengujian dengan SUS diperoleh nilai rata-rata 73.5 yang menunjukkan bahwa sistem termasuk dalam kategori Usable (Rahmawati &amp; Fatmawati, 2020).</p>
5.	<p>Tias Vela Erdina, Dyah Hariani, 2017</p>	<p>Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang</p>	<p>Penelitian ini menjelaskan tentang efektivitas organisasi dalam program PATEN di Kantor Kecamatan Gunungpati sudah sesuai dengan apa yang diharapkan. Namun masih memiliki kendala pada ciri lingkungan</p>

			yakni keterbatasan jumlah pegawai dan dari luasnya wilayah Kecamatan Gunungpati serta perbedaan latar belakang pendidikan masyarakat setempat (Wijaya et al., 2020).
6.	Iis Dwi Arini, 2019	Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo	Penelitian ini menjelaskan tentang penilaian kualitas pelayanan yang dilakukan melalui konsep standar pelayanan yaitu (prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan) yang ada di kantor Kecamatan Balongbendo Kabupaten Balongbendo dikatakan sangat baik. Dikuatkan dengan hasil prosentase dari masing-masing sub variabel mendapat nilai diatas dari 81% (Yayat, 2017).
7.	Aceng Ulumudin, 2018	Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut	Kurangnya sarana prasarana kantor untuk menunjang kualitas pelayanan, dan juga kurangnya kemampuan SDM dalam melakukan pelayanan.

8.	Volvo Sihombing, 2018	Aplikasi Simade (Sistem Informasi Manajemen Desa) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Kepenghuluan Bakti Makmur Kecamatan Bagan Sinembah Kab. Rokan Hilir Riau	Dengan adanya aplikasi SIMADE ini pelayanan dikantor kepenghuluan bakti makmur mempermudah mengolah data penduduk, baik itu data kelahiran, kematian, perangkat desa dan potensi desa yang dimiliki dikepenghuluan bakti makmur. Selain itu juga manajemen yang dimiliki dalam aplikasi SIMADE ini surat menyurat dan pengarsipan yang akan disimpan didalam database
9.	Yayat Rukayat	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu	kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu dilihat dari aspek fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati yaitu bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Pasirjambu.

10.	M. Daimul Abror, 2021	Strategi “Tak – Jempol (Tertib Administrasi Kependudukan Dengan Jemput Bola)” Bagi Umat Hindu Di Desa Kayukebek Kecamatan Tukur Kabupaten Pasuruan	Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan warga kurang tertib administrasi kependudukan salah satunya yaitu masyarakat mengeluhkan akan biaya yang mahal, jarak tempuh ke balai desa jauh dan masyarakat kurang memiliki kesadaran dari awal sehingga mereka lebih memilih untuk mengurus secara mendadak
-----	-----------------------	--	---

Sumber: Diolah Oleh Penulis (2023)

Dari penelitian-penelitian terdahulu diatas masih terfokus pada permasalahan dalam lingkup yang luas dan sedikit kurang spesifik. Pembahasan sepotong-sepotong mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Penelitian penulis berbeda dengan penelitian oleh penulis-penulis diatas. Penulis akan membahas mengenai kebaruan/inovasi program berupa prosedur program, ketepatan sasaran, dan ketepatan dalam mencapai tujuan dan manfaat. Sehingga akan terlihat hasil dari inovasi sistem informasi terintegrasi layanan jemput bola keliling pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Wonosobo.

## 1.6. Kerangka Teori

### 1.6.1. Inovasi

#### 1) Pengertian Inovasi

Dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan

Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, inovasi adalah sebuah kegiatan penelitian, pengembangan, atau perekayasaan yang dimana bertujuan untuk mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi. Inovasi juga dapat diartikan sebagai suatu ide, gagasan, praktek atau objek benda yang dapat disadari dan dapat diterima sebagai suatu hal yang baru oleh individu atau kelompok untuk diadopsi (Everett & Williams, 1983).

Menurut (Rasyidi, 2019), inovasi dapat diartikan sebagai suatu ide, gagasan, metode, dan barang yang dimana diamati atau dirasakan sebagai suatu hal yang baru baik itu oleh suatu individu atau sekelompok orang dapat berupa *invensi* atau *discovery*, yang memiliki tujuan untuk dapat memecahkan suatu permasalahan. Dengan adanya inovasi tentunya memiliki harapan agar dapat memberikan suatu nilai yang bermanfaat ataupun menghasilkan solusi yang kreatif.

## 2) Proses Inovasi

Proses keputusan inovasi berdasarkan dengan teori dari Nuryamin dalam (Roger 2003:420) terdapat lima tahapan, antara lain :

### 1. Tahapan Pengetahuan (*Knowledge*)

Tahapan pada terjadinya suatu proses keputusan inovasi tentu diawali dengan tahapan pengetahuan yaitu merupakan tahapan suatu individu mulai menyadari adanya inovasi serta memiliki rasa penasaran terkait dengan bagaimana inovasi tersebut.

2. Tahapan Persuasi (*Persuasion*)

Pada tahapan persuasi dari proses keputusan inovasi, tentunya suatu individu akan memberikan suatu respon atau sikap bahwa individu tersebut menyukai atau tidak terhadap inovasi tersebut.

3. Tahapan Pengambilan Keputusan (*Decision*)

Pada Tahapan keputusan dari proses inovasi, berlangsung jika suatu individu melakukan suatu kegiatan yang mengarah untuk menerima atau menolak akan inovasi tersebut.

4. Tahapan Implementasi (*Implementation*)

Dalam tahapan implementasi tentunya akan membentuk keaktifan baik itu mental atau perbuatan.

5. Tahapan Konfirmasi (*Confirmation*)

Pada tahapan ini individu akan mencari penekanan terhadap keputusan yang telah diambil, dan individu dapat menarik kembali akan keputusannya jika terdapat informasi yang berlawanan dengan informasi semula.

### **1.6.2. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto, Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat (Dwiyanto, 2005). Semua bentuk jasa pelayanan yang ditanggung jawabi dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat, daerah, BUMN maupun BUMD guna untuk pemenuhan kebutuhan warga masyarakat dan juga guna pemenuhan pelaksanaan perundang undangan.

Pelayanan publik menurut (Sinambela, 2014) ialah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Pelayanan Publik juga merupakan istilah untuk layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negaranya, baik secara langsung (melalui sektor publik) atau dengan membiayai pemberian layanan swasta. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada Pasal satu (1) 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut (Hayat, 2017) Pelayanan Publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Ada beberapa prinsip prinsip yang harus ada dalam pelayanan publik, yakni :

1. Kejelasan dan Kepastian

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik harus ada kejelasan dan kepastian publik. Dan juga prosedur dan tata cara yang jelas.

2. Akurasi

Hasil dari pelayanan dapat diterima dengan tepat, sah dan berprinsip efisien dan efektivitas.

3. Waktu

Pelaksanaan pelayanan diselesaikan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan

4. Keamanan

Proses dan hasil dari pelayanan memberikan rasa nyaman dan dapat ditanggung jawabi kepastian hukumnya

5. Pertanggung Jawaban

Penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik

6. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Adanya sarana dan prasarana kerja yang memadai guna memperlancar pelaksanaan pelayanan publik

7. Kenyamanan

Tempat pelaksanaan pelayanan harus memadai dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti musola dan toilet.

8. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Para teknisi atau pemberi pelayanan publik memiliki sikap sopan, santun, ramah dan disiplin.

9. Kemudahan Akses

Lokasi dan sarana pelayanan memadai sehingga mudah dijangkau oleh penerima pelayanan . informasi mudah diakses oleh masyarakat melalui sosial media

### **1.7. Definisi Konseptual**

Definisi konseptual adalah unsur penelitian yang menjelaskan tentang karakteristik sesuatu masalah yang hendak diteliti. Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan di atas, dapat dikemukakan definisi konseptual dari masing-masing variabel:

### **1.7.1. Inovasi**

Inovasi adalah suatu ide atau gagasan yang dimana dipergunakan untuk menyelesaikan suatu permasalahan, yang awalnya dirasa tidak mungkin terjadi namun dapat dibuktikan menjadi mungkin. Inovasi secara lebih luas serta masuk dalam kehidupan sehari-hari tentunya wujud dari inovasi, tidak semuanya berupa penemuan dan belum tentu baru, melainkan bisa saja hanya suatu gagasan, metode, terobosan dan sebagainya. Variable ini merupakan hal utama untuk mengetahui seberapa efektif sebuah proses Inovasi dalam memberikan dampak yang menguntungkan baik itu bagi pemerintah, swasta, lembaga dan juga masyarakat luas.

### **1.7.2. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala jenis pelayanan yang diberikan dan menjadi tanggung jawab penuh oleh pemerintah kepada seluruh lapisan masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan warga negara guna meningkatkan angka kesejahteraan.

## **1.8. Definisi Operasional**

Definisi operasional dalam variable penelitian ialah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Definisi operasional mempermudah penulis untuk menganalisis data dengan memberi batasan-batasan dan

gejala-gejala yang diidentifikasi sesuai dengan tujuan guna menjawab masalah dalam penelitian tersebut. Adapun variable operasional yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel 1. 2 Definisi Operasional**

<b>Tujuan</b>	<b>Variable</b>	<b>Indikator</b>
<b>Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Sukoharjo terhadap Sistem Informasi Terintegrasi Layanan Jemput Bola Keliling Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)</b>	Kepuasan masyarakat pengguna pelayanan atau konsumen (Y)	1. Kualitas pelayanan yang diberikan petugas sudah memberikan kepuasan bagi masyarakat
	Bukti Fisik (X1)	1. Mempunyai ruang tunggu atau kursi tunggu yang nyaman bagi masyarakat pengguna layanan 2. Petugas penyedia layanan berpenampilan rapi dan menarik. 3. Memiliki peralatan yang lengkap guna mendukung proses pelayanan administrasi mobil jemput bola keliling tersebut.
	Kehandalan (X2)	1. Proses layanan tepat waktu 2. Petugas memberikan solusi terhadap masyarakat pengguna layanan atau variabel Y di setiap keluhan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kecamatan tersebut. 3. Petugas pelayanan memberikan layanan yang akurat, sehingga masyarakat penerima layanan

		atau variabel Y mendapatkan feedback yang positif.
	Daya Tangkap (X3)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan.</li> <li>2. Kecepatan Menyampaikan layanan.</li> </ol>
	Jaminan (X4)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan atas kevaliditasan PATEN</li> <li>2. Kemampuan petugas loket pelayanan untuk memberitahukan bagaimana proses dan alur layanan</li> </ol>
	Empati (X5)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memahami kebutuhan masyarakat pengguna pelayanan</li> <li>2. Petugas pemberi pelayanan mempertahankan tradisi baik saat memberikan pelayanan kepada masyarakat</li> </ol>

**Sumber: Diolah Oleh Penulis (2023)**

## **1.9. Metode Penelitian**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Untuk mencapai tujuan yang diperlukan dibutuhkan metode yang relevan untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Sugiyono, 2016). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Sistem Informasi Terintegrasi Layanan Jemput Bola Keliling Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Studi Kasus Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Wonosobo” ini ialah metode penelitian deskriptif kuantitatif.

### **1.9.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan metode menggunakan rancangan penelitian deskriptif observasional. yang merupakan sebuah metode dengan fokus penelitian mengenai Tingkat kepuasan Masyarakat Terhadap Sistem Informasi Terintegrasi Layanan Jemput Bola Keliling Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Studi Kasus Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Wonosobo.

Deskriptif kuantitatif adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta

penampilan dan hasilnya (Arikunto, 2006). Jenis Penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan rancangan penelitian deskriptif observasional. Penelitian digunakan untuk melihat gambaran dari fenomena, deskripsi kegiatan dilakukan secara sistematis dan lebih menekankan pada data faktual dari pada penyimpulan (Nursalam, 2013).

### **1.9.2. Populasi dan Sample**

#### **a) Populasi Penelitian**

Populasi adalah subyek/obyek penelitian yang terdiri atas kualitas dan parameter yang telah ditetapkan peneliti (Sugiyono, 2017). Populasi pada penelitian ini adalah orang-orang di Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Wonosobo yang menggunakan pelayanan jemput bola keliling pada layanan administrasi terpadu. Populasi dalam penelitian ini sebesar 100 orang

#### **b) Sample Penelitian**

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto,2010). Sampel ialah sebagian untuk diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2010). Sampel dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan metode consecutive sampling. Consecutive sampling merupakan suatu teknik penetapan

sampel dengan menetapkan subjek yang memenuhi kriteria penelitian sampai kurun waktu tertentu (Sastroasmono & Ismail,1995 dalam Nursalam 2013).

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari populasi pada pelaksana mobil layanan jemput bola keliling pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Wonosobo. Dengan jumlah sampel yang dianggap sudah mewakili/representative dari populasi yang ada. Sampel juga bias diartikan sebagai bagian kecil dari jumlah populasi yang diambil melalui prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik probability sampling, jenis sampel random sampling. Dengan artian peneliti menyebarkan kuosioner atau survey kepuasan secara acak. Di dalam penelitian ini ada beberapa karakteristik responden yang bias menjadi sampel. Berikut adalah karakteristiknya:

- a) Masyarakat yang pernah menggunakan layanan administrasi terpadu kecamatan, pelayanan sistem informasi terintegrasi mobil jemput bola keliling di Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Wonosobo dengan periode bulan Januari sampai bulan Oktober tahun 2022.
- b) Responden dengan usia diatas 18 tahun.

c) Petugas pemberi pelayanan administrasi terpadu kecamatan, sistem informasi terintegrasi mobil jemput bola keliling di Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Wonosobo

Untuk menghitung sampel. Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus slovin. Berikut adalah rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

E : Persen kelonggaran ketidak telitian kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolelir. (10%)

Berdasarkan rumus Slovin tersebut, populasi yang peneliti ambil sebanyak 16.640 orang pada Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Wonosobo. Maka ukuran sampel pada penelitian ialah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}n &= 16.640 / (1+(16.640 \times (0,1)^2)) \\ &= 16.640 / (1+(16.640 \times 0.01))\end{aligned}$$

$$= 16.640 / (1+166.4)$$

$$= 16.640 / 167.4$$

$$= 99,4026284 \text{ **dibulatkan menjadi 100**}$$

## **1.10. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan tiga cara, yaitu Observasi, Dokumentasi, dan Angket. Penulis melakukan pengumpulan data dengan teknik sebagai berikut:

### **1.10.1. Observasi (Pengamatan)**

Observasi adalah suatu cara pengamatan yang sistematis dan selektif terhadap suatu interaksi atau fenomena yang sedang terjadi. Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas objek yang diteliti untuk mendapatkan data yang akurat dan relevan sesuai dengan peneliti butuhkan seperti fasilitas, kegiatan pelayanan yang dilakukan.

### **1.10.2. Dokumentasi**

Pedoman dokumentasi panduan atau patokan untuk menelusuri dokumentasi. Teknik ini digunakan untuk memperoleh informasi tentang tugas pokok dan fungsi pelayanan

### 1.10.3. Angket (Kuisisioner).

Kuisisioner merupakan alat ukur untuk pengumpulan data (Notoadmodjo, 2018). Dalam penelitian ini menggunakan angket / kuisisioner sebagai alat ukur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM. Kuisisioner berisi pernyataan atau pertanyaan responden untuk dijawabnya . (Sugiono, 2017). Penilaian ini berfokus pada skor pertanyaan pendapat reponden tentang pelayanan publik. Komponen pertanyaan pada penelitian ini diambil dari Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 14 ThauN 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan sebagai dasar pengukuran Indeks kepuasan Masyarakat yang berisi 9 butir pertanyaan *favorable* (pertanyaan positif). Komponen pertanyaan tersebut antara lain:

**Tabel 1.3 Komponen Unsur Pertanyaan**

<b>Komponen</b>	<b>Unsur Pertanyaan</b>	<b>No Butir Pertanyaan</b>	<b>Jumlah Pertanyaan</b>	<b>Bentuk Pertanyaan</b>
Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik	Persyaratan Pelayanan	1	1	<i>Favourable</i>
	Prosedur Pelayanan	2	1	<i>Favourable</i>
	Waktu Penyelesaian	3	1	<i>Favourable</i>
	Biaya / Tarif	4	1	<i>Favourable</i>
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5	1	<i>Favourable</i>
	Kompetensi Pelaksana	6	1	<i>Favourable</i>
	Perilaku Pelaksana	7	1	<i>Favourable</i>
	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	8	1	<i>Favourable</i>
	Sarana dan Prasarana	9	1	<i>Favourable</i>
	Jumlah Pertanyaan 9 butir ( <i>favourable</i> )			

**Sumber: Diolah Oleh Penulis (2023)**

## **1.11. Instrumen dan Pengukuran Data Penelitian**

### **1.11.1. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan komponen penting dalam suatu penelitian. Instrumen penelitian memiliki peran kuat dalam proses pengambilan data dikarenakan validitas dan keakuratan data di suatu penelitian bergantung pada instrumen tersebut. Dengan adanya data yang dapat dipertanggung jawabkan maka akan menghasilkan suatu kesimpulan yang sesuai dengan keadaan yang sebenar-benarnya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen yakni kuosioner tertutup. Kuosioner tertutup ialah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden hanya perlu memilih atau memberi tanda centang pada kolom atau tempat yang sudah disiapkan oleh peneliti. Pengukuran data dalam sebuah penelitian berfungsi untuk menentukan hasil penelitian.

Pengukur data yang digunakan dalam penelitian Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Sistem Informasi Terintegrasi Layanan Jemput Bola Keliling Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, di Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Wonosobo ialah skala likert. Skala likert adalah skala psikometrik yang paling banyak digunakan dalam suatu penelitian berupa survei. Di dalam skala likert responden diminta untuk menjawab

kuosioner yang mengharuskan responden untuk menunjukkan tingkat persetujuannya di setiap pertanyaan.

Skala likert berfungsi untuk mengumpulkan data guna mengetahui atau mengukur data yang bersifat kuantitatif atau kualitatif. Data yang diperoleh dari skala tersebut berguna untuk mengetahui persepsi, pendapat maupun tingkat kepuasan responden terhadap suatu fenomena yang sedang diteliti. Skala Likert yang digunakan pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

**Tabel 1. 4 Skala Likert**

<b>No</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Nilai</b>
<b>1.</b>	Sangat Setuju (SS)	5
<b>2.</b>	Setuju (S)	4
<b>3.</b>	Ragu – ragu (RR)	3
<b>4.</b>	Tidak Setuju (TS)	2
<b>5.</b>	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**Sumber: Diolah Oleh Penulis (2023)**

### **1.12. Teknik analisis Data**

Analisis data merupakan salah satu kegiatan penelitian berupa proses penyusunan dan pengelolaan data guna menafsirkan data yang telah diperoleh. Menurut Sugiyono (2016:147) yang dimaksud dengan analisis data yakni kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Analisis data digunakan untuk mengolah data menjadi informasi, data akan menjadi lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan. Data yang akan dianalisis merupakan data hasil penelitian dari penelitian lapangan dan kepustakaan. Kemudian dilakukan analisa oleh penulis untuk ditarik kesimpulan adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap program layanan mobil jemput bola keliling pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sukoharjo.
2. Menganalisis bagaimana pengaruh Sistem Informasi Terintegrasi Layanan Jemput Bola Keliling Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sukoharjo.

3. Menganalisis bagaimana kualitas program layanan mobil jemput bola keliling pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sukoharjo.

Setelah adanya analisis data antara data di lapangan dengan kepustakaan kemudian diadakan perhitungan hasil kuesioner agar hasil analisis dapat teruji secara menyeluruh dan dapat dipertanggung jawabkan.

### **1.13. Penarikan Kesimpulan**

Hasil akhir penelitian ini data yang berbentuk angka akan penulis jelaskan dalam bentuk sebuah kalimat agar memperoleh deskripsi penjelasan hasil dari penelitian Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Sistem Informasi Terintegrasi Layanan Jemput Bola Keliling Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi Kasus Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Wonosobo).