

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang jumlah penduduknya sangat besar dan tersebar. Sebagai negara kepulauan, Penduduk Indonesia memiliki persebaran yang tidak merata. Berbagai masalah yang merupakan akibat dari persebaran penduduk yang tidak merata sering kali muncul dan mendesak untuk pemerintah agar dapat segera bertindak untuk mengambil suatu kebijakan. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah bagian (b) menyatakan, bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia, maka dari itu pelayanan publik memiliki peranan penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah daerah. Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan yang baik dan memuaskan masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah harus dapat mengubah pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik. Potret buruknya pelayanan publik seperti ketidak pastian pelayanan, tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami membuat masyarakat enggan berhadapan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Prosedur yang panjang dan waktu yang lama dalam proses pelayanan publik juga menjadi permasalahan publik yang sering terjadi.

Menurut Tjiptono dalam (Mulyati, 2013:202) berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya, Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat.

Kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan

karakteristik langsung dari suatu produk. Bagi pihak pemerintah, pelayanan e-KTP biasanya diberikan berdasar tuntutan birokrasi. Tuntutan tersebut bersifat objektif, subjektif dan general. Atas pemahaman ini maka aspek informasi yang diamati mengacu kepada pendapat Pradmadjo tentang ketersediaan informasi berdasarkan kebutuhan. (Pradmadjo, 2014) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan ketersediaan kebutuhan informasi yang dibedakan atas dua antara lain:

- A. Objektif yaitu kebutuhan seseorang atas informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Contoh, membutuhkan informasi pengurusan e-KTP untuk mendapatkan e-KTP nasional.
- B. General yaitu kebutuhan informasi yang disadari oleh seseorang yang harus dimiliki dalam memudahkan tujuan yang diharapkan. Contoh, setiap warga negara harus memiliki KTP.

Berdasarkan pemahaman di atas, maka wujud informasi yang dimaksud dalam pelayanan e-KTP adalah setiap orang harus mendapatkan kebutuhan informasi mengenai pengurusan prosedur layanan dan kepemilikan e-KTP sesuai dengan kebutuhan informasi objektif, subjektif dan general. Jumlah penduduk Indonesia sebanyak 272,23 juta jiwa pada Juni 2021. Dari jumlah tersebut, terdapat 198,63 juta jiwa (72,98%) penduduk yang wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Pada pertengahan 2020, jumlah penduduk Indonesia tercatat sebanyak 270,20 juta jiwa. Angkanya kembali naik menjadi 272,68 juta jiwa pada pertengahan 2021. Kemudian, jumlah penduduk Indonesia dilaporkan kembali mengalami peningkatan menjadi 275,77 juta jiwa. Jumlah itu naik 1,13% jika dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Maraknya pertumbuhan jumlah penduduk di Tanah Air lantaran angka kelahiran yang terus meningkat.

(Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Sleman Tahun 2021)

| Kecamatan | Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kabupaten Sleman (Jiwa) | | | | | |
|---------------------|--|--------|-----------|--------|---------|---------|
| | Laki-laki | | Perempuan | | Jumlah | |
| | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 |
| Moyudan | 16672 | 16852 | 16842 | 16990 | 33514 | 33842 |
| Minggir | 15695 | 15860 | 16415 | 16599 | 32110 | 32459 |
| Seyegan | 25431 | 25788 | 25800 | 26179 | 51231 | 51967 |
| Godean | 36111 | 36485 | 36144 | 36551 | 72255 | 73036 |
| Gamping | 51363 | 51699 | 51829 | 52321 | 103192 | 104020 |
| Mlati | 50068 | 50127 | 50456 | 50580 | 100524 | 100707 |
| Depok | 65019 | 65097 | 65986 | 66145 | 131005 | 131242 |
| Berbah | 29336 | 29816 | 29668 | 30160 | 59004 | 59976 |
| Prambanan | 26212 | 26573 | 26901 | 27286 | 53113 | 53859 |
| Kalasan | 42860 | 43436 | 43303 | 43921 | 86163 | 87357 |
| Ngemplak | 33674 | 34170 | 33881 | 34406 | 67555 | 68576 |
| Ngaglik | 52552 | 52751 | 53060 | 53422 | 105612 | 106173 |
| Sleman | 35751 | 36300 | 36137 | 36672 | 71888 | 72972 |
| Tempel | 26633 | 26888 | 26995 | 27276 | 53628 | 54164 |
| Turi | 18231 | 18438 | 18328 | 18542 | 36559 | 36980 |
| Pakem | 18396 | 18546 | 18924 | 19110 | 37320 | 37656 |
| Cangkringan | 15381 | 15552 | 15750 | 15936 | 31131 | 31488 |
| KABUPATEN SLEMAN | 559385 | 564378 | 566419 | 572096 | 1125804 | 1136474 |

Sumber : <https://slemankab.bps.go.id/indicator/12/80/1/jumlah-penduduk-hasil-sp2020-menurut-kecamatan-dan-jenis-kelamin.html>

Dari data Penduduk Kabupaten Sleman terus bertambah dimulai dari tahun 2020 Sampai 2021, Maka jumlah Penduduk Kabupaten Sleman pada tahun 2021 Laki-laki sebanyak 564.378 dan Perempuan sebanyak 572.096 jiwa. Total keseluruhan jumlah Penduduk Kabupaten Sleman sebanyak 1.136.474 jiwa. Kecamatan dengan jumlah terbanyak di Kabupaten Sleman yaitu Kecamatan Depok yang berjumlah Laki-Laki sebanyak 65.019 jiwa dan Perempuan sebanyak 66.145 jiwa dengan total keseluruhan 131.242 jiwa, jumlah tersebut paling banyak dibandingkan dengan kecamatan lainnya di wilayah Kabupaten Sleman. Data tersebut diperoleh pada data di tahun 2021.

Menurut kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sleman, Susmiarto mengungkapkan, berdasarkan semester satu 2021 jumlah penduduk Sleman mencapai 1.087.339 jiwa. Kepemilikan dokumen kependudukan e-KTP mencapai 99,349 persen. Mereka yang tidak dapat mengakses pelayanan administrasi kependudukan di kantor kecamatan maupun di Dukcapil, sehingga, data mereka belum tercatat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), bahkan belum memiliki dokumen kependudukan. Menurut “Susmiarto menjelaskan pelayanan jemput bola ini dilakukan di lokasi warga binaan. Bertempat tinggal melalui proses penyiapan biodata, perekaman biometrik iris mata, sidik jari, foto, dan mengisi biodata kependudukan dalam SIAK”. Jumlah yang tidak/belum memiliki e-KTP sebanyak 0,8%, dikarenakan jumlah tersebut baru memasuki jumlah usia yang diizinkan oleh UU untuk mendapatkan e-KTP dan masih dalam proses memasukan berkas ke dukcapil, maka jumlah tersebut bisa dikatakan belum terdaftar di Dukcapil Kabupaten Sleman. Alasan menggunakan penelitian ini karna penelitian terdahulu tidak membandingkan antara penggunaan konvensional dan ADM, penelitian terdahulu lebih penggunaan ADM.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka Penelitian ini dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

- 1) Bagaimana pelayanan e-KTP dalam menggunakan dengan basis Teknologi Informasi
- 2) Kesulitan apa yang dialami oleh masyarakat dalam pembuatan e-KTP dengan sistem ADM?

1.3 Tujuan Penelitian

Terkait dengan latar belakang dari permasalahan yang telah dikemukakan, maka tujuan yang dianggap relevan dalam penelitian skripsi ini adalah.

Untuk mengetahui Penggunaan sistem ADM yang disediakan oleh Dukcapil dan digunakan oleh masyarakat untuk mempermudah pelayanan terhadap masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Dengan menggunakan sistem konvensional maka masyarakat lebih mudah dalam membuat e-KTP dan menghemat waktu tunggu.
2. Memudahkan masyarakat dalam membuat e-KTP yang mudah dengan sistem ADM.

1.5 Manfaat Teoritis

Penelitian ini tentunya diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan di Dukcapil dan Ilmu Pemerintahan mengenai sistem pembuatan e-KTP yang berbasis Inovasi ADM, kemudian apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan program tersebut yang diharapkan bisa menjadi rujukan untuk mengembangkan kembali program pelayanan tersebut agar bisa memberikan pelayanan yang memuaskan untuk masyarakat.

1.6 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan Ilmu Pemerintahan dan menambah wawasan dan pemahaman di Dukcapil terhadap pembuatan e-KTP di Sleman yang menggunakan ADM dan Konvensional.

1. DUKCAPIL Kabupaten Sleman

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Dukcapil Kab Sleman dalam memberikan kontribusi dalam pembuatan e-KTP, dan dalam menggunakan sistem ADM dan Konvensional, diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan selanjutnya, sehingga kebijakan yang dihasilkan dapat memberikan banyak manfaat dan tidak merugikan salah satu pihak.

2. Bagi Peneliti

Bagi peneliti lanjutan Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan kontribusi dalam mengembangkan teori yang berkaitan dengan faktor-faktor apa saja yang bisa menghambat program-program Transformasi dan dapat dijadikan sebagai dasar dalam penelitian lanjutan dan dijadikan pemikiran untuk pengembangan atau meneruskan penelitian sesuai dengan perkembangan.

3. Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi tambahan pengetahuan dan referensi acuan mengenai penggunaan sistem ADM dibandingkan menggunakan sistem konvensional.

1.7 Litteratur Review

Menurut (Snyder, 2019: 333) mengatakan literature review adalah sebuah metodologi penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan dan mengambil intisari dari penelitian sebelumnya serta menganalisis beberapa *overview* para ahli yang tertulis dalam teks

(Tabel 1.2 Tinjauan Pustaka)

| No | Judul | Penulis | Tahun | Isi |
|----|---|---|-------|---|
| 1. | Efektivitas Penerapan Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile Dalam Upaya Mendukung Pemerintahan Berbasis Elektronik (E- | Irma Sari Yuni1, M. Fachri Adnan | 2022 | Berdasarkan pengertian dari indikator pemahaman program diatas dapat diketahui bahwa pemahaman program Dukcapil Ceria Mobile ini masih kurang karena tidak semua stakeholder yang memahami mengenai aplikasi Dukcapil |

| | | | | |
|----|--|---|------|---|
| | Government) | | | <p>Ceria Mobile ini. Harus ada perbaikan karena ditemukan masyarakat belum memahami mengenai aplikasi ini begitu juga dengan langkah-langkah menggunakannya secara mandiri dirumah sehingga masyarakat tidak perlu meminta bantuan dari pihak nagari. Ketidaktahuan masyarakat ini diketahui karena masyarakat tidak mendapatkan informasi mengenai adanya aplikasi ini, menurut pengakuan masyarakat, masyarakat tidak mendapatkan sosialisasi langsung dari pihak pemerintah nagari sehingga tidak mendapatkan informasi.</p> |
| 2. | Penerapan Extreme Programming dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik | Andi Nurkholi, Erliyan Redy Susanto, Suhenda Wijaya | 2021 | <p>Sistem pelayanan publik dapat membantu mengolah data surat secara online sehingga penyimpanan data lebih terorganisir dengan baik menggunakan database. Selain itu, dengan adanya sistem tersebut masyarakat bisa melakukan pengajuan surat secara online tanpa perlu datang dan mengantri dikantor pelayanan.</p> |
| 3. | Kualitas pelayanan public perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayan publik | Dr. Drs. Ismail Nurdin, M.Si | 2019 | <p>Dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat sebagai salah fungsi pemerintahan, menarik untuk dibahas apalagi ketika menjadi sorotan bagi masyarakat akibat dari munculnya berbagai permasalahan dalam pelayanan mulai dari pembuatan KTP dan akta</p> |

| | | | | |
|----|--|--|------|---|
| | | | | Capil, perijinan, sertifikat tanah hingga penyediaan sarana dan prasarana umum dan sosial, hal ini bisa ditemukan dari ungkapan masyarakat melalui media massa. |
| 4. | Pembuatan e-KTP di disdukcapil Kabupaten Karawang Pada Masa Pandemi Covid-19: Tinjauan Kualitas Pelayanan Publik | Inka Farjela, Lukmanul Hakim, Indra Aditya | 2022 | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karawang dan Peraturan Bupati Karawang Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. |
| 5. | pengaruh kualitas terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan e-ktp di dinas kependudukan dan pencatetan sipil | Fitriyah Astri | 2021 | Menurut H.A.S. Moenir (2002:7) menyatakan: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.” Menurut Kotler (2005:234), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. |

| | | | | |
|----|--|---------------------------|------|---|
| 6. | Strategi pelayanan administrasi e-ktp dalam kajian kepuasan pelayanan (studi di dinas kependudukan dan pencatetan sipil kota malang) | Maria Stella, Abd. Rohman | 2019 | Pada dasarnya target dari pelayanan e-KTP yang Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang lakukan mulai dari usia 17 (tujuh belas) Tahun sampai lansia, pada intinya Warga Negara Indonesia (WNI). Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil menegaskan memiliki e-KTP sangatlah penting untuk segala urusan kepengurusan administrasi dan sebagainya. Membuat pengumuman lewat media cetak, media elektronik, radio, dan media sosial, mengadakan penyuluhan merupakan upaya supaya masyarakat bisa mengetahui segala kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dan akan dengan mudah mengaksesnya merupakan target dari pelayanan e-KTP. |
| 7. | Penerapan aplikasi sistem informasi kependudukan berbasis web pada kantor kepala desa puput kec. Simpangkatis | Sujono | 2018 | kebutuhan sistem dan mengubah sistem kependudukan menjadi sistem kependudukan yang digital berbasis web agar memudahkan Jurnal pihak Kantor Camat Tembilahan Hulu dalam membuat laporan kependudukan dan menginformasikannya. Adapun Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan observasi. |
| 8. | Digital Governance dalam Pelaksanaan Program E-Dukcapil | Ahmad Yusron, Rachmat | 2022 | Dengan hal tersebut infrastruktur teknologi dalam wujud hardware dan software dalam mendukung pelaksanaan |

| | | | | |
|----|---|-------------------------|------|--|
| | di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang | Ramdani, Cucu Sugiarti | | aplikasi E-Dukcapil telah tersedia dengan cukup memadai. Hal tersebut diidentifikasi atas program-program kinerja yang disusun pada tahun anggaran 2020 terfokus pada pengembangan dan pemeliharaan atau bukan lagi penyediaan. Signifikasi keterkaitan program kerja diatas sangat besar, karena mendukung pelaksanaan E-Dukcapil dalam hardware dan software yang tentunya tidak dapat dipisahkan satu sama lain dalam pelaksanaan E-Government (Erisva, 2017 |
| 9. | Kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis online di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupateb grobogan provinsi jawa tengah | Dani Yusifo Ramadhan na | 2022 | Pelayanan administrasi kependudukan secara online e-Simpel tersebut hingga tahun 2021 sudah berjalan sebagai mana mestinya dengan kualitas pelayanan yang sudah baik. Namun yang terjadi dilapangan pelayanannya masih belum merata sampai ke seluruh wilayah, terutama pada wilayah desa. Adapun permasalahan lain dalam pelayanan adminduk berbasis online yaitu banyaknya masyarakat yang belum mengetahui akan pelayanan online tersebut, terutama masyarakat yang bertempat tinggal di desa dan jauh dari kantor Dinas Dukcapil Grobogan yang mana masyarakat tersebut kurang memahami perkembangan teknologi atau yang biasa disebut Gagap Teknologi |

| | | | | |
|----|--|--|------|---|
| | | | | (Gaptak), dan juga masih terdapat masalah pada jaringan internet yang kurang baik di beberapa desa. |
| 10 | Inovasi pelayanan salam 20 menit pembuatan akta kelahiran dan kematian di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten ponorogo | Toyibatur Rosidah, Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. | 2018 | Inovasi pelayanan salam 20 menit pembuatan akta kelahiran dan kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo merupakan pembaharuan terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran dan kematian. Launching Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian di Dukcapil Ponorogo yaitu pada bulan Maret Tahun 2017. Inovasi ini merupakan inovasi internal yang dilakukan oleh Dukcapil Ponorogo dengan alasan untuk masyarakat dengan mudah mendapatkan akta kelahiran dan kematian yang diterbitkan langsung oleh Dukcapil Ponorogo. Sejak dilaunching inovasi pelayanan salam 20 menit pembuatan akta kelahiran dan kematian menjadi salah satu inovasi yang mendapatkan penghargaan dari pusat yakni dari Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan anak, penghargaan tersebut diberikan langsung oleh Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak |

1.8 Kerangka Teori

1.7.1 Transformasi Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan aktivitas pemberian pelayanan yang disediakan dan diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam berbagai bentuk layanan baik itu di bidang administratif, pelayanan jasa dan pelayanan barang/fasilitas serta pelayanan secara regulatif yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Dan menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Secara teoritis pemerintah daerah dapat meningkatkan pelayanan publik, ini karena semua kreativitas telah diberikan kepada daerah untuk menyelenggarakan pelayanan publik dalam rangka mensejahterakan masyarakat, ternyata dalam perjalanan roda pemerintahan banyak mengalami kendala seperti misalnya anggaran yang dialokasikan oleh pemerintah dalam rangka pelayanan publik sangat terbatas, mindset dari birokrat cenderung menempatkan dirinya sebagai agent kekuasaan dari pada agent pelayanan. Kondisi-kondisi tersebut yang membuat masa depan kehidupan masyarakat menjadi suram, hal ini karena masyarakat sangat tergantung pada pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Erland Mouw, 2013). faktor keberhasilan *e-Government* menurut (Hafid 2017) dalam *Key Factors of E-government Success: Comparative Case Study from Indonesian Ministries yang meliputi Institutional Success Factor, Organizational Success Factor, Technological Success Factor*. Terkait peran pemerintah daerah sebagai penyedia pelayanan (*rowing*) berubah kepada visi sebagai pengarah, penggerak, dan fasilitator dalam penyediaan pelayanan publik. Hal ini ditandai dengan orientasi dan peran aktif pemerintah untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam penyediaan pelayanan publik (Santosa, 2017). Sehingga bagi warga, reformasi pelayanan publik tentu sangat penting untuk menjadi prioritas mengingat mereka selama ini telah menjadi korban dari praktik pelayanan publik yang buruk (Dwiyanto, 2017).

Di Indonesia, pelayanan publik merupakan titik awal yang strategis untuk mengembangkan dan menerapkan tata pemerintahan yang baik karena tiga alasan:

1. Ranah layanan publik secara tradisional adalah tempat negara diwakili dan tempat pemerintah berinteraksi dengan organisasi non-pemerintah. Tingkat dukungan publik yang tinggi untuk pekerjaan birokrasi akan dihasilkan dari keberhasilan layanan publik.
2. Aspek bersih dan positif dari tata kelola bersama adalah mudah diartikulasikan dalam pelayanan publik.
3. Semua aspek kepentingan pemerintahan terlibat dalam pelayanan publik, meliputi mekanisme pasar, masyarakat, dan pemerintah.

Menurut (Erland Mouw, 2013) harus diakui bahwa birokrasi merupakan instrumen penting dalam keberhasilan untuk kesejahteraan masyarakat. Dalam setiap kebijakan yang diambil oleh pemerintah pada akhirnya akan direalisasikan oleh birokrasi dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, suatu kinerja yang baik oleh birokrasi dalam melayani masyarakat harus suka mendengar keluhan masyarakat serta dapat mewujudkan kebutuhan dan harapan-harapan masyarakat. Pemanfaatan *e-government* bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik. Sejalan dengan semangat reformasi birokrasi di indonesia, *e-government* semakin berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta membantu proses penyampaian informasi secara lebih efektif kepada masyarakat (Elysia, Wihanto, 2017).

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah yang penyelenggaraannya wajib dilaksanakan oleh instansi pemerintah tidak terkecuali pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Kewajiban pemerintah akan pelayanan publik ini, sesuai dengan undang -undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyelenggara pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, jika masyarakat telah mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan, berarti penyelenggara pelayanan berhasil memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Begitu pula dengan sebaliknya, jika penyelenggara pelayanan belum memberikan kepuasan kepada masyarakat maka penyelenggara pelayanan belum berhasil dan bisa dikatakan buruk terhadap pelayanan yang diberikan. (Ferdianto, Wahyu, 2022). Menurut (Ibrahim Hardiansyah, 2011) dalam buku Hardiyansyah, kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi

dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan oleh pasar saat 32 terjadinya pemberian pelayanan publik.

Sedangkan menurut David Easton (Mulyadi, 2015:36) mendefinisikan kebijakan publik sebagai pengalokasian nilai-nilai kepada seluruh masyarakat secara keseluruhan. Menurut (Ferdianto, Wahyu, 2022) Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai suatu jaminan adanya kepastian bagi pemberi pelayanan didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya serta bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan penyusunannya melibatkan masyarakat atau stakeholder lainnya termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003, terdiri dari :

1. Prosedur pelayanan, standar dalam hal ini yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu pelaksanaan, ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan dengan penyelesaian sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Kompetensi petugas pelayanan, ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Westdan Farr (Basuki, 2013:30) mengemukakan bahwa inovasi adalah proses, ide, produk, dan prosedur yang baru dalam implementasi unit yang bertujuan untuk memberimanfaat bagi individu, kelompok, organisasi, dan masyarakat secara keseluruhan. Inovasi merupakan bentuk upaya dalam pemecahan suatu masalah yang terjadi pada suatu organisasi menggunakan

cara terbaru sehingga organisasi akan terbawa ke arah yang lebih baik lagi. Dengan mendominasi kondisi agar terbentuk suatu kenyamanan dalam segala akses kemasyarakatan. Kualitas pelayanan publik yang baik dari aparatur pemerintah, dibuat didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan ini berguna untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik. Namun kebijakan ini tidak akan berjalan maksimal jika apatarurnya tidak bekerja secara optimal dalam upaya optimalisasi dan harus dilakukan secara konsisten dengan memperhatikan apa yang sedang diperlukan oleh masyarakat dan yang akan memudahkan masyarakat dalam proses kehidupan sehari-hari (Zulfa, Rifda, Oktavira, 2020).

(Dinda, Hayat, Langgeng, 2022) pada umumnya bersifat positif, modern, sesuatu yang baru, dan perubahan yang dirasakan oleh individu sebagai sesuatu yang baru Karena inovasi merupakan perwujudan dari ide atau gagasan baru yang tercipta dari kelompok atau individu pada suatu organisasi (Rahmawati, Fanida, 2021). Pelayanan publik adalah pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang melaksanakan serangkaian kegiatan guna terpenuhinya kebutuhan masyarakat atau warga negara dalam layanan sesuai dengan ketentuan perundangan-undangan yang berlaku (Firda Charisma Dewi, 2022). Inovasi dapat disebut berhasil apabila produk, layanan, proses, dan metode pelayanan dikreasikan dan diimplementasikan sehingga menghasilkan perubahan nyata dalam hal efektivitas dan efisiensi kualitas pelayanan (Pratama, 2019). Seiring dengan berkembangnya zaman dan majunya teknologi, semakin tinggi pula tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk memberikan pelayanan yang tepat dan cepat, masyarakat juga semakin kritis dengan kinerja organisasi public (Firda Charisma Dewi, 2022). Menurut (Hayat, 2016:186) mengemukakan bahwa pelayanan yang baik menjadi indikator-indikator kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat yaitu sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku dan sehingga menciptakan tatanan pemerintah yang baik dengan kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan publik dapat disebut sebagai inti dari penyelenggaraan pemerintahan (Putri 2018). Menurut Everett M. Rogers, terdapat beberapa indikator dalam inovasi pelayanan publik yaitu, (Nurdin, Ismail, 2019) sebagai berikut:

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*) yaitu ditetapkan bahwa inovasi harus memiliki nilai lebih dari penyelenggaraan pelayanan sebelumnya. Harus terlihat nilai pembaharuan yang melekat dalam inovasi yang akan menjadi ciri pembeda dari model pelayanan

sebelumnya. Produk yang dihasilkan dari sebuah inovasi baru dilakukan untuk merubah dan memperbaiki sistem yang lama. Hal ini perlu dilakukan secara kontinu/berkesinambungan agar organisasi bisa mencapai tingkat kepuasan masyarakat.

2. Kesesuaian (*Compatibility*) yaitu dimaksudkan untuk inovasi yang lama tidak serta merta dibuang namun menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru. Hal ini untuk menghindari kebingungan pada masyarakat terhadap model pelayanan yang baru, oleh karena itu dibutuhkan penyesuaian. Sebuah perubahan tidak dapat terjadi secara instan namun dibutuhkan proses yang panjang. Pada level ini juga diperlukan adanya sosialisasi dan edukasi terkait dengan model pelayanan baru yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana partisipasi masyarakat juga harus dilibatkan dalam melakukan inovasi publik.
3. Kerumitan (*Complexity*) yakni dalam menghadirkan sebuah inovasi model baru biasanya memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi sehingga inovasi harus mampu memberikan hal-hal yang lebih baik dari sebelumnya. Pada tahapan ini terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan, pertama harus memiliki sumber daya yang mampu untuk melakukannya. Hal ini diperlukan karena tidak mungkin suatu inovasi mampu dilaksanakan kalau sumber daya manusianya sendiri tidak siap untuk melakukannya. Kedua ialah anggaran yang disediakan oleh pemerintah harus cukup serta harus didukung dengan kemampuan dan integritas dari pimpinan. Anggaran ini berguna dalam mengefisienkan terhadap kebutuhan dalam penggunaannya.
4. Reliabilitas (*Trialability*) yaitu inovasi hanya dapat diterima apabila telah dilakukan uji coba dan telah dinyatakan memiliki keunggulan yang lebih dari sebelumnya serta dapat diterima oleh penyedia maupun pengguna layanan. Produk yang ditawarkan dari sebuah inovasi juga harus dilakukan simulasi terlebih dahulu agar dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat.
5. Pengamatan (*Observability*) yaitu bahwa inovasi harus memberikan kemudahan dan dapat diamati, baik dari segi cara kerja maupun dari hasilnya. Output dari inovasi dapat diadopsi

dan bisa direplikasi di tempat lain. Dengan adanya inovasi dari instansi pemerintah maka akan membuat birokrasi lebih fleksibel dan dapat memenuhi kebutuhan dari masyarakat. Saat ini terlihat jelas bahwa kemajuan teknologi informasi mengharuskan instansi pemerintah menciptakan sebuah sistem pelayanan yang lebih modern sehingga percepatan pelayanan yang dapat diberikan bisa dilakukan dan meninggalkan sistem lama.

Jadi dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik dibutuhkan saat ini khususnya bagi instansi pemerintahan. Karena hal ini akan memberikan dampak terhadap peningkatan dan perubahan pada penyelenggaraan dan percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.7.2 Penggunaan Anjungan Dukcapil Mandiri Berbasis Informasi Teknologi

Menurut Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (Ditjen Dukcapil Kemendagri) menyatakan bahwa ADM ini layaknya seperti ATM di bank dan prinsipnya semudah dengan mengambil uang tunai ATM. Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) adalah mesin pencetakan dokumen kependudukan secara swalayan yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Dukcapil Mandiri ini merupakan suatu alat yang terdiri dari berbagai perangkat pendukung dan sistem aplikasi yang kompatibel dan terkoneksi dengan sistem informasi administrasi kependudukan sebagai alternatif pelayanan administrasi kependudukan kepada penduduk yang sudah terdaftar dalam database kependudukan, diluar dari unit pelayanan utama pada dinas dan unit pelaksana teknis dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Pasal 1 (Ayat 11), Permendagri No 109 Tahun 2019). ADM merupakan sebuah inovasionalat yang digunakan untuk mencetak dokumen-dokumen administrasi kependudukan. Dokumen-dokumen yang dapat dicetak dalam alat ini yakni e-KTP, KIA, KK, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan lain sebagainya.

Keberadaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri merupakan salah satu bentuk inovasi dari reformasi birokrasi dalam pengurusan dokumen kependudukan secara elektronik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses dan mengurus seluruh dokumen kependudukan yang dibutuhkan. Prinsip kerja Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) sama halnya dengan Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Warga dapat memperoleh dokumen kependudukan yang dibutuhkan semudah mengambil uang di ATM. Pemohon dapat mengakses secara mandiri

terhadap dokumen kependudukan yang diinginkannya di ADM. Ide pelayanan ADM adalah memindahkan kantor dukcapil ke berbagai tempat yang dapat dijangkau oleh masyarakat dan diharapkan dapat didirikan di semua Mall Pelayanan Publik (Fadhil, M 2021).

Menurut Wisber Wiryanto, Tujuan pembangunan inovasi pelayanan publik untuk menjangkau dan menumbuhkan pengetahuan serta terobosan dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan. Kementerian/Lembaga/Daerah dihimbau mempercepat peningkatan kualitas pelayanan public dengan membangun minimal satu inovasi setiap tahunnya, melalui kerjasama jaringan kerja pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan kompetisi dan pemberian penghargaan inovasi pelayanan publik. *e-government* menjadikan bentuk interaksi baru yang lebih fleksibel dan modern antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak lain yang terlibat dengan menggunakan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu pelayanan (Nugraheni & Khaerunisa, 2016). Menurut (njl Fitria, 2020) Bentuk pemanfaatan *e-government* yang sesuai dengan strategi pelaksana *e-government* sudah dilakukan oleh pemerintah bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kedisiplinan aparatur.

1.7.3 Sistem ADM Kependudukan Konvensional

Menurut Undang -Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa : "penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) e-KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup untuk warga negara Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan dengan masa berlaku izin tinggal tetap". Menurut (friza azita, 2017) e-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan, pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional.

Menurut (friza azita, 2017) Hal ini disebabkan belum adanya basis sistem pelayanan terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Kenyataan penggunaannya dapat disalah gunakan dan tidak dipertanggung jawabkan. Misalnya, untuk menghindari pajak, sengaja menyembunyikan identitas aslinya guna melakukan kegiatan teoritis,dan lain-lain.

Menurut (Hasibuan et al., 2020) Menjelaskan bahwa implementasi kebijakan E-KTP telah berjalan sejak tahun 2015. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi. Penerapan e-KTP merupakan hal yang sangat strategis untuk sistem pelayanan publik yang terintegrasi dan merupakan sumber informasi utama pemerintah untuk memberikan informasi kepada masyarakat, namun e-KTP belum terpenuhi, tugas dan manfaat e-KTP masih terbatas (F Nurany, S Sonia, CD Rahmadhani, 2021).

1.7.4 Teknologi Informasi

Menurut (Syafiie, 2016) perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih berbasis pada *good governance*. Jadi, dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Kondisi empiris saat ini menunjukkan bahwa hal tersebut masih sangat jauh dari harapan. Salah satu tujuan nimplementasi *e-government* adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi (Nugraha, 2018). Sistem Informasi adalah suatu sistem yang berada dalamsuatu organisasi yang mengelola kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung operasi dan juga dalam kegiatan strategi dalam suatu organisasi dengan menyediakan (I. Irawan, 2018). Sedangkan menurut Sutabri dalam jurnal (S. Paryanta, 2017), Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi organisasi yang bersifat manajerial dalam kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan laporan yang diperlukan. laporan-laporan yang diperlukan Pemerintah pada tingkat pusat dan Pemerintah pada tingkat daerah berupaya menyelenggarakan birokrasi dengan baik. Termasuk pada administrasi publik dikembakangkan dengan sistem pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (Pratama et al., 2015). Salah satu bentuk keseriusan pemerintah menjalan birokrasi dengan baik dengan menerapkan *e-government* (Nugraha, 2018). Menurut (Addy Suyatno, 2016). Pengembangan konten teknologi informasi saat ini berkembang pesat, seiring dengan banyaknya

ide dan potensi yang dapat dikembangkan di daerah-daerah yang sebelumnya belum tersentuh teknologi

E-government adalah untuk meningkatkan partisipasi warga dan perkembangan warga negara yang aktif mempengaruhi mekanisme demokrasi (Nurany & Hidayati, 2021). Penggunaan teknologi informasi oleh birokrasi negara dapat membantu memfasilitasi rangkaian pengabdian masyarakat, yang meliputi pengumpulan dan pengelolaan informasi, serta mekanisme penyampaian informasi dari manajemen kepada publik dan sebaliknya. Lisan dan tertulis serta disajikan secara langsung atau elektronik, seperti informasi pada e-KTP. Selain itu, pengenalan teknologi informasi ke dalam proses pemerintahan meningkatkan efisiensi, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan publik (F Nurany, S Sonia, CD Rahmadhani, 2021).

1.7.5 E-KTP

Menurut (E Suriyani, 2017) e-KTP merupakan tanda pengenal yang wajib dimiliki oleh setiap Warga Negara Indonesia (WNI) yang sudah berusia 17 tahun atau sudah menikah. e-KTP juga wajib dimiliki oleh warga Negara asing yang telah menetap di Indonesia selama 1 tahun, tetapi jika belum berdomosili selama 1 tahun makatanda pengenal wajib di miliki adalah surat keterangan pendaftaran penduduk sementara (SKPPS). Ketentuan e-KTP menurut Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 mengenai Pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 mengenai Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Administrasi Kependudukan. Yang sejak Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 atas perubahan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang semula penyebutannya e-KTP kemudian menjadi e-KTP. Pelaksanaan e-KTP merupakan salah satu program pemerintah yang diharapkan mampu mempercepat dan mendukung terbangunnya database kependudukan dikabupaten/kota, dan provinsi Se-Indonesia. Dalam Permendagri Nomor 9 tahun 2011 pasal 2, pemerintah menerbitkan e-KTP untuk mewujudkan kepemilikan satu e-KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan rekaman elektronik data kependudukan berbasis NIK. Program e-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan e-KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu e-KTP. Menurut (DS Oktaviana, NM Fauziah, 2018) ini disebabkan belum adanya basis data

terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-Government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau e-KTP.

E-KTP mutlak diperlukan. Untuk itu perlu terciptanya sistem pengelolaan kependudukan yang tertib dan tertib untuk memfasilitasi penyediaan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat. Penggunaan e-KTP diharapkan berjalan lancar karena fungsinya. Dengan adanya aplikasi ini membantu pemerintah dan masyarakat yang terlibat dalam penyediaan layanan dan penggunaan e-KTP untuk menghasilkan data terstruktur dalam aplikasi.

Menurut (DS Oktaviana, NM Fauziah, 2018) Fungsi dan manfaat dari e-KTP:

- a. E-KTP merupakan langkah strategis menuju tertib administrasi kependudukan yang mengamankan adanya identitas tunggal bagi setiap penduduk dan terbangunnya basis data kependudukan yang lengkap dan akurat.
- b. Mencegah adanya pemalsuan.
- c. Mencegah adanya penggandaan penggunaan e-KTP.
- d. Pengidentifikasian untuk mencegah suatu perkara yang sulit seperti terorisme, pembobolan via ATM, pemilikan e-KTP ganda, dan lain-lain membuat pengembangan teknologi identifikasi semakin diperlukan.

Menurut (MP Febriharini, 2016) Dengan adanya pengelolaan data secara online maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat ditekan. SIAK sendiri memberikan banyak manfaat antara lain, hasil perhitungan dan pengelolaan data statistik tersebut dapat digunakan sebagai bahan perumusan dan penyempurnaan kebijakan, strategi dan program bagi penyelenggaraan dan pelaksanaan pembangunan di bidang kualitas, kuantitas, dan mobilitas penduduk, serta kepentingan pembangunan lainnya.

Dalam proses pembuatan e-KTP ini di perlukan adanya pegawai yang mempunyai tingkat ketelitian yang tinggi, sehingga didalam pembuatanya kesalhan teknis dapat diminilisasi serendah mungkin dan tinggal memerlukan pembenahan administrasi ditingkat desa dan penyuluhan kepada masyarakat (MP Febriharini, 2016).

Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Pembuatan e-KTP Adapun menurut (R Gustiana, 2016) faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pembuatan e-KTP

yaitu:

a. Tingkat Pendidikan (*Level of education*)

Dari tingkat pendidikan yang pernah diikuti oleh seorang pegawai akan menentukan kemampuan pegawai itu sendiri, dan dengan pengetahuan yang dimiliki maka pengetahuan tersebut sangat menentukan dan mempengaruhi hidupnya. Pendidikan tersebut juga dipergunakan untuk mempersiapkan pegawai untuk memikul tanggung jawab yang berbeda, lebih rendah atau lebih tinggi dalam suatu organisasi. Dengan demikian maka pegawai akan mengemban tugas dengan penuh tanggung jawab sehingga prestasi kerjanya juga semakin baik.

b. Pengalaman Kerja (*Work experience*)

Pengalaman ini didapat dari masa kerja yang ditempuh pegawai, dengan semakin banyaknya waktu yang dihabiskan untuk bekerja maka pengalaman ataupun kemahiran dan keterampilan dalam bidang tugas yang dilaksanakannya akan semakin baik. Dari pengalaman yang didapat diharapkan kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugasnya dapat terlaksana sesuai tujuan yang diharapkan.

c. Pembinaan Pegawai (*Employee development*)

Pembinaan yang rutin dan teratur sebagai upayamendayagunakan terhadap peranan dan fungsi aparatur agar mampu melaksanakan tugasnya sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dengan demikian pembinaan tersebut akan dapat mendorong dan mengembangkan kemampuan seseorang kearah yang lebih baik. Pembinaan juga dilakukan sebagai bentuk pengembangan kemampuan pegawai melalui pendidikan dan sesuai dengan bidang tugas masing-masing. Dalam hal ini pembinaan dilakukan untuk meningkatkan kemampuan aparatur dalam hubungannya dengan peningkatan sistem pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah aparatur Kecamatan Baamang.

d. Fasilitas Kerja (*work facilities*)

Fasilitas kerja merupakan sarana dan prasarana yang mendukung dalam kelancaran pelaksanaan tugas-tugas yang harus diselesaikan khususnya dalam mewujudkan peningkatan pelayanan kepada masyarakat pada kantor Kecamatan Bamang Kabupaten Kotawaringin Timur (Frendy, 2005:22).

1.9 Definisi Konseptual

1.7.6 Tranformasi Pelayanan Publik

Transformasi Pelayanan Publik ialah kegiatan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

1.8.2 Teknologi Informasi

Teknologi Informasi adalah Teknologi informasi adalah sebuah studi perancangan, implementasi, pengembangan, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer terus pada aplikasi perangkat keras atau hardware dan perangkat lunak atau software.

1.10 Definisi Operasional

(Tabel 1.3 Definisi Operasional)

| Variabel | Indikator | Parameter |
|---------------------|--|---|
| Pelayanan Publik | Penggunaan mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) | Pemerintah Dukcapil memanfaatkan mesin ADM dalam pelayanan public |
| | Berbagi Informasi | Kemudahan akses untuk saling bertukar informasi tentang penggunaan sistem |
| | Faktor-faktor | Faktor pendukung dan penghambat pembuatan e-KTP |
| Teknologi Informasi | Sistem pembuatan e-KTP | Pemerintah daerah dukcapil dalam pembuatan e-KTP melalui teknologi informasi. |

1.11 Metode Penelitian

1.7.7 Jenis Penelitian

Dalam hal ini peneliti menggunakan jenis metode Penelitian Kualitatif. Pendekatan Kualitatif digabungkan dengan pendekatan Deskriptif, dalam jenis penelitian ini. Penelitian Deskriptif menurut (Sugiono, 2017). Penelitian yang menampilkan atau mendeskripsikan suatu masalah. Menurut (Sugiyono, 2019) penelitian kualitatif diartikan sebagai penelitian yang dilakukan secara alamiah, diaman penelitian ini menbandingkan sebuah sistem yang saat ini masih berjalan antara pembuatan menggunakan Anjungan Mandiri Dukcapil dengan Penggunaan Konvensional di Kabupaten Sleman.

1.7.8 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan Dukcapil Kab Sleman, tepatnya di DUKCAPIL sleman sebagai objek penelitian, lokasi tersebut dipilih dikarena Kantor Dukcapil merupakan pembuatan e-KTP. Dukcapil sleman bertempat di Komplek Perkantoran Pemerintah Jl. KRT. Pringgodingrat No. 3 Beran, Beran Kidul, Tridadi, Kec. Sleman, Kabupaten Sleman.

1.7.9 Jenis Data

a. Data Primer

Data primer data yang diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dilapangan dengan cara melakukan wawancara mendalam dengan para informan dan subjek penelitian yang terkait dengan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari hasil studi Pustaka, refrensi, jurnal,artikel, majalah, internet dan sebagainya. Hal ini bertujuan untuk mendukung informasi-informasi yang terkait dengan penelitian. Dengan mempertimbangkan hal tersebut mampu menjadi

penunjang fakta dan realitas yang terjadi di lapangan sehingga bisa memperoleh tingkat validitas yang lebih baik

1.12 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data dilakukan guna mempermudah peneliti dalam memperoleh data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

a. Wawancara (*interview*)

Dalam tahap pengumpulan data ini keseluruhan data yang dilakukan oleh peneliti dari wawancara, dan dokumentasi dilaksanakan dengan turun kelapangan secara langsung untuk memperoleh data yang dibutuhkan oleh peneliti. Adapun yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data terkait dengan Tranformasi e-KTP selain itu juga data terkait dengan pembuatan e-KTP di Kab Sleman. Pengmpulan data dilakukan dengan mencari data di Layanan Dukcapil. (Al-hamdi et al., 2020) dalam metode wawancara ini di lakukan dengan metode yang digunakan wawancara terarah (*guided interview*) di mana penelitian menanyakan kepada informan hal-hal yang telah disiapkan sebelumnya. Data informan yang akan diteliti meliputi:

(Tabel 1. 4 Informan wawancara)

| No | Informan | Jumlah | Kriteria |
|----|--|---------|--------------------------|
| 1. | Kepala Dinas Kependudukan Kab Sleman | 1 Orang | Pengambilan kebijakan |
| 2. | Kabid Kemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan | 1 Orang | Pengelola inovasi |
| 3. | Babag Humas Dukcapil Kab Sleman | 1 Orang | Humas |
| 4. | Pengguna Anjungan Dukcapil Mandiri | 2 Orang | Masyarakat Pembuat e-KTP |
| 5. | Pengguna konvensional e-KTP | 2 orang | Masyarakat Pembuat e-KTP |
| | Jumlah | 7 orang | |

b. Dokumentasi (*documentation*)

Menurut (Sugiyono, 2018) mendefinisikan teknik dokumentasi sebagai rangkaian kegiatan penelitian pelengkap yang meliputi observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan rekaman audio dan suara serta dokumentasi gambar dan foto dalam kegiatan wawancara dengan informan.

1.13 Teknik Analisa Data

Dalam penelitian kualitatif terdapat bagian analisa data sebelum terjun ke lapangan. Teknik analisis data menurut (Sugiyono, 2017) menjelaskan bahwa analisa data suatu proses dalam penyusunan secara struktur dari data yang didapatkan dari berbagai Teknik yang dilaksanakan dan dijabarkan didalam beberapa unit melalui sintensis, kemudian di susun dan dipilih yang akan dipelajari dan ditarik kesimpulan sehingga dengan mudah di mengerti oleh orang lain.

a. Pengumpulan data (*data collection*)

Dalam tahap pengumpulan data ini keseluruhan data yang dilakukan oleh peneliti dari wawancara dan dokumentasi yang dilakukan dengan turun kelapangan secara langsung

untuk memperoleh data yang dibutuhkan oleh peneliti. Adapun yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah terkait dengan transformasi pelayanan e-KTP selain itu juga data terkait dengan pembuatan e-KTP di Kabupaten Sleman. Pengumpulan data dilakukan dengan mencari data di bagian Pelayanan Dukcapil.

b. Penyajian data (*data presentation*)

Tahap penyajian data terjadi setelah tahap reduksi data. Proses dimana peneliti mulai menyederhanakan dan meringkas data sesuai dengan konteks informasi yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian dikenal sebagai tahap reduksi data. Proses pemetaan hasil reduksi data ke dalam bentuk flowchart atau bagan alir, yang kemudian dapat berupa bagan atau uraian singkat, dimulai pada tahap selanjutnya yaitu tampilan data. Dengan demikian, peneliti akan memiliki waktu yang lebih mudah untuk melakukan pekerjaan selanjutnya.

c. Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion drawing or verifikasi*)

Pada titik ini, peneliti menarik kesimpulan atau memverifikasi informasi dan data yang mereka kumpulkan. Secara alami, sampai pada kesimpulan ini mempertahankan rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian dapat diselidiki. Namun, kesimpulan ini hanya sementara jika bukti atau data baru ditemukan lebih dapat diandalkan selama pengumpulan data. Sehingga dapat sampai pada kesimpulan yang kredibel dan Sakurat.