



**INOVASI PELAYANAN e-KTP MELALUI PROGRAM *PELANDUK CEPAT* (Pelayanan Kependudukan Cetak di Tempat) OLEH DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SITUBONDO**

*The Innovation Of e-KTP Services Through The Pelanduk Cepat Program
(Population Printing Service In Place) By Office Of Population And Civil
Registration Of Situbondo District*

SKRIPSI

Oleh:

Dhia Atika Kamila

NIM 130910201046

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2017



**INOVASI PELAYANAN e-KTP MELALUI PROGRAM *PELANDUK CEPAT* (Pelayanan Kependudukan Cetak di Tempat) OLEH DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SITUBONDO**

*The Innovation Of e-KTP Services Through The Pelanduk Cepat Program
(Population Printing Service In Place) By Office Of Population And Civil
Registration Of Situbondo District*

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara
dan mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh:

Dhia Atika Kamila

NIM 130910201046

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2017

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah saya ucapkan dengan kerendahan hati, segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas pertolongan-Nya sehingga sebetuk karya kecil yang penuh dengan pengorbanan dan iringan doa yang tulus dari orang-orang terkasih dapat terselesaikan. Dengan ridho Allah SWT, berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat. Skripsi ini saya persembahkan untuk.

1. Kedua orang tua saya tercinta Agung Subekti dan Retno Winanti yang selalu memberikan semangat tanpa henti dan mendoakan saya sepanjang waktu.
2. Adik saya tersayang Naufal Hanif Ramadhani dan Moch. Ariel Ardhana yang selalu ada untukku. Semoga kita selalu dapat selalu membanggakan orang tua kita.
3. Guru-guruku dari taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi.
4. Almamaterku tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

MOTTO

“Barang siapa keluar untuk mencari Ilmu maka dia berada di jalan Allah “.¹

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakan dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. Dan hanya pada Rabb-mulah hendaknya kamu berharap.”²

¹ (HR. Turmudzi)

² QS. AL INSYIRAH AYAT 5 - 8

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dhia Atika Kamila

NIM : 130910201046

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Inovasi Pelayanan e-KTP melalui program *PELANDUK CEPAT* (pelayanan kependudukan cetak di tempat) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 29 Agustus 2017

Yang menyatakan,

Dhia Atika Kamila

NIM 130910201046

SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN e-KTP MELALUI PROGRAM *PELANDUK
CEPAT* (Pelayanan Kependudukan Cetak di Tempat) OLEH DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SITUBONDO**

*The Innovation Of e-KTP Services Through The Pelanduk Cepat Program
(Population Printing Service In Place) By Office Of Population And Civil
Registration Of Situbondo District*

Oleh

Dhia Atika Kamila

130910201046

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : **Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si**

Dosen Pembimbing Anggota : **Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si**

PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Inovasi Pelayanan e-KTP melalui program *PELANDUK CEPAT* (Pelayanan Kependudukan cetak di tempat) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo" karya Dhia Atika Kamila telah diuji dan disahkan pada:

Hari, Tanggal : Selasa, 29 Agustus 2017

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji,

Ketua,

Drs. Supranoto, M.Si

NIP. 196102131988021001

Pembimbing Utama,

Pembimbing Anggota,

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si

NIP. 195805101987022001

Anggota I,

Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si

NIP. 195607261989021001

Anggota II,

Dra. Inti Wasiati, MM

NIP. 195307311980022001

Hermanto Rohman S.Sos, MPA

NIP. 197903032005011001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Ardiyanto, M.Si

NIP. 195808101987021002

RINGKASAN

“Inovasi Pelayanan e-KTP melalui program PELANDUK CEPAT (pelayanan kependudukan cetak di tempat) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo”; Dhia Atika Kamila, 130910201046; 2017; xvii + 101 Halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Hakekat pemerintahan adalah harus memberikan pelayanan kepada masyarakat karena pemerintahan ada dan dibentuk untuk menjadi pelayan publik. Pelayanan publik di Indonesia belum memaksimalkan pelayanan sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, tentang prinsip-prinsip pelayanan yang baik dan efektif. Pelayanan publik yang tidak kalah pentingnya untuk diperbaiki adalah pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan pencatatan sipil di Indonesia yang harus diperbaiki adalah pelayanan penerbitan e-KTP. Menurut pernyataan Menteri Dalam Negeri Dari 256 juta penduduk masih 22 juta orang yang belum mau merekam datanya per September 2016. Di Situbondo, penerbitan e-KTP tidak didukung kesadaran masyarakat dan jarak tempuh masyarakat yang jauh menuju pusat layanan.. Adanya fenomena tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan program yang bernama PELANDUK CEPAT (pelayanan kependudukan cetak di tempat).

Konsep dasar dalam penelitian ini dibangun atas beberapa teori-teori mengenai kegiatan publik yang terkait pada peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo yaitu sebagai berikut: (1) Konsep Pelayanan Publik, (2) *e-Government*, (3) Konsep Inovasi dan Inovasi Pelayanan Publik dan (4) Administrasi Kependudukan.

Jenis penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif dengan fokus penelitian menggambarkan inovasi pelayanan e-KTP melalui program PELANDUK CEPAT dari segi inovasi proses layanan, dan faktor penghambat inovasi. Lokasi penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo. Waktu penelitian dilakukan pada 29 Maret – 29 Mei 2017. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan

observasi dengan data sekunder melalui dokumentasi dan studi kepustakaan. Analisis data menggunakan analisis Miles dan Huberman. Derajat kepercayaan (validitas) menggunakan triangulasi sumber

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat dijelaskan bahwa dahulu pelayanan e-KTP itu sangatlah rumit karena prosedur yang panjang dan persyaratan yang banyak. Maka dari itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo melakukan inovasi layanan e-KTP keliling ke seluruh wilayah pedesaan agar mempermudah pemohon untuk mengurus e-KTP. Hingga akhirnya terbentuk sebuah tim khusus yang diperintah sesuai SK dan Surat Tugas untuk melakukan layanan keliling yang dinamakan PELANDUK CEPAT. Layanan ini sudah direncanakan pada tahun 2014 dan berjalan sejak pertengahan 2015 namun masih tidak ada konsistensi jadwal. Selain membentuk tim, Dispenduk Capil Kabupaten Situbondo juga merubah struktur organisasi untuk mendukung layanan dan inovasi ini. Berdasarkan surat edaran oleh KEMENPAN RB pada bulan Mei 2016, persyaratan yang sebelumnya sangat banyak, kemudian dilakukan penyederhanaan prosedur. Pemohon cukup membawa satu lembar foto copy Kartu Keluarga sebagai persyaratan utama. Meskipun dilakukan penyederhanaan, rupanya tetap saja tidak membangun kesadaran masyarakat untuk mengurus e-KTP. Masih terdapat beberapa kendala yang terjadi selama proses layanan keliling seperti kurangnya informasi yang diperoleh masyarakat sehingga mengakibatkan miskomunikas dan lemahnya jaringan internet.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan e-KTP melalui program *pelanduk cepat* (pelayanan kependudukan cetak di tempat) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Ardiyanto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Edy Wahyudi, M.M selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember serta selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu serta memberikan banyak masukan serta arahan untuk dapat terselesaikannya skripsi ini dengan baik;
4. Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan arahan dalam penulisan skripsi ini sehingga skripsi ini menjadi lebih baik;
5. Dr. Sutomo, M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dari awal masuk kuliah hingga saat ini terimakasih banyak;
6. Tim penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini;
7. Ir.Mohammad Sifa selaku Kepala Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo yang telah berkenan memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
8. Sri Ana Rejeki. Selaku Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo yang telah banyak membantu memberikan informasi sebagai bahan skripsi ini;

9. Keluarga Besar DISPENDUK CAPIL Situbondo dan juga para informan yang telah membantu memberikan informasi sebagai bahan skripsi ini;
10. Seluruh Dosen yang terhormat beserta seluruh staff dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
11. Keluarga besar Administrasi Negara angkatan 2013 yang telah memberikan bantuan, semangat, dan kasih sayang khususnya teman-teman konsentrasi Management Publik angkatan 2013 (MP13).
12. Keluarga Besar kos BARAONE yang sama sama berjuang dari tahun pertama hingga tahun terakhir saya kuliah.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Jember, 29 Agustus 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Konsep Pelayanan Publik	13
2.1.1 Definisi Pelayanan Publik	13
2.1.2 Prinsip Pelayanan Publik	14
2.1.3 Asas Pelayanan Publik	15
2.1.4 Standar Pelayanan Publik	16
2.1.5 Bentuk-bentuk Pelayanan Publik	17
2.1.6 Faktor pendukung Pelayanan	19
2.2 Electronic Government	20
2.2.1 Pengertian <i>e-Government</i>	20
2.2.2 Strategi <i>e-Government</i>	21

2.2.3 Pelaksanaan <i>e-Government</i>	23
2.2.4 Jenis-jenis pelayanan <i>e-Government</i>	23
2.2.5 Elemen sukses <i>e-Government</i>	25
2.3 Konsep Inovasi	27
2.3.1 Definisi Inovasi.....	27
2.3.2 Kategori Inovasi.....	28
2.3.3 Karakteristik Inovasi.....	29
2.3.4 Tipologi Inovasi Sektor Publik.....	31
2.3.5 Inovasi Pelayanan Publik.....	34
2.4 Administrasi kependudukan	34
2.5 Studi Terdahulu	38
2.6 Kerangka Konseptual	42
BAB 3. METODE PENELITIAN	43
3.1 Jenis Penelitian.....	44
3.2 Fokus Penelitian	45
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	45
3.4 Data dan Sumber Data.	46
3.5 Penentuan Informan Penelitian.....	46
3.6 Teknik dan Alat Pengumpulan Data.	48
3.7 Teknik Menguji Keabsahan Data.....	49
3.8 Teknik Penyajian dan Analisis Data	50
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Situbondo	53
4.1.1 Sejarah Kabupaten Situbondo.....	53
4.1.2 Kondisi Geografi dan Tipografi.....	55
4.2 Deskripsi lokasi penelitian	56
4.2.1 Gambaran Umum.....	56
4.2.2 Visi dan Misi.....	56
4.2.3 Susunan organisasi dan Komposisi Pegawai	57
4.2.4 Deskripsi Tugas	59
4.3 Deskripsi Informan Penelitian	62

4.4 Gambaran layanan dokumen kependudukan.....	63
4.5 Gambaran layanan e-KTP di Dispenduk Capil Situbondo	66
4.6 Gambaran inovasi layanan e-KTP melalui pelanduk cepat	72
4.7 Inovasi proses pelayanan.....	77
4.7.1 Perubahan Struktur Organisasi dan munculnya Kebijakan Baru.....	79
4.7.2 Proses Pelayanan e-KTP melalui Pelanduk Cepat.....	81
4.7.3 Proses Pelayanan e-KTP melalui Pelanduk Cepat.....	85
4.7.4 Alur Masuknya dokumen persyaratan menjadi e-KTP.....	89
4.8 Pelanduk Cepat dilihat dari Asas Kemudahan dan Asas Keadilan	91
4.8.1 Faktor Pendukung Program Pelanduk Cepat	93
4.8.2 Faktor Penghambat Program Pelanduk Cepat	95
BAB 5. PENUTUP.....	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1 Tahap pelaksanaan perekaman e-KTP	4
Tabel 1.2 Jumlah Penduduk yang sudah melakukan perekaman E-KTP.....	5
Tabel 1.3 Jumlah Penduduk menurut pendidikan terakhir s/d Desember 2016	8
Tabel 3.1 Kriteria dan teknik Pemeriksaan Data.....	50
Tabel 4.1 Tabel komposisi pegawai.....	59
Tabel 4.2 Layanan Dokumen Kependudukan	65
Tabel 4.3 Perubahan KTP dari masa ke masa.....	68
Tabel 4.4 Perbedaan Alur sebelum dan sesudah pemangkasan layanan.....	84
Tabel 4.5 Kelebihan dan kekurangan layanan E-KTP melalui PELANDUK ..	88
Tabel 4.6 Perbandingan Pelayanan E-KTP sebelum dan sesudah program pelanduk cepat	89
Tabel 4.7 Indikator kualitas pelayanan sebelum dan sesudah adanya inovasi..	92

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Substansi Laporan Keluhan Masyarakat	2
Gambar 2.1 Pandangan Linear terhadap Inovasi	29
Gambar 2.2 Tipologi inovasi sektor publik.....	33
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Kualitatif	51
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kabupaten Situbondo.....	55
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	58
Gambar 4.3 Proses Layanan E-KTP model lama.....	82
Gambar 4.4 alur pembuatan e-KTP setelah di pangkas	84
Gambar 4.5 proses Layanan E-KTP melalui PELANDUK CEPAT di desa	85
Gambar 4.6 alur pembuatan e-KTP di alun-alun kota	87
Gambar 4.7 alur pembuatan e-KTP	90
Gambar 4.8 Mekanisme penerbitan dan pengambilan e-KTP	90

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Dokumentasi wawancara
- B. Pedoman Wawancara
- C. Surat permohonan ijin melaksanakan penelitian Universitas Jember
- D. Surat rekomendasi penelitian BAKESBANGPOL
- E. Surat keterangan selesai penelitian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo
- F. Peraturan Bupati Situbondo Nomor 31 Tahun 2014
- G. Peraturan Bupati Situbondo Nomor 50 Tahun 2016
- H. Laporan Mikro Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo tahun 2015-2017
- I. Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentang Rencana Strategis tahun 2016-2021
- J. Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentang panitia pelaksana kegiatan percepatan verifikasi dan penerbitan dokumen kegiatan pelayanan keliling

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara fokus kegiatan administrasi publik difokuskan pada aspek manajemen sebagai pelaksana dari kebijakan publik. Artinya administrasi publik lebih berkenaan dengan kegiatan pengelolaan pelayanan publik maupun penyediaan barang-barang publik. Setiap warga Negara tidak lepas dari kebutuhan pelayanan. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman pada buku Lijan Poltak (2008:4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang mengunungkan dalam suatu kesimpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat dalam Lijan Poltak (2008:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan pelanggan.

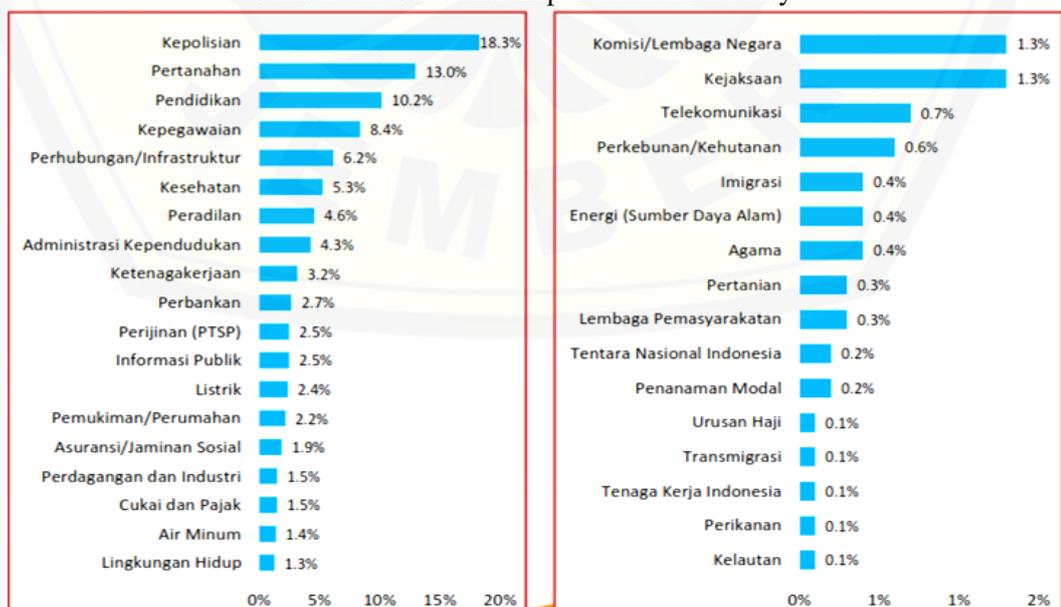
Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Administrasi Negara Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik merupakan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan menciptakan pelayanan yang baik yaitu pelayanan prima, memuaskan pelanggan dalam mewujudkan good governance.

Dewasa ini tuntutan masyarakat mengenai pelayanan publik pada instansi pemerintahan semakin besar mengingat tingkat mobilitas masyarakat yang meningkat. Upaya untuk menjawab tuntutan tersebut dapat dilakukan melalui reformasi birokrasi atau reformasi pelayanan publik. Tuntutan-tuntutan masyarakat tentu harus dijawab oleh pemerintah dengan membuat sebuah inovasi yang berpihak dan menguntungkan bagi masyarakat. Dalam hal ini penerapan inovasi pelayanan publik harus mampu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan, sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien.

Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) Republik Indonesia menyebutkan (<http://thetanjungpuratimes.com/2016/10/08/kemendagri-sebut-pelayanan-publik-indonesia-masih-buruk/>) pelayanan publik Negara Indonesia belum meningkat baik mutu maupun cakupannya. Staff Ahli Mendagri Bidang Pemerintahan, Suhajar Diantoro mengatakan, Pelayanan Publik masih birokratisasi dan berbelit-belit, dan juga banyak jenis pelayanan yang harusnya dapat digabung atau komposit namun harus berdiri sendiri-sendiri, Pada tahun 2013 Indonesia berada pada peringkat 128 dari 185 negara untuk hal pelayanan publik Selain itu, salah satu penyebab buruknya pelayanan publik tersebut adalah banyaknya pungutan liar yang dilakukan oleh beberapa pihak

Mengingat apa yang diterima masyarakat masih sangat kurang. Dalam berbagai kasus, sering terjadi kegagalan dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Hal ini sangat dimungkinkan karena kurangnya informasi tentang apa yang menjadi hak dan tanggung jawab masing-masing, baik pemerintah maupun masyarakat. Masalah pelayanan publik yang menggejala di Indonesia adalah krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai birokrasi publik. Hal ini ditandai dengan mengalirnya protes oleh berbagai komponen masyarakat terhadap birokrasi publik, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Gambar 1.1 Substansi Laporan Keluhan Masyarakat



Berdasarkan Data SIMPel (Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan per tanggal 6 Januari 2016.

Sumber: Ombudsman RI

Sesuai dengan data diatas, dapat dikatakan bahwa memang dibutuhkan hal-hal baru dalam pelayanan agar kesejahteraan masyarakat dan tugas pelayan publik dapat berjalan sesuai dengan ketentuan. Hal-hal baru ini lah yang memunculkan adanya inovasi yang dirasa perlu dilakukan pada setiap organisasi publik. PERMENPAN RB No. 31 Tahun 2014 menjelaskan bahwa inovasi adalah proses kreatif menciptakan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan atau memodifikasi dari yang sudah ada.

Inovasi pada abad ke-21 ini, sudah mulai mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan teknologi dan komunikasi. Berbagai sistem informasi internet dan komunikasi digunakan diberbagai di bidang pemerintahan khususnya di bidang pelayanan pemerintahan. Hal ini dilakukan untuk memberikan kemudahan di bidang pelayanan, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan yang sifatnya masih manual.

Inovasi pelayanan berbasis teknologi salah satu alat yang digunakan untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel dan transparan sebagai pilar dasar paradigma *Good Governance*. Inovasi pelayanan berbasis teknologi dengan desain tertentu dirasa mampu menjawab permasalahan birokratis. Sejalan dengan pernyataan tersebut Wibawa (2005) menjelaskan bahwa inovasi teknologi dapat dilakukan melalui *e-gorvernment*. Dengan *e-gorvernment* informasi dari pemerintah dapat didistribusikan kepada masyarakat dengan cepat.

Pemerintah mengusung konsep *e-Government* dalam memenuhi tuntutan msyarakat terhadap pelayanan yang baik atau pelayanan prima. *E-Government* telah diserukan oleh pemerintah Indonesia sejak lama yaitu pada tahun 2003, ditandai dengan lahirnya instruksi Presiden Indonesia no 03 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government*.

Di lihat dari pelaksanaan aplikasi *e-Government* setelah keluarnya Inpres ini maka dapat dikatakan bahwa perkembangan pelaksanaan implementasi *e-Government* mulai berkembang pesat, Beberapa pemerintah daerah memperlihatkan kemajuan cukup berarti. Bahkan Pemkot Surabaya sudah mulai memanfaatkan *e-Government* untuk berbagai proses dalam pemerintahannya. Beberapa pemda lain juga berprestasi baik dalam pelaksanaan e-gov seperti:

Pemprov DKI Jakarta, Pemprov DI Yogyakarta, Pemprov Jawa Timur, Pemprov Sulawesi Utara, Pemkot Yogyakarta, Pemkot Bogor, Pemkot Tarakan, Pemkab Kebumen, Pemkab. Kutai Timur, Pemkab. Kutai Kartanegara, Pemkab Bantul, Pemkab Malang (http://archipelagoworld.blogspot.co.id/2015/05/e-Government-dan-perkembangannya-di_29.html, diakses 6 Maret 2017).

Beberapa pedoman dan regulasi yang dibuat untuk mendukung terlaksananya *e-Government*. Salah satunya Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang mencetuskan terbitnya e-KTP. adanya KTP non elektronik mulai digantikan dengan berlakunya program Kartu Tanda Penduduk elektronik atau *electronic-KTP* yang selanjutnya disingkat e-KTP. e-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerasi. Program e-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011 dimana pelaksanaannya terbagi dalam dua tahap.

Tabel 1.1 Tahap pelaksanaan perekaman e-KTP

Tahap	Tahun	Jumlah penduduk	Kab/kota
1	2011	67 juta	197
2	2012	105 juta	300

Sumber : Wikipedia (2016)

Secara keseluruhan, pada akhir 2012, ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki e-KTP. Program e-KTP dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. (https://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik, diakses 12 desember 2016)

Menteri Dalam Negeri Tjahjo Kumolo menyatakan sekitar 22 juta penduduk Indonesia baik yang tinggal di pedesaan maupun perkotaan, belum melakukan rekam data kependudukan secara elektronik atau e-KTP.

(<http://solo.tribunnews.com/2016/08/26/mendagri-tegaskan-target-rekam-e-ktp-30-september-2016-hanya-percobaan>, diakses 12 Desember 2016)

Dari 256 juta penduduk masih 22 juta orang yang belum mau merekam datanya padahal KTP itu penting menyangkut banyak hal termasuk pembuatan kartu BPJS dan paspor misalnya. Mengaku telah menyiapkan 4,5 juta blanko e-KTP untuk dikirim ke sejumlah daerah, ia memerintahkan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten agar menerapkan sistem "jemput bola" untuk meningkatkan akses masyarakat pada kepemilikan e-KTP di pedesaan dan daerah terpencil.

Pentingnya KTP elektronik tersebut tidak didukung dengan kesadaran dan minat masyarakat untuk mengurusnya, hal ini dibuktikan dengan banyaknya perekaman e-KTP yang terlambat. Keterlambatan disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat, juga dipengaruhi ketidaklengkapan dokumen persyaratan pengajuan penerbitan e-KTP. Persyaratan yang berbelit-belit seperti surat pengantar RT, kepala desa dan camat membuat sebagian masyarakat di desa enggan mengurus beberapa dokumen kependudukan, utamanya e-KTP.

Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo dari 638.904 jumlah penduduk yang wajib rekam e-KTP terdapat 158.351 penduduk yang belum melakukan perekaman sampai Desember tahun 2016. Berikut adalah data perekaman e-KTP di Situbondo dari tahun 2015 sampai maret 2017 dibedakan dari jenis akta.

Tabel 1.2 Jumlah Penduduk yang sudah melakukan perekaman e-KTP

	s/d des 2015	s/d des 2016	s/d maret 2017
Sudah rekam	462.969	480.553	482.749
Belum rekam	177.228	158.351	158.648

Sumber: Lampid (diolah) (2017)

Sesuai regulasi yang ada bahwa kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo membantu Bupati melaksanakan tugas – tugas kependudukan di bidang Administrasi Kependudukan. Adapun sistem pelayanannya pada awalnya bersifat statis dan masyarakat dikenakan biaya

retribusi, hal tersebut menyebabkan minat masyarakat sangat kurang mengurus dokumen kependudukan (KTP el, KK dan Akta capil).

Maka untuk mendukung pernyataan dari Mendagri di atas dan menindaklanjuti permasalahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo menerapkan sistem “jemput bola” atau memberlakukan pelayanan yang bersifat stelsel aktif agar rencana untuk semua warga Indonesia bisa memiliki e-KTP bisa berjalan sesuai target dan mengedepankan pelayanan prima.

Menurut hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Drs. Marwito menjelaskan:

“...yang dirasakan masyarakat karena kantor capil ini kan berada di tengah kota otomatis secara geografis warga yang jauh ini kesulitan dan hambatan. Hambatan bermacam macam karena jauh karena anggaran besar, transportasi. Hingga akhirnya dirasakan oleh masyarakat biaya besar. Sehingga disini atas perintah undang undang yang menyatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan mengandung stelsel aktif artinya pemerintah yang harus aktif...” (05/04/2017)

Sejalan dengan hal tersebut diterbitkan Undang – Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan Undang – Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang mengamanatkan bahwa Pelayanan bersifat Stelsel Aktif dan tidak di pungut biaya. Data kependudukan digunakan untuk pemanfaatan pelayanan publik, Perencanaan Pembangunan, Alokasi Anggaran, Pembangunan Demokrasi, Penegakan Hukum dan Pencegahan Kriminal. Untuk itu Jumlah Penduduk Kabupaten Situbondo sebanyak 797.597 jiwa per 31 Desember 2016, perlu difasilitasi untuk mendapatkan dokumen kependudukan.

Berdasarkan Undang-Undang dan melihat permasalahan yang ada, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo melakukan inovasi yang dikenal dengan PELANDUK CEPAT (Pelayanan Administrasi Kependudukan Cetak di Tempat). Program ini dirancang untuk lebih mempermudah warga Situbondo dalam mengurus dokumen kependudukan utamanya E-KTP. Program ini lebih mengedepankan pelayanan yang bersifat stelsel aktif atau dengan kata lain menggunakan sistem jemput bola. Sehingga warga yang masih sulit dan enggan untuk mengurus karena alasan posisi kantor

yang jauh ataupun pengetahuan tentang pentingnya dokumen kependudukan masih rendah, diharapkan bisa teratasi melalui program tersebut.

Melalui program PELANDUK CEPAT, Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Situbondo ini mendapatkan penghargaan inovasi layanan sebagai Top 59 terbaik dari 200 SKPD se-Jawa Timur. (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Situbondo Terima Penghargaan Inovasi Layanan Publik 2016. (<https://memo-x.com/104697/Dinas-Kependudukan-dan-Pencatatan-Sipil-situbondo-terima-penghargaan-inovasi-layanan-publik-2016>, diakses 2 Januari 2017)

“...Program ini sebenarnya direncanakan dan dirancang tahun 2014, tapi baru berjalan itu sekitar tahun 2016 dan secara intensif dilakukan di tahun 2017, sebelum ikut sinovik kemarin, kita diseleksi dulu di tingkat kabupaten. Kalo *ngga* salah kemaren lawannya dari puskesmas panji sama BKD. Nah disitu kita dapat juara 1 se kabupaten. Setelah itu baru dilombakan lagi di tingkat jawa timur...” (wawancara dengan Aditya Pradhana P. S.Kom selaku operator database bagian perencanaan 26/4/2017)

Persyaratan yang rumit dan panjang, membuat warga enggan mengurus e-KTP. sejak tahun 2011 warga yang ingin mengurus e-KTP harus membawa beberapa surat pengantar seperti surat pengantar RT, surat pengantar kepala desa atau lurah, surat pengantar dari kecamatan. Kemudian setelah itu baru dilakukan proses perekaman dan warga harus menunggu kurang lebih satu minggu hingga satu bulan hingga e-KTP itu jadi. Maka dari itu, pada kegiatan Pelanduk Cepat di awal 2015, petugas berhasil menyatukan beberapa pemangku jabatan seperti ketua RT, kepala Desa atau Lurah dan Camat agar persyaratan yang dibutuhkan warga dapat dipenuhi dalam waktu sehari.

Kemudian pada tahun 2016, Kementerian dalam Negeri mengeluarkan Surat Edaran Nomor 471/1768/SJ Tentang Percepatan Penerbitan E-KTP dan Akta Kelahiran, yaitu cukup dengan menunjukkan foto copy kartu keluarga tanpa perlu surat pengantar RT/RW dan Kelurahan/Kecamatan.

Kemudahan baru dalam pelayanan e-KTP menjadi berita gembira bagi kalangan masyarakat karena e-KTP ini sendiri memiliki fungsi penting yang menjadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor

Pokok Wajib pajak (NPWP), asuransi, sertifikat tanah dan dokumen penting lainnya.

Namun tak cukup sampai disitu, walaupun telah dilakukan penyederhaan prosedur dan melakukan pelayanan keliling, ternyata masih terdapat beberapa masalah seperti yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo. Permasalahan-permasalahan yaitu kesadaran dan minat masyarakat masih rendah, kondisi sosial budaya ekonomi, pendidikan yang rendah, geografis serta masih adanya perbedaan data dokumen pendukung. Mayoritas penduduk yang masih berpendidikan rendah mempengaruhi munculnya faktor-faktor yang lain seperti di atas sehingga pendidikan rendah masih menjadi faktor penyebab utama. Berikut tabel tingkat pendidikan penduduk Situbondo sampai dengan Desember 2016

Tabel 1.3 Jumlah Penduduk menurut pendidikan terakhir s/d Desember 2016

PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH
TAMAT SD/SEDERAJAT	254.016
SLTP/SEDERAJAT	39.042
SLTA/SEDERAJAT	96.670
S1	19.937
S2	957
S3	74

Sumber: Laporan Mikro Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo (2017)

Prosedur PELANDUK CEPAT dasarnya tidak jauh berbeda dengan pelayanan di kantor pusat. Namun ada beberapa perbedaan pada proses pelayanan yang dilakukan. Yaitu dengan mendatangi kantor desa dan beberapa pusat keramaian seperti alun-alun dan taman kota yang ada di beberapa kecamatan di Situbondo. Melakukan sosialisasi dan pemberitahuan kepada masyarakat melalui siaran keliling dan tempat ibadah disampaikan bahwa akan dilakukan PELANDUK CEPAT dengan segala kebihannya berupa cetak langsung ditempat, gratis dan pengisian dokumen langsung dipandu petugas. Selanjutnya diminta pula kepada kepala desa untuk memfasilitasi penjadwalan PELANDUK CEPAT

bagi desa-desa yang telah siap dan menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui kepala desa tentang sangat pentingnya dokumen kependudukan baik KTP el, KK dan akta capil untuk mengurus kebutuhan dasar masyarakat yang bersangkutan

Kemudahan yang ada pada program PELANDUK CEPAT ini, juga tidak luput dari kekurangan-kekurangan. semua lapisan atau beberapa faktor pendukung jalannya program ini juga memiliki kekurangan. salah satunya kurangnya akses internet di desa yang menjadi sasaran program tersebut. Operator pelayanan mengakui bahwa memang sebenarnya program ini memudahkan masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan, namun masih terdapat kendala seperti jaringan yang ada tidak sepenuhnya stabil sehingga mempersulit operator untuk mengirim data ke kantor pusat. Alhasil dokumen atau e-KTP ini tidak bisa langsung cetak di tempat.

“sebenarnya gampang, *dek*. Kita cuman tinggal datengin desa *trus* peralatan dan sebagainya juga diangkut langsung ke desa. Tapi yang jadi kendala biasanya kalo desanya terlalu pelosok itu jaringannya agak susah. Jadi yang seharusnya bisa cetak di tempat malah hanya bisa rekam aja. Yang *mentuin* bisa cetak apa enggaknya itu di pusat, jadi setelah perekaman itu kita kirim data ke pusat lalu nanti dari pusat dapat balasan bisa cetak atau enggak. Nah kalo jaringannya susah biasanya kita akalin pake sistem offline jadi cuman bisa rekam aja *trus* warga bisa ambil dokumennya besok di kantor” (wawancara dengan Deni Dwi Sutrisno selaku Operator pelayanan e-KTP, 26 Mei 2017)

Dari beberapa fenomena dan permasalahan yang telah disebutkan di atas dan begitu antusiasnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Situbondo untuk mengatasi hal tersebut, Maka, peneliti berkeinginan untuk meneliti tentang Bagaimana Inovasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo melalui pelayanan kependudukan cetak di tempat (PELANDUK CEPAT).

1.2 Rumusan Masalah

Masalah menurut Lincoln dan Guba (1985:215) yang dikutip Moleong (2004:93) adalah suatu keadaan yang bersumber dari hubungan antara dua faktor

atau lebih yang menghasilkan situasi yang menimbulkan tanda tanya dan dengan sendirinya memerlukan upaya untuk mencari sesuatu jawaban.

Berdasarkan pengertian mengenai masalah di atas dan dipadukan dengan latar belakang yang dibangun peneliti untuk mengadakan penelitian ini untuk menuntun peneliti merumuskan permasalahan yang muncul dalam inovasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo melalui program pelayanan kependudukan cetak di tempat (PELANDUK CEPAT) adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana inovasi dalam pelayanan program “PELANDUK CEPAT” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo?

1.3 Tujuan Penelitian

Menurut buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2016:49) tujuan penelitian mengemukakan hasil-hasil yang hendak dicapai dan tidak boleh menyimpang dari permasalahan yang telah dikemukakan. Berdasarkan definisi dan pengertian tujuan penelitian di atas. Peneliti dapat menetapkan tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini sesuai pada rumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya sebagai berikut :

Mendesripsikan tentang inovasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo melalui program “PELANDUK CEPAT (Pelayanan Kependudukan Cetak di Tempat)”.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Manfaat teoritis bagi kepentingan ilmu pengetahuan

Manfaat teoritis yang diharapkan dari penulisan laporan penelitian ini adalah agar bisa mendukung teori inovasi pelayanan dalam hal pengembangan pelayanan sektor publik.

- b. Manfaat praktis bagi lembaga pemerintah terkait

Manfaat praktis yang diharapkan bagi lembaga pemerintah yang terkait dengan topik penelitian ini adalah nantinya dapat dijadikan informasi maupun saran dalam peningkatan pelayanan terhadap masyarakat.

c. Manfaat praktis bagi akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan referensi bahan kepustakaan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Wardiyanta (2006:90) tinjauan pustaka berperan untuk menjelaskan posisi penelitian dalam peta penelitian. Pembangunan teori, konsep penelitian terdahulu dan kerangka berpikir dalam tinjauan pustaka akan membuat penelitian dapat dilakukan secara sistematis yang dibangun dari teori-teori terkait masalah yang dibahas dan terlepas dari pengulangan pembahasan dari sebuah permasalahan.

Dalam tinjauan pustaka peneliti perlu meninjau secara kritis data yang sudah ditemukan sebelumnya, analisis-analisis yang sudah dilakukan sebelumnya, faktor-faktor yang belum diperhatikan oleh penelitian-penelitian sebelumnya, kekuatan dan kelemahan logika yang ada dalam penelitian-penelitian sebelumnya, dan persetujuan dan ketidaksetujuan diantara penelitian-penelitian sebelumnya. (Suyatno 2011:295) Berdasarkan definisi mengenai tinjauan pustaka tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa tinjauan pustaka merupakan alat bagi seorang peneliti untuk menegaskan identitas dan originalitas penelitiannya dengan bertumpu pada teori-teori, konsep-konsep dan hasil penelitian terdahulu terkait topik penelitiannya serta kerangka berpikir peneliti dalam membangun konsep-konsep yang mendasari penelitiannya.

Konsep dasar menjadi suatu bagian yang penting dalam sebuah penelitian, dari konsep dasar inilah peneliti akan menyusun sejumlah konsep secara teoritis yang bertujuan untuk membantu membangun kerangka berpikir peneliti dalam melakukan sebuah penelitian. Menurut Silalahi (2012:112), konsep merupakan abstraksi mengenai fenomena sosial yang dirumuskan dalam generalisasi dari sejumlah karakteristik peristiwa atau fenomena sosial tertentu.

Konsep dasar dalam penelitian ini dibangun atas beberapa teori-teori mengenai kegiatan publik yang terkait pada peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo yaitu sebagai berikut.

1. Konsep Pelayanan Publik
2. *e-Government*

3. Konsep Inovasi
 - Inovasi Pelayanan Publik
4. Administrasi Kependudukan

2.1 Konsep Pelayanan Publik

2.1.1 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di pusat maupun di daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Sutikno, Pelayanan Publik: www.publicservice.com/nono/mrp/html diakses 21 desember 2016, 12.46 WIB)

Pendapat Boediono (2003:60), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Dalam pendapat Gie (1993:105) mendefenisikan pelayanan merupakan suatu kegiatan dalam suatu organisasi atau instansi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Menurut Kurniawan (dalam Sinambela: 2008:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2008:5) adalah sebagai setiap 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 terlihat pada suatu produk secara fisik.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara

pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari definisi di atas dapatlah dipahami bahwa pelayanan publik merupakan jenis bidang usaha yang dikelola oleh pemerintah dalam bentuk barang dan jasa untuk melayani kepentingan masyarakat tanpa berorientasi.

2.1.2 Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Lampiran 3 Keputusan Menpan No.63/Kep./M.PAN/7/2003,. Layanan publik tersebut di atas merupakan hak masyarakat yang dalam pelaksanaannya pada dasarnya mengandung prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. **Kesederhanaan:** Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- b. **Kejelasan:** Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. **Kepastian Waktu:** Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. **Akurasi:** Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. **Keamanan:** Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. **Tanggung jawab:** Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.
- g. **Kelengkapan sarana dan prasarana:** Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. **Kemudahan Akses:** Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

- i. **Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan:** Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. **Kenyamanan:** Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain

2.1.3 Asas Pelayanan Publik

Selain prinsip-prinsip di atas, menurut Lijan Poltak Sinambela (2008:6) dalam memberikan layanan kepada masyarakat harus berasaskan:

- a. **Transparansi:** bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas:** dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. **Kondisional:** sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif:** mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak :** tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban:** pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

Dengan adanya tata cara pelayanan yang jelas dan terbuka, maka masyarakat dalam pengurusan kepentingan dapat dengan mudah mengetahui prosedur ataupun tata cara pelayanan yang harus dilalui. Sehingga pelayanan itu sendiri akan dapat memuaskan masyarakat.

Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan sekarang- kurangnya mengandung tiga unsur pokok, yaitu :

1. Terdapatnya pelayanan yang merata dan sama yaitu dalam pelaksanaan tidak ada diskriminasi yang diberikan oleh aparat pemerintah terhadap masyarakat. Pelayanan tidak menganaktirikan dan menganakemaskan keluarga, pangkat, suku, agama, dan tanpa memandang status ekonomi. Hal ini membutuhkan kejujuran dan tenggang rasa dari para pemberi pelayanan tersebut.
2. Pelayanan yang diberikan harus tepat pada waktunya pelayanan oleh aparat pemerintah dengan mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan masyarakat. Mereka yang membutuhkan secepat mungkin diselesaikan akan mengeluh kalau tidak segera dilayani. Lagi pula jika mereka mengulur waktu tentunya merupakan beban untuk tahap selanjutnya, karena berbarengan dengan semakin banyaknya tugas yang harus diselesaikan.
3. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan. Dalam hal ini berarti aparat pemerintah harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan pelayanan.

2.1.4 Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. **Prosedur Pelayanan**
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. **Waktu Penyelesaian**
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
- c. **Biaya Pelayanan**
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

d. Produk Pelayanan

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

e. Sarana dan Prasarana

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

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik

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

2.1.5 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparaturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah terdiri dari berbagai macam bentuk.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:

- a. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP.
- b. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain-lain.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.

Menurut Moenir (2002: 190-196), bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu:

1. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia.

Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu :

- a) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b) Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d) Meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

2. Pelayanan melalui tulisan

Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi.

Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:

- a) Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
- b) Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

3. Pelayanan berbentuk perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

2.1.6 Faktor Pendukung Pelayanan

Menurut (Moenir 2002 : 88-127) ada beberapa masalah pokok dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut antara lain :

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

Dalam pelayanan terdapat beberapa faktor pendukung yang penting , antara lain faktor kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan petugas, dan sarana, Urainnya adalah sebagai berikut :

1. Faktor kesadaran, yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya, membawa dampak sangat positif terhadap organisasi. Ia akan menjadi sumber kesungguhannya dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan melalui standar yang telah ditetapkan
2. Faktor aturan, aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan lancar teratur dan terarah. Agar peraturan dapat mencapai apa yang dimaksud, maka ia harus dipahami oleh semua orang yang bertugas dalam bidang yang diatur dengan disertai disiplin yang tinggi.
3. Faktor organisasi, yaitu merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan. Sebagai suatu sistem, organisasi merupakan alat yang efektif dalam usaha pencapaian tujuan, dalam hal ini pelayanan yang baik dan memuaskan. Agar

organisasi berfungsi dengan baik perlu ada pembagian, baik dalam hal organisasi maupun tugas pekerjaan sampai pada jenis organisasi atau pekerjaan yang paling kecil.

4. Faktor pendapatan, pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksana pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik sehingga ia tidak melakukan penyimpangan yang dapat merugikan organisasi

5. Faktor keterampilan tugas, yaitu kemampuan dan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan.

6. Faktor sarana sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas pekerjaan layanan. Sarana terbagi atas dua macam : pertama, sarana kerja meliputi peralatan, perlengkapan, dan alat bantu; kedua, fasilitas meliputi segala kelengkapannya dengan fasilitas komunikasi dan segala kemudahan lainnya seperti internet dan alat elektronik.

2.2 *Electronic Government*

2.2.1 *Pengertian e-Government*

Menurut *World Bank* dalam Indrajit (2006:6) *e-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi (seperti internet, telepon, satelit) oleh institusi pemerintahan untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya.

Sedangkan Pemerintah Italia dalam Indrajit (2006:7) mendefinisikan secara detail *e-Government*, yaitu:

“The use of modern ICT in the modernization of our administration, which comprise the following classes of action:

- 1. Computerization designed to enhance operational efficiency within individual departments and agencies;*
- 2. Computerization of services to citizens and firms, often implying integration among the services of different departments and agencies;*
- 3. Provision of ICT access to final users of government services and information.”*

Pengertian tersebut dimaksudkan bahwa *e-Government* mengacu kepada penggunaan komputerisasi atau teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan sebagai penyediaan akses *ICT (Information and Communication Technology)*

Mustopadijaya (2003) dalam Habibullah (2010:188) mengemukakan *electronic adiminstration (e-adm)* merupakan substitusi ungkapan *electronic government (e-gov)* yang diberikan untuk suatu pemerintahan yang mengadopsi teknologi berbasis internet, intranet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program pelayanannya. Pemanfaatan teknologi berbasis internet dalam proses penyelenggaraan pemerintahan merupakan upaya untuk memperbaiki kualitas layanan dan kinerja instansi agar lebih efektif dan efisien. Selanjutnya *e-Government* dalam Keppres No.20 Tahun 2006 adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Beberapa pendapat mengenai pengertian *e-Government* di atas, terdapat dua hal utama dalam pengertian *e-Government*, yaitu:

- a. Penggunaan teknologi komunikasi dan informasi berbasis internet sebagai alat bantu;
- b. Tujuan pemanfaatannya agar kinerja pemerintahan lebih efisien.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, *e-Government* yang dimaksud oleh peneliti adalah pemanfaatan teknologi informasi dan- komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas dan akuntabilitas kinerja Pemerintahan.

2.2.2 Strategi e-Governmenet

Menurut Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government* dipaparkan enam strategi yang disusun pemerintah dalam mencapai tujuan strategis *e-Government*. Yakni sebagai berikut:

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal, terpercaya serta terjangkau masyarakat luas. Sasarannya antara lain, perluasan dan peningkatan

kualitas jaringan komunikasi ke seluruh wilayah negara dengan tarif terjangkau. Sasaran lain adalah pembentukan portal informasi dan pelayanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah.

- b. Menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik. Dengan strategi ini, pemerintah ingin menata sistem manajemen dan prosedur kerja pemerintah agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat.
- c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Sasaran yang ingin dicapai adalah standardisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antarportal pemerintah. Standardisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik. Pengembangan aplikasi dasar seperti e-billing, e-procurement, e-reporting yang dapat dimanfaatkan setiap situs pemerintah untuk menjamin keamanan transaksi informasi dan pelayanan publik. Sasaran lain adalah pengembangan jaringan intra pemerintah.
- d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Sasaran yang ingin dicapai adalah adanya partisipasi dunia usaha dalam mempercepat pencapaian tujuan strategis *e-Government*. Itu berarti, pengembangan pelayanan publik tidak perlu sepenuhnya dilayani oleh pemerintah.
- e. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia, baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat.
- f. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Dalam pengembangan *e-Government*, dapat dilaksanakan dengan empat tingkatan yaitu, persiapan, pematangan, pemantapan dan pemanfaatan.

2.2.3 Pelaksanaan *E-Government*

Pada pelaksanaan *E-Government*, informasi, komunikasi dan transaksi antara masyarakat dan pemerintah dilakukan via internet. Sehingga ada beberapa manfaat yang dihasilkan seperti misalnya, komunikasi dalam sistem administrasi berlangsung dalam hitungan jam, bukan hari atau minggu. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, bahkan mobile di manapun tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan atau tempat-tempat pelayanan umum.

Menurut Wirtz (2015:144) Untuk implementasi *E-Government* lebih ditekankan pada enam pilar besar yaitu: Perencanaan, Infrastruktur, Sistem Aplikasi, *Procurement* atau lelang, Sumber Daya Manusia dan Sistem Integrasi. Model *E-Government* yang diterapkan di Negara-negara luar adalah menggunakan model empat tahapan perkembangan sebagai berikut.

- a. Fase pertama, berupa penampilan website yang berisi informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat.
- b. Fase kedua, fase interaksi yaitu isi informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas unduhan dan komunikasi surat elektronik dalam website pemerintah
- c. Fase ketiga, tahap transaksi berupa penerapan aplikasi atau formulir untuk secara online mulai diterapkan
- d. Fase keempat, fase transformasi berupa pelayanan yang terintegrasi, tidak hanya menghubungkan pemerintah dengan masyarakat tetapi juga dengan organisasi lain yang terkait (pemerintah ke antarpemerintah, sektor non pemerintah, serta sektor swasta)

Tipe-tipe penerapan e-Government menurut Seifert dan Bonham (2003) dalam Indrajit (2006:27-29) ada empat tipe penerapan *e-Government*, yakni sebagai berikut.

- a. Government to Citizen (G2C) Berupa teknologi informasi yang bertujuan untuk memperbaiki hubungan interaksi pemerintah dengan masyarakat dan untuk mempermudah masyarakat dalam mencari informasi tentang pemerintahan.

- b. Government to Business (G2B) Merupakan tipe hubungan pemerintah dengan pembisnis. karena diperlukan relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis demi kemudahan berbisnis masyarakat kalangan pebisnis.
- c. Government to Government (G2G) Web pemerintah yang dibuat untuk memenuhi informasi yang dibutuhkan antara satu pemerintahan dengan pemerintahan yang lainnya dengan tujuan untuk memperlancar kerjasama antara pemerintahan-pemerintahan yang bersangkutan.
- d. Government to Employees (G2E) Merupakan tipe hubungan yang ditujukan untuk pegawai-pegawai pemerintahan (pegawai negeri) untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai yang bekerja di salah satu institusi pemerintah.

2.2.4 Jenis-Jenis Pelayanan *E-Government*

Menurut Richardus E Indrajit (2006:21-22) Jenis-jenis proyek *e-Government* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu:

a. *Publish*

Jenis pelayanan ini merupakan jenis pelayanan *e-Government* yang termudah, karena selain berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumberdaya yang beragam dan besar. Pada skala publish ini, yang terjadi adalah komunikasi satu arah, dimana pemerintah hanya mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimiliki untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat. Biasanya kanal akses yang digunakan adalah computer atau handphone yang dikoneksikan ke internet untuk mengakses website departemen atau divisi terkait.

b. *Interact*

Pada skala ini telah terjadi komunikasi dua arah antara pengelola website dengan pengguna layanan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa digunakan dalam skala ini. Yang pertama dalam bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada skala publish, user hanya dapat mengikuti

link saja). Yang kedua adalah tersedianya kanal interaksi dimana pengguna dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (chatting, teleconference, web-TV, dll) atau tidak langsung (melalui e-mail, buku tamu, Frequent Ask Question (FAQs), mailing list dll).

c. *Transact*

Yang terjadi pada skala ini adalah interaksi dua arah seperti pada skala interact, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, pengguna harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua skala lainnya karena harus ada system keamanan (*security system*) yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privasi berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik. Contoh aplikasinya adalah sebagai berikut :

1. Masyarakat dapat mengurus permohonan KTP baru melalui kanal yang disediakan – misal internet;
2. Para wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak secara online
3. Melalui aplikasi e-Procurement, rangkaian proses tender proyek pemerintah dapat dilakukan secara online melalui internet.

2.2.5 Elemen Sukses *E-Government*

Menurut Riset *University of Maryland* dalam Indrajit (2006: 37-41) ada 8 elemen sukses di dalam melakukan Manajemen Proyek *e-Government*, yaitu sebagai berikut.

- a. ***Political Environment***: Yang dimaksud dengan elemen ini adalah keadaan atau suasana politik di mana proyek yang bersangkutan berada atau dilaksanakan.
- b. ***Leadership***: Faktor kepemimpinan biasanya menempel pada mereka yang bertugas sebagai pemimpin dari penyelenggaraan proyek, yaitu para manajer proyek (project manager). Adalah merupakan tanggung jawab dari manajer

proyek untuk melaksanakan sebuah proyek dari awal hinggaakhir sesuai dengan siklus proyek (project life cycle) yang dijalankan.

- c. **Planning:** Sesuai dengan siklus manajemen proyek yang ada, perencanaan merupakan sebuah tahap yang sangat penting, karena pada tahap awal inilah gambaran menyeluruh dan detail dari rencana keberadaan sebuah inisiatif *e-Government* diproyeksikan
- d. **Stakeholders:** Seperti telah didefinisikan sebelumnya, yang dimaksud dengan stakeholder di sini adalah berbagai pihak yang merasa memiliki kepentingan (langsung maupun tidak langsung) terhadap penyelenggaraan proyek *e-Government* terkait.
- e. **Transparency/Visibility:** Transparansi sebuah proyek *e-Government* sangat erat kaitannya dengan keberadaan stakeholder, dalam arti kata adalah bahwa harus selalu tersedia seluruh data dan informasi mengenai seluk beluk dan status proyek yang sedang berlangsung untuk dapat secara bebas diakses oleh stakeholder yang beragam tersebut.
- f. **Budgets:** Bukanlah merupakan sebuah rahasia lagi bahwa kekuatan sumber daya finansial yang dianggarkan pada sebuah proyek *e-Government* merupakan salah satu elemen strategis dan sangat menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan sebuah proyek.
- g. **Technology:** Spektrum teknologi informasi yang dipergunakan di dalam *e-Government* sangatlah lebar, dari yang paling sederhana dan murah sampai dengan yang paling canggih (state-of-the-art).
- h. **Innovation:** elemen terakhir yang turut memberikan kontribusi terhadap berhasil tidaknya sebuah proyek *e-Government* adalah kemampuan anggota proyek untuk melakukan inovasi tertentu. Yang dimaksud dengan inovasi di sini tidaklah terbatas pada kemampuan menciptakan produk-produk baru tertentu, tetapi mereka yang terlibat di dalam proyek harus memiliki sejumlah tingkat kreativitas yang cukup, terutama dalam melakukan pengelolaan terhadap proyek *e-Government* yang ada.

2.3 Konsep Inovasi

2.3.1 Definisi Inovasi

Konsep Inovasi akan berbeda pengertiannya menurut perspektif dan jenis organisasi. Dalam Jurnal Surya Dharma yang berjudul Formasi Modal Manusia dan Strategi Inovasi, beberapa pakar menekankan inovasi pada segi kebaruan, termasuk penilaian menjadi sesuatu yang baru oleh anggota organisasi (Rogers dan Kim, 1985), inovasi disamakan dengan perbaikan-perbaikan (Ellwein, 1985) dan perubahan-perubahan mendasar namun bukan perubahan revolusioner (Meritt, 1984 dan Deutsch, 1985).

Istilah Inovasi yang diintroduksi Schumpeter dalam Jurnal Kadjatmiko dan Frans Guna yang berjudul Mendongkrak Inovasi di Era Cipta Pengetahuan Organisasi (2003:17) merupakan komersialisasi berbagai perpaduan yaitu; (1) Komponen-komponen dan material-material baru, (2) Proses baru, (3) membuka pasar baru, (4) Introduksi bentuk-bentuk baru organisasi.

Menurut Suryani (2008:304), Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami. Namun demikian, dalam konteks pemasaran dan konteks perilaku konsumen inovasi dikaitkan dengan produk atau jasa yang sifatnya baru. Baru untuk merujuk pada produk yang memang benar-benar belum pernah ada sebelumnya di pasar dan baru dalam arti ada hal yang berbeda yang merupakan penyempurnaan atau perbaikan dari produk sebelumnya yang pernah ditemui konsumen di pasar.

Menurut Rosenfeld dalam Sutarno (2012:132), Inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Sedangkan menurut Mitra pada buku tersebut dan pada halaman yang sama, bahwa inovasi merupakan eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru atau dengan kata lain merupakan mobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa baru.

Pembaharuan dalam organisasi sektor publik lebih banyak diterapkan di bidang pelayanan publik. Dalam jurnal yang berjudul Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, Djamrut (2015:1476) menjelaskan pengertian inovasi 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, tetap dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

Berdasarkan penjelasan pendapat beberapa ahli di atas, dapat dilihat bahwa secara garis besar inovasi yang dijelaskan di atas memiliki kesamaan pada aspek bisnis maupun inovasi organisasi publik yaitu inovasi dilakukan untuk sebuah perubahan melalui perbaruan

2.3.2 Kategori Inovasi

Menurut Muluk Dalam jurnal yang berjudul Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II, dilihat dari segi proses, inovasi dapat dibedakan dalam dua kategori yaitu:

a. *Subtaining innovation* (inovasi terusan)

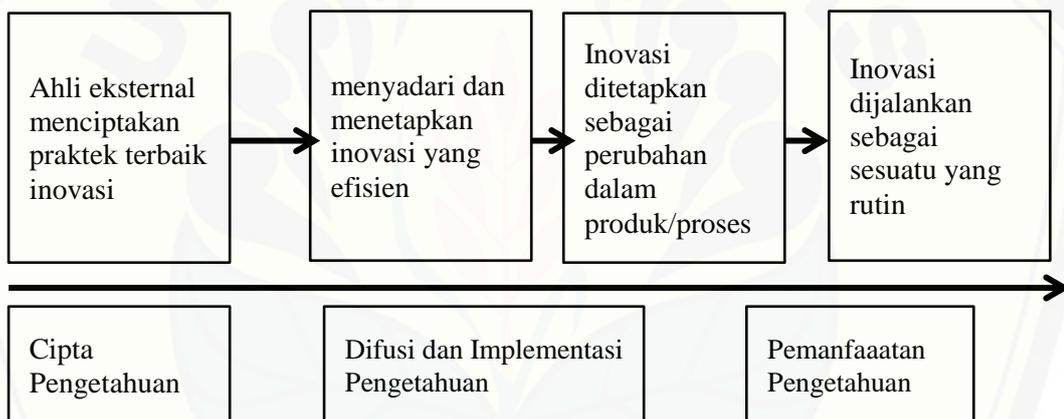
Merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.

b. *Discontinues innovation* (inovasi terputus)

Merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Kadajtmiko (2003:19) Inovasi juga dapat dibedakan menurut pandangan tradisional dan prosesual. Menurut pandangan tradisional proses inovasi secara populer terkait pada jenis pandangan aliran linear. Inovasi disamakan pada model rasional dimana keputusan dibuat tentang adopsi bentuk baru dari praktek terbaik bertumpu pada penilaian rasioanl efisiensi teknis melampaui teknik dan praktek yang ada. Sedangkan pandangan inovasi prosesual dapat dikategorikan sebagai sesuatu yang kompleks, desain yang berulang-ulang, dan melibatkan kreasi, difusi, implementasi, perpaduan implementasi ide-ide baru dalam konteks yang berbeda-beda.

Gambar 2.1 Pandangan Linear terhadap Inovasi



Sumber : Kadajtmiko dan Frans Gana (2003:19)

2.3.3 Karakteristik Inovasi

Dalam Jurnal Nurul Hilda yang berjudul Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II, Suwarno mengemukakan Karakteristik inovasi yang merujuk dari pendapat Rogers. Yaitu sebagai berikut.

a. Keunggulan Relatif (*Relative Advantege*)

Keunggulan relatif adalah derajat dimana suatu inovasi dianggap lebih baik atau unggul dibandingkan dengan yang pernah ada. Hal ini dapat diukur dari beberapa faktor, seperti faktor ekonomi, prestise sosial,

kenyamanan dan kepuasan. Semakin besar keunggulan relatif dirasakan oleh pengadopsi, semakin cepat inovasi tersebut dapat diadopsi.

b. *Kompatibilitas (Compatiballity)*

Kompatibilitas adalah derajat dimana inovasi tersebut dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi. Sebagai contoh, jika suatu inovasi atau ide baru tertentu tidak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku, inovasi itu tidak dapat diadopsi dengan mudah sebagaimana halnya inovasi yang sesuai (compatible)

c. *Kerumitan (Complexity)*

Kerumitan adalah derajat dimana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula yang sebaliknya. Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi.

d. *Kemampuan diujicobakan (Trialability)*

Kemampuan untuk diujicobakan adalah derajat dimana suatu inovasi dapat diuji coba batas tertentu. Suatu inovasi yang dapat diujicobakan dalam setting sesungguhnya umumnya akan lebih cepat diadopsi. Jadi, agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi harus mampu mengemukakan keunggulannya.

e. *Kemampuan untuk Diamati (Observability)*

Kemampuan untuk diamati adalah derajat dimana hasil suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi. Semakin besar keunggulan relatif, kesesuaian, kemampuan untuk diujicobakan, dan kemampuan untuk diamati serta semakin kecil kerumitannya semakin cepat diadopsi.

2.3.4 Tipologi Inovasi Sektor Publik

Pelayanan birorasi yang buruk maka akan menjadi faktor yang dominan yang menghambat proses kinerja dari pada pelayana publik yang digalakan di berbagai depertemen-depertemen yang ada. Selain itu simbol-simbol yang diterapkan dalam kehidupan birokrasi kita secara tidak langsung mempengaruhi terhadap adanya kesenjangan antara birokrat dengan pemerintah.

Orientasi pelayanan birokrasi Indonesia yang sedang dilaksanakan di berbagai departemen diharapkan menjadi efek yang baik dan memberikan perubahan iklim birokrasi Indonesia yang kotor dan tidak memihak kepada masyarakat sehingga terciptanya *good government* dan *good local government*.

Pencapaian *good government* akan terelisasi apabila ada aktualisasi dari pada tujuan yang telah dijadikan program kerja untuk mencapai tujuan birokrasi publik yang baik dan dapat melayani masyarakat. Tanggapnya birokrasi terhadap kondisi dan situasi masyarakat akan menjadikan sokongan yang kuat bagi birokrasi mencapai kesempurnaan pelayanan Iklim perubahan dalam tubuh birokrasi saat ini menjadi harapan masyarakat sehingga dapat menciptakan perubahan dalam kehidupan masyarakat secara keseluruhan karena pelayanan dan kepekaannya terhadap dinamika yang berkembang dimasyarakat.

Dalam pandangan Osborne dan pelastrik (2000) ada lima DNA yang mempengaruhi birokrasi dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good government*), dan yang dapat mempengaruhi sikap dan prilaku dari pada birokrat, antara lain misi (*purpose*), akuntabilitas, konsekuensi, kekuasaan dan budaya. Dimana kelima DNA birokrasi dalam pandangannya sangat mempengaruhi dan membentuk prilaku birokrasi dan kelima DNA tersebut juga menentukan kualitas system pelayanan publik yang ada.

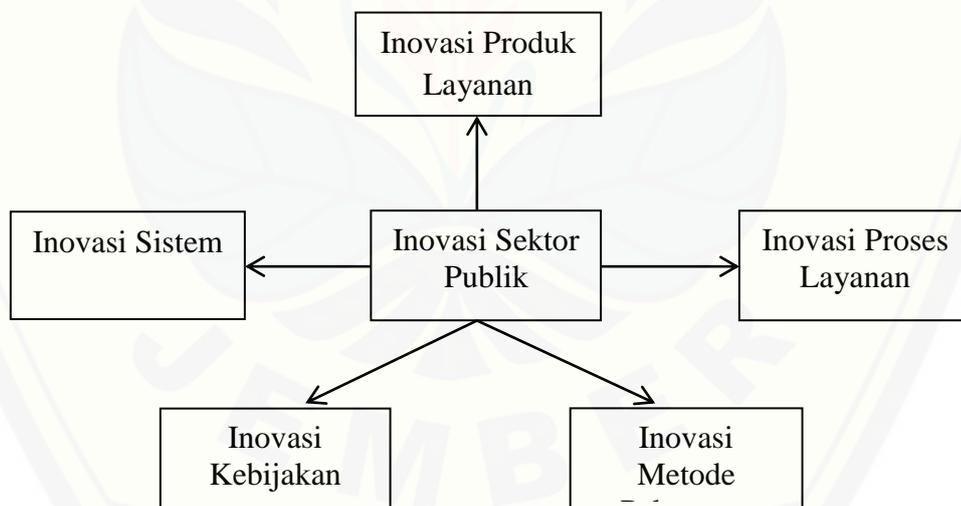
Kemampuan system pelayanan publik, pada dasarnya bergantung kepada apakah birokrasi yang ada dapat tanggap terhadap dinamika yang berkembang pada masyarakat dan mampu menterjemahkan misi tersebut dalam suatu tatanan birokrasi untuk mencapai efesiensi dan efektifitas pemerintahan. Adapun strategi untuk memperbarui organisasi pemerintah, yaitu:

- a. Strategi Inti (*core strategy*), tujuannya untuk memperjelas maksud organisasi. Strategi ini menurut Osborne dan Plastrik merupakan strategi inti karena jika tidak tahu arah mana yang dituju, tidak memiliki tujuan jelas, akan menciptakan suatu ambiguitas dan tujuan ganda dalam proses dan jalannya pemerintahan.
- b. Strategi Konsekuensi (*consequences strategy*), tujuannya untuk menerapkan konsekuensi atas kinerja organisasi. Strategi kedua ini menentukan sistem insentif yang tepat. Osborne dan Plastrik menganjurkan bahwa setiap organisasi publik dapat diukur outputnya, maka menciptakan sistem insentif seperti yang dikembangkan organisasi privat yang berlandaskan pasar adalah merupakan keharusan.
- c. Strategi Pelanggan (*customer strategy*), tujuannya untuk menciptakan pertanggungjawaban organisasi pemerintah terhadap pelanggan/masyarakat. Strategi ini dijalankan dengan memfokuskan pada pertanggungjawaban kegiatan-kegiatan pada pengguna jasa atau masyarakat. Customer diberikan pilihan-pilihan yang seharusnya ia terima. Strategi ini mengarahkan pada masalah akuntabilitas.
- d. Strategi Kontrol (*controlling strategy*), tujuannya untuk memberdayakan organisasi dan pegawainya agar bisa berinovasi.
- e. Strategi Budaya (*culture strategy*), tujuannya untuk mengubah perilaku, perasaan, dan cara berpikir pegawai negeri. Strategi ini bertujuan untuk meletakkan nilai, norma, sikap, dan harapan *stakeholders* yang sesuai dengan tujuan organisasi, sistem insentifnya, sistem akuntabilitasnya dan sistem struktur kekuasaan.

Untuk menanamkan budaya cepat tanggap, maka diharuskan organisasi tersebut harus melakukan inovasi. Inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk layanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil dalam pengembangan nyata dalam hal efisien, efektifitas atau kualitas hasil.

1. Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan
2. inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.
3. Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan.
4. Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasan yang bersangkutan yang berangkat dari realitas yang ada. Jenis lain yang kini juga berkembang adalah
5. inovasi dalam interaksi system yang mencakup cara baru atau yang diperbaharui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan adanya perubahan dalam tatakelola pemerintahan.

Gambar 2.2 Tipologi inovasi sektor publik



Sumber: Muluk, 2008 dalam Jurnal Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II, Nurul Hilda (2014:4)

Berdasarkan jenis-jenis inovasi yang telah dijabarkan melalui tipologi inovasi di atas, perubahan Inovasi pelayanan PELANDUK CEPAT ini cenderung pada inovasi proses. Karena terdapat perubahan kebijakan, sistem organisasi dan proses yang lebih sederhana.

2.3.5 Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Setijaningrum (2009:83) dalam Nurul Hilda (2014:4) Inovasi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai pembaharuan atau ciptaan atau reativitas atau ciptaan baru dalam pelayanan publik.

Menurut Jurnal yang berjudul Inovasi pelayanan Kesehatan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya (2013:89) Inovasi pelayanan publik adalah suatu gagasan yang baru pertama kali diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses jasa yang dilakukan oleh organisasi publik itu sendiri

2.4 Administrasi Kependudukan

2.4.1 Pengertian Administrasi Kependudukan

Pengertian administrasi kependudukan menurut Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan Pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sektor lain.

Administrasi Kependudukan diarahkan untuk memenuhi hak azasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi melalui pelayanan publik yang profesional. Pendaftaran penduduk dilakukan dengan Pencatatan biodata penduduk, Pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk serta penerbitan dokumen kependudukan.

Administrasi Kependudukan dengan sistem baru tersebut bila berjalan sesuai dengan ketentuan yang dimulai dari kelengkapan biodata penduduk, Pencatatan kelahiran, kematian, pindah dan datang, akhirnya akan mempermudah berbagai urusan yang diperlukan masyarakat berupa pelayanan publik dan pendayagunaan untuk penetapan kebijakan pembangunan

Landasan filosofis di bentuknya administrasi kependudukan, antara lain:

- a. Perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang

dialami oleh penduduk Indonesia yang berada di dalam dan diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

- b. Perlu dilakukan pengaturan tentang Administrasi Kependudukan.
- c. Dukungan pelayanan yang profesional dan peningkatan kesadaran penduduk, termasuk warga Negara Indonesia yang berada di luar negeri.
- d. Tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang tertib dan tidak diskriminatif.

Setiap penduduk WAJIB melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana. Sebab, setiap kejadian/peristiwa penting yang dialami (seperti kelahiran, kematian, dan perkawinan) akan membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan atau surat keterangan kependudukan lain yang meliputi pindah datang, perubahan alamat, atau status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan Pencatatan sipil. Dokumen Kependudukan pada dasarnya meliputi:

1. Biodata Pendudukan;
2. Kartu Keluarga (KK);
3. Kartu Tanda Penduduk (KTP);
4. Surat keterangan kependudukan;
5. Akta Pencatatan Sipil Surat keterangan kependudukan

2.4.2 Administrasi Kependudukan di Indonesia

Indonesia merupakan negara yang besar dalam hal jumlah penduduk, berdasarkan data populasi penduduk pada tahun 2016, jumlah penduduk Indonesia sekitar lebih dari 258 juta jiwa dengan jumlah tersebut, berarti Indonesia merupakan negara berpendudukan terbesar keempat di dunia (wikipedia, 2016). Data dimaksud sudah termasuk penduduk Indonesia yang berdomisili di luar negeri. Dengan jumlah penduduk yang besar seperti ini, Indonesia tentunya membutuhkan administrasi kependudukan yang terorganisir dari pusat hingga ke

daerah. Administrasi kependudukan dimaksud menyangkut seluruh masalah kependudukan, yang meliputi pendaftaran penduduk, Pencatatan sipil, dan pengelolaan data informasi kependudukan.

Administrasi Kependudukan menjadi semakin penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kehidupan di Indonesia. diantaranya adalah saat pemilu legislatif, pemilu presiden, pemilu kepala daerah, mengurus surat-surat kendaraan, mengurus surat-surat tanah, dan lain sebagainya. Apabila kita akan berdomisili pada suatu wilayah maka kita harus memiliki tanda domisili yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Terkait dengan hal tersebut, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan kependudukan melalui Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam kebijakan ini, yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sesuai dengan kebijakan tersebut, Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan Administrasi Kependudukan secara nasional, yang dilakukan oleh Menteri dalam negeri, dengan kewenangan meliputi:

- a. koordinasi antarinstansi dalam urusan Administrasi Kependudukan;
- b. penetapan sistem, pedoman, dan standar pelaksanaan Administrasi Kependudukan;
- c. Sosialisasi Administrasi Kependudukan.
- d. Pemberian bimbingan, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan urusan Administrasi Kependudukan;
- e. Pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan berskala nasional: dan
- f. Pencetakan, penerbitan, dan distribusi blangko Dokumen Kependudukan.

Menteri Dalam Negeri merupakan pihak yang bertanggung jawab dalam hal penanganan masalah administrasi kependudukan di Indonesia. Surat Keputusan Menteri Dalam Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk. Dalam kebijakan ini disebutkan bahwa pendaftaran penduduk adalah kegiatan pendaftaran dan atau Pencatatan data penduduk beserta perubahannya, perkawinan, perceraian, kematian, dan mutasi penduduk, penerbitan nomor induk kependudukan, nomor induk kependudukan sementara, kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan akta Pencatatan penduduk serta pengelolaan data penduduk dan penyuluhan. Pentingnya administrasi kependudukan Mengingat akan sangat pentingnya administrasi kependudukan serta dokumen-dokumen akta Pencatatan Sipil.

2.5 Penelitian Terdahulu

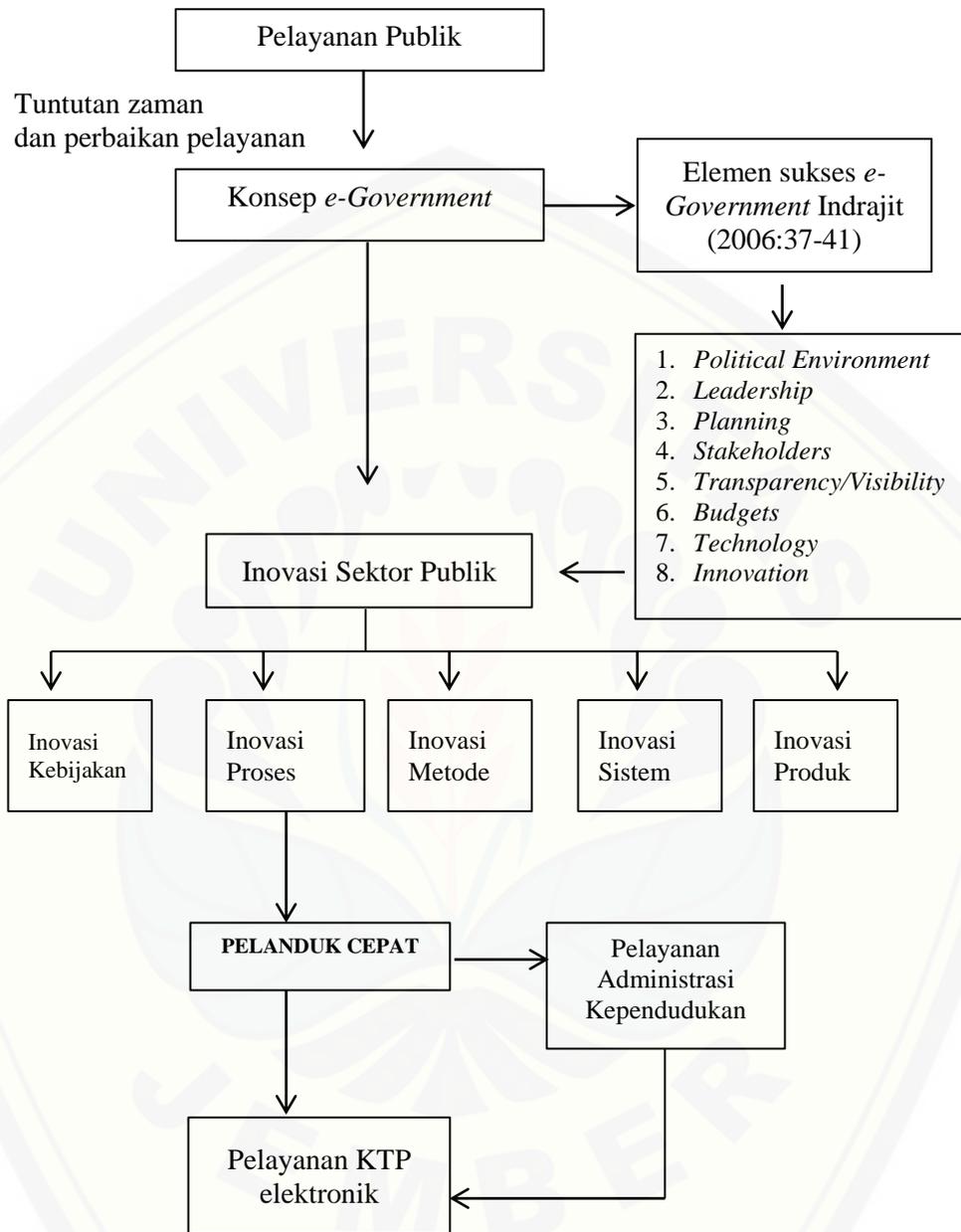
Judul Penelitian	Inovasi Layanan <i>Delivery</i> Tilang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kejaksaan Negeri Surabaya	“Lahir Procot, Pulang Bawa Akta”: Sebuah Inovasi Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Di Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi	Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (Samin) Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro
Tahun	2017	2014	2017
Penulis	Kristina dwi pebriyanti	Viditya Indah Handiyastuti	Zaenal Mustofa
Lembaga	Universitas Negeri Surabaya	Universitas Jember	Universitas Negeri Surabaya
Rumusan Masalah	Bagaimana inovasi layanan <i>delivery</i> tilang dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kejaksaan negeri Surabaya?	1. Bagaimana bentuk inovasi dalam pelayanan Lahir Procot, Pulang Bawa Akta di Kabupaten Banyuwangi? 2. Apa saja yang menjadi penghambat inovasi dalam pelayanan Lahir Procot, Pulang Bawa Akta di Kabupaten Banyuwangi?	1. Bagaimana inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (SAMIN) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro?

			2. Apa saja serta hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (SAMIN) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro?
Metode Penelitian	Kualitatif Deskriptif	Kualitatif deskriptif	Kualitatif deskriptif
Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan <i>delivery</i> tilang yang diciptakan Kejaksaan Negeri Surabaya mampu menjawab keinginan dari	Berdasarkan hasil penelitian tentang inovasi pelayanan kependudukan melalui pelayanan Lahir Procot, Pulang Bawa Akta merupakan pelayanan yang efisien dan efektif hal ini dapat dilihat dari segi inovasi proses layanan yang mudah dan	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (SAMIN) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro dapat dikatakan sudah berjalan dengan

<p>masyarakat. Pada atribut <i>relative advantage</i> ditunjukkan bahwa dengan adanya inovasi layanan <i>delivery</i> tilang masyarakat tidak perlu jauh-jauh, tidak perlu menyita waktu untuk mengambil dokumen tilang di Kejaksaan Negeri Surabaya. Pada atribut <i>compatibility</i> sebelum adanya inovasi <i>delivery</i> tilang tempat pelayanan dilakukan di Pengadilan Negeri Surabaya dan di Kejaksaan Negeri Surabaya. Pada atribut <i>complexity</i> terdapat perbedaan prosedur,</p>	<p>inovasi metode layanan yang cepat. Meskipun ada beberapa kendala tetapi secara keseluruhan tidak terlalu mengganggu jalannya inovasi. Inovasi proses layanan meliputi penyederhanaan sehingga pemohon tidak lagi perlu mengeluarkan banyak biaya untuk transportasi ataupun waktu yang lama untuk mengurus ke banyak instansi. Inovasi metode pelayanan yang baru meliputi pengiriman dokumen yang menggunakan jasa Kantor Pos Cabang Banyuwangi, pengiriman data dari operator puskesmas/rumah sakit menggunakan mesin <i>scan</i> dan jaringan internet, pemberitahuan bahwa dokumen siap diambil oleh bidan atau pemohon melalui <i>Short</i></p>	<p>baik, namun masih ada beberapa kekurangan dan hambatan yang terjadi. Kekurangan dari inovasi layanan Samsat Mini (SAMIN) dapat dilihat dari teori atribut inovasi yaitu <i>triability</i> (kemungkinan dicoba). Dalam atribut inovasi tersebut dapat dilihat bahwa uji coba pelayanan dan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro yang kurang maksimal. Hal ini dapat ditunjukkan dengan jumlah laporan wajib pajak dalam layanan Samsat Mini (SAMIN) yang masih sedikit. Sedangkan</p>
--	---	---

	namun prosedur layanan <i>Message Service</i> (SMS) oleh operator <i>delivery</i> tilang lebih mudah.		
Persamaan dengan penelitian	<p>a. Jenis penelitian yang sama yaitu kualitatif deskriptif</p> <p>b. Objek yang diteliti bersifat mempermudah masyarakat dalam proses layanan yang lebih mengutamakan jemput bola.</p>	<p>a. Menggunakan konsep <i>E-Government</i> dan Inovasi pelayanan Publik</p> <p>b. Jenis penelitian yang sama yaitu kualitatif deskriptif</p>	<p>a. Jenis penelitian yang sama yaitu kualitatif deskriptif</p> <p>b. Objek yang diteliti bersifat mempermudah masyarakat dalam proses layanan yang lebih mengutamakan jemput bola</p>
Perbedaan dengan penelitian	<p>a. Tempat penelitian</p> <p>b. Objek yang diteliti</p>	<p>a. Objek penelitian</p> <p>b. Tempat penelitian,</p> <p>c. Fokus penelitiannya</p>	<p>a. Objek penelitian</p> <p>b. Tempat penelitian</p>

2.6 Kerangka Konseptual



BAB 3. METODE PENELITIAN

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:1630) bahwa metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya, sedangkan instrument penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah, dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.

- a. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.
- b. Data merupakan fakta berupa angka, karakter, symbol, gambar, tanda-tanda, isyarat, tulisan, suara, bunyi yang mempresentasikan keadaan sebenarnya kemudian digunakan sebagai sebuah informasi.
- c. Tujuan berarti agar peneliti bisa menemukan suatu pengetahuan, mengembangkan suatu pengetahuan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan.
- d. Kegunaan berarti untuk menyelidiki keadaan dari, alasan untuk dan konsekuensi terhadap suatu keadaan khusus. Keadaan tersebut bisa saja di kontrol melalui percobaan atau eksperimen ataupun berdasarkan observasi tanpa kontrol.

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Jenis Penelitian;
- b. Fokus Penelitian;
- c. Tempat dan waktu penelitian;
- d. Data dan sumber data;
- e. Penentuan informan penelitian;
- f. Teknik dan alat pengumpulan data;
- g. Teknik menguji keabsahan data; dan
- h. Teknik penyajian data dan analisis data.

3.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian adalah suatu metode yang digunakan untuk memberi pilihan bagi peneliti dalam menentukan beberapa prosedur penelitian yang dilakukan. Berdasarkan pada judul dan masalah yang ada maka peneliti menggunakan metode menggambarkan atau mendeskripsikan keadaan suatu objek penelitian, model ini lebih dikenal dengan penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2013: 21) menyatakan bahwa penelitian deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Penelitian deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai sebuah gejala atau fenomena. Penelitian deskriptif menggambarkan mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial dengan jalan mendeskriptifkan sejumlah variable yang berkenaan dengan masalah dan untuk yang diteliti.

Menurut Bodgan dan Taylor dalam Moleong (2004:4), mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pengertian lain menurut Sugiyono (2013:1), mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai suatu metode penelitian naturalistic karena penelitian ini didasarkan sebagai kondisi alamiah. Dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Berdasarkan pengertian penelitian di atas, penelitian ini memberi gambaran dan uraian secara jelas dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif tentang inovasi pelayanan e-KTP melalui program PELANDUK CEPAT (Pelayanan Kependudukan cetak di Tempat) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Situbondo

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian bertujuan untuk membatasi peneliti sehingga terhindar dan tidak terjebak dalam pengumpulan data pada bidang yang sangat umum dan luas atau kurang relevan dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Fokus penelitian ini sangat penting dijadikan sarana untuk memandu dan mengarahkan jalannya penelitian, berpedoman pada fokus penelitian, maka peneliti membatasi bidang-bidang temuan dengan arahan fokus penelitian.

Menurut Spradley dalam Sugiyono (2013:34) dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus dalam proposal lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Kebaruan informasi itu bisa berupa upaya untuk memahami secara lebih luas dan mendalam tentang situasi sosial.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penelitian ini memfokuskan pada inovasi layanan e-KTP melalui program Pelayanan Kependudukan cetak di tempat (Pelanduk Cepat).oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo. Peneliti juga membatasi hanya mengurai tentang permasalahan sebelum adanya program, proses dan sesudah adanya program.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dan waktu penelitian merupakan komponen yang penting dalam sebuah penelitian. Hal ini karena penelitian yang dilakukan bermula dari adanya suatu permasalahan yang terjadi di lokasi tertentu dalam kurun waktu tertentu pula. Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo sebagai tempat penelitian dengan pertimbangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo mendapat penghargaan Inovasi Pelayanan publik Jawa Timur

Waktu penelitian ini dilakukan peneliti pada bulan April - Mei 2017. Rentang waktu yang diteliti oleh peneliti adalah dari sejak diberlakukannya Program Pemandu Cepat secara insentif pada tahun 2015.

3.4 Data dan Sumber data

Pengertian sumber data menurut Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) adalah penjelasan mengenai sumber atau asal data penelitian yang diperoleh. Secara umum sumber data dibagi menjadi dua yakni data primer dan data sekunder. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis sumber data yang meliputi.

a. Data Primer

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data yang diperoleh peneliti secara langsung terkait dengan masalah yang dikaji yaitu tentang Inovasi Pelayanan e-KTP melalui program PELANDUK CEPAT oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo.

Peneliti memperoleh Data Primer dari hasil wawancara dengan beberapa informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan informasi mendalam tentang kajian penelitian.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini didapat peneliti dari hasil studi literatur dan data atau dokumen yang terkait dengan penelitian ini.

Data Sekunder yang diperoleh oleh peneliti adalah data berupa dokumen-dokumen penting terkait dengan kajian penelitian yang didapat langsung dari Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo

3.5 Penentuan Informan Penelitian

Penelitian kualitatif memposisikan manusia sebagai instrument utama penelitian. Peneliti berhubungan langsung dan tidak dapat dipisahkan dalam proses pengumpulan data, analisis data dan interpretasi data (Sugiyono,

2011:142). Informan adalah orang yang menguasai dan memahami objek peneliti dan mampu menjelaskan secara rinci masalah yang diteliti. Penelitian ini menggunakan teknik penentuan informan dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2013:53) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Menurut Faisal (1990) yang dikutip oleh Sugiyono (2013:56) informan penelitian sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayatinya.
- b. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti.
- c. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi.
- d. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri.
- e. Mereka yang pada mulanya tergolong “cukup asing” dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam guru atau narasumber.

Berdasarkan definisi dan keterangan terkait informan penelitian di atas, peneliti menentukan sejumlah informan penelitian yang dinilai peneliti memenuhi kriteria atau ciri-ciri sebagai informan yang dapat dimintai informasi terkait topik penelitian Inovasi Pelayanan e-KTP melalui program PELANDUK CEPAT oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo.

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo.
2. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.
3. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk.
4. Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan.
5. Operator pelayanan
6. Bagian Umum dan Kepegawaian
7. Bagian Keuangan
8. Masyarakat pengguna program pelanduk cepat

3.6 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Buku Pedoman Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) menjelaskan bahwa teknik dan alat pengumpulan data merupakan cara dan instrument yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data. Teknik pengumpulan data dapat berupa observasi, dokumentasi, wawancara, survey, angket atau pengukutan. Sedangkan alat untuk pengumpulan data dapat berupa alat perekam, alat ukur, draf wawancara, kuisisioner atau alat elektronik. Teknik dan alat pengumpulan digunakan dalam penelitian untuk menggali data-data relevan yang dibutuhkan dalam penelitian. Sesuai dengan definisi dan keterangan mengenai teknik pengumpulan tersebut, peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik penelitian yang sebagai berikut:

a. Telaah Pustaka

Telaah Pustaka adalah kajian kritis atas pembahasan suatu topik yang sudah ditulis oleh para peneliti atau ilmuwan yang terakreditasi (diakui kepakarannya). Kepakaran diakui bila penelitian dipublikasikan melalui jurnal/seminar bertaraf nasional/internasional atau dalam bentuk cetakan buku yang representatif.

b. Observasi

Menurut Faisal (1990) yang dikutip oleh Sugiyono (2013:64) observasi diklasifikasikan ke dalam kategori, yaitu: observasi partisipatif, observasi terang-terangan dan tersamar serta observasi tak berstruktur. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis observasi terang-terangan kepada sumber data terkait maksud dan tujuannya dalam rangka penelitian ini. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan pada suatu saat peneliti juga melakukan observasi yang tersamar untuk menghindari proses penyimpanan data yang dilakukan secara rahasia oleh sumber data. Alat perolehan data yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan proses observasi ini adalah kamera untuk mendokumentasikan hasil observasi.

c. Dokumentasi

Sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi

khusus dari karangan/ tulisan, wasiat, buku, undang-undang, dan sebagainya.

d. Wawancara

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

1. Dokumen merupakan sumber data yang stabil, kaya dan mendorong.
2. Berguna untuk suatu bukti penelitian.
3. Sesuai dengan penelitian kualitatif kerana sifatnya yang alamiah, sesuai dengan konteks, lahir dan berada dalam konteks.

Penelitian ini membutuhkan beberapa dokumen yang relevan dengan masalah penelitian untuk mendukung data-data yang diperoleh dari teknik penelitian lainnya. dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi:

- a) Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo.
- b) Data Perekaman e-KTP tahun 2015 – maret 2017

3.7 Teknik Menguji Keabsahan Data

Menguji keabsahan data merupakan langkah yang tidak bisa dipisah dari penelitian kualitatif. Hal ini karena keabsahan data merupakan alat untuk membuktikan keilmiahannya suatu penelitian kualitatif. Seperti yang dikemukakan Moleong (2004:320) bahwa pemeriksaan terhadap keabsahan data menjadi bukti bahwa penelitian kualitatif tersebut ilmiah dan dapat dipertanggung jawabkan dari segala segi.

Dalam teknik pemeriksaan data ini terdapat empat kriteria dan sepuluh pemeriksaan, sebagaimana tertera pada tabel 3.1 dibawah ini.

Tabel 3.1 Kriteria dan teknik Pemeriksaan Data

KRITERIA	TEKNIK PEMERIKSAAN
<i>Kredibilitas</i> (derajat kepercayaan)	1. Perpanjangan keikutsertaan 2. Ketekunan pengamatan 3. Triangulasi 4. Pengecekan sejawat 5. Kecukupan referensial 6. Kajian kasus negatif 7. Pengecekan anggota
<i>Transferability</i> (keteralihan)	8. Uraian rinci
<i>Auditability</i> (kebergantungan)	9. Audit kebergantungan
<i>Confirmability</i> (kepastian)	10. Audit kepastian

Sumber : Moleong (2014:327)

Berdasarkan teknik-teknik pemeriksaan keabsahan data di atas, penelitian ini menggunakan teknik pemeriksaan triangulasi. Karena ada banyak data yang diperoleh peneliti yang nantinya akan diperiksa kembali untuk diuji keabsahannya.

a. Triangulasi

Dalam kaitan ini Patton (dalam Sutopo, 2006: 92) menjelaskan teknik triangulasi yang dapat digunakan. Teknik triangulasi yang dapat digunakan menurut Patton meliputi: a) triangulasi data; b) triangulasi peneliti; c) triangulasi metodologis; d) triangulasi teoretis. Pada dasarnya triangulasi merupakan teknik yang didasari pola pikir fenomenologi yang bersifat multi perspektif. Artinya, guna menarik suatu kesimpulan yang mantap diperlukan berbagai sudut pandang berbeda.

3.8 Teknik Penyajian dan Analisis Data

Untuk menganalisa data dalam penelitian ini di menggunakan teknik analisis data Model Miles and Huberman. Data dikumpulkan dalam bentuk

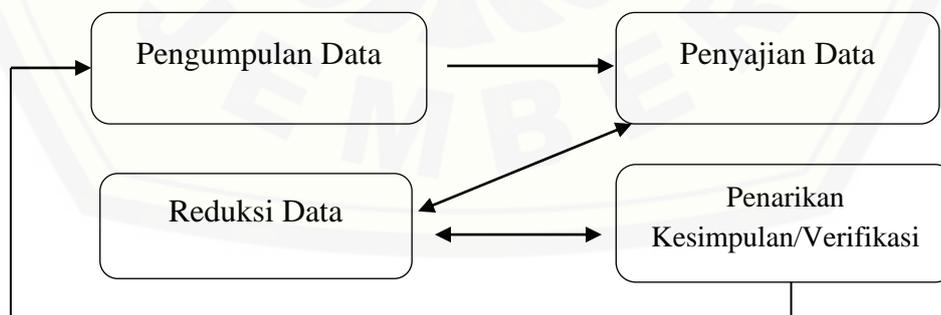
transkrip dari hasil rekaman dan Pencatatan reflektif untuk memberikan gambaran suasana, sikap, dan emosi dari responden, kemudian dilakukan editing. Data dikelompokkan dalam unit-unit kecil dan merangkum kembali dalam kategori-kategori tertentu. Unit-unit tersebut berupa kata, kalimat atau paragraf atau bagian dari data yang mempunyai makna tersendiri.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, Pencatatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga dapat dipahami.

Analisis data dalam penelitian ini kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu hingga diperoleh data yang dianggap kredibel (Sugiyono: 2013:91)

Dibawah ini merupakan gambar komponen analisis data kualitatif Miles dan Huberman dalam Silalahi (2012:340) adalah sebagai berikut :

Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Kualitatif



Sumber: Miles dan Huberman dalam Silalahi (2012:340)

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke

lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data.

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari yang diperlukan.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data dalam penelitian ini adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

c. *Conclusion Drawing* (Verifikasi)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti- bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan yang kredibel.

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

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat dijelaskan bahwa dahulu pelayanan e-KTP itu sangatlah rumit karena prosedur yang panjang dan persyaratan yang banyak. Maka dari itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo melakukan inovasi layanan e-KTP keliling ke seluruh wilayah pedesaan agar mempermudah pemohon untuk mengurus e-KTP. Hingga akhirnya terbentuk sebuah tim khusus yang diperintah sesuai SK dan Surat Tugas untuk melakukan layanan keliling yang dinamakan PELANDUK CEPAT. Layanan ini sudah direncanakan pada tahun 2014 dan berjalan sejak pertengahan 2015 namun masih tidak ada konsistensi jadwal. Selain membentuk tim, Dispenduk Capil Kabupaten Situbondo juga merubah struktur organisasi untuk mendukung layanan dan inovasi ini. Berdasarkan surat edaran oleh KEMENPAN RB pada bulan Mei 2016, persyaratan yang sebelumnya sangat banyak, kemudian dilakukan penyederhanaan prosedur. Pemohon cukup membawa satu lembar foto copy Kartu Keluarga sebagai persyaratan utama. Meskipun dilakukan penyederhanaan, rupanya tetap saja tidak membangun kesadaran masyarakat untuk mengurus e-KTP. Masih terdapat beberapa kendala yang terjadi selama proses layanan keliling seperti kurangnya informasi yang diperoleh masyarakat sehingga mengakibatkan miskomunikasi, lemahnya jaringan internet dan kurangnya SDM yang membantu dalam proses pelaksanaan layanan e-KTP keliling.

5.2 Saran

Dari kesimpulan di atas, dapat diketahui gambaran pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan tersebut, penulis mencoba memberikan beberapa saran sebagai upaya meminimalisir hambatan atau kendala dalam rangka mengembangkan

pelaksanaan inovasi pelayanan publik yang lebih maksimal. Adapun beberapa saran yang dapat penulis berikan yaitu sebagai berikut.

1. Sosialisasi kepada masyarakat sebaiknya ditingkatkan lagi dan dibikin sejelas dan semenarik mungkin agar informasi dan partisipasi masyarakat dalam menyiapkan persyaratan dapat dilaksanakan dengan mudah dan tidak memperlambat proses layanan
2. PELANDUK CEPAT lebih baik dijadwalkan secara teratur dan konsisten dan juga disosialisasikan kepada masyarakat mengenai jadwal pelayanan tiap minggunya agar masyarakat dapat mengetahui informasinya secara jelas
3. Terkait dengan kekurangan SDM yang ada ketika melakukan pelayanan ke Desa, seharusnya menambah lagi personil dan membentuk beberapa kelompok kerja lagi agar tidak perlu mengurangi pegawai yang sudah bekerja di kantor Dinascapil.
4. Bekerjasama dengan pihak telekomunikasi untuk mengatur dan membuat sistem jaringan yang mempermudah akses di berbagai tempat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta. Handoko
- Bagong Suyatno dan Supinah, *Metodologi penelitian sosial*, cet.6, (Jakarta: kencana, 2011), hlm. 295.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta
- David Osborne dan Peter Pelastrik. 2000. *Memangkas Birokrasi*. PPM: Jakarta
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen; Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Gie, The Liang. 1993. *Ensiklopedia Administrasi* . Jakarta: Gunung Agung.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Yogyakarta. APTIKOM
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja
- Sinambela, Lijan Poltak, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*, Bumi Aksara, Jakarta
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT. Refika Aditama,
- Sugiyono. 2011. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: CV. Alfabeta
- Sutarno. 2012. *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset.

Peraturan Perundang-undangan :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Administrasi Negara Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan publik

Surat Keputusan Menteri Dalam Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan

Undang – Undang Nomor 24 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Instruksi Presiden No 3 tahun 2003

Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004

Keputusan Menpan No. 63/Kep./M.PAN/7/2003

PERMENPAN RB No. 31 Tahun 2014

Surat Edaran Nomor 471/1768/SJ Tentang Percepatan Penerbitan KTP-el dan Akta Kelahiran

Keppres No.20 Tahun 2006

Buku Terbitan Lembaga

Nawawi & Hadari. 1988. Instrumen Penelitian Sosial. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.

Universitas jember, 2012. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember.* Jember: Jember University Press

Universitas jember, 2016. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember.* Jember: Jember University Press

Jurnal Ilmiah

Anggraeny, Cindy. 2013. *Inovasi pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya*. Jurnal kebijakan dan Manajemen Publik. Vol.1 No.1

Djamrut, Erawati Dayang. 2015. *inovasi pelayanan publik di Kecamatan Sungai kunjang Kota Samarinda*. Jurnal Ilmu Pemerintahan. Vol.3 No.3

Habibullah, A. 2010. *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Fisip, Universitas Jember.

Hilda, Nurul. 2014. *Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol.2, No.1

Kadajtmiko dan Frans Gana. 2003. *Mendongkrak Inovasi di Era Cipta Pengetahuan Organisasi*. Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia (taxonomi Manajemen Pengetahuan). No.4/TH.XXXII april 2003

Surya Dharma. 2004. *Formasi Modal manusia dan Strategi Inovasi*. Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia (Kendala Ketaatan Standar Profesi Akuntan Publik). No.09/TH XXXIII Sept 2004

Internet

skbsitubondo.files.wordpress.com

_____.2016. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Situbondo Terima Penghargaan Inovasi Layanan Publik 2016. [https://memo-x.com/104697/Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil-situbondo-terima-penghargaan-inovasi-layanan-publik-2016](https://memo-x.com/104697/Dinas-Kependudukan-dan-Pencatatan-Sipil-situbondo-terima-penghargaan-inovasi-layanan-publik-2016)

<http://www.bpn.go.id/Publikasi/Peraturan-Perundangan/Undang-Undang/undang-undang-nomor-24-tahun-2013-4797>

<https://id.wikipedia.org/wiki/Indonesia>

https://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik

https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Situbondo

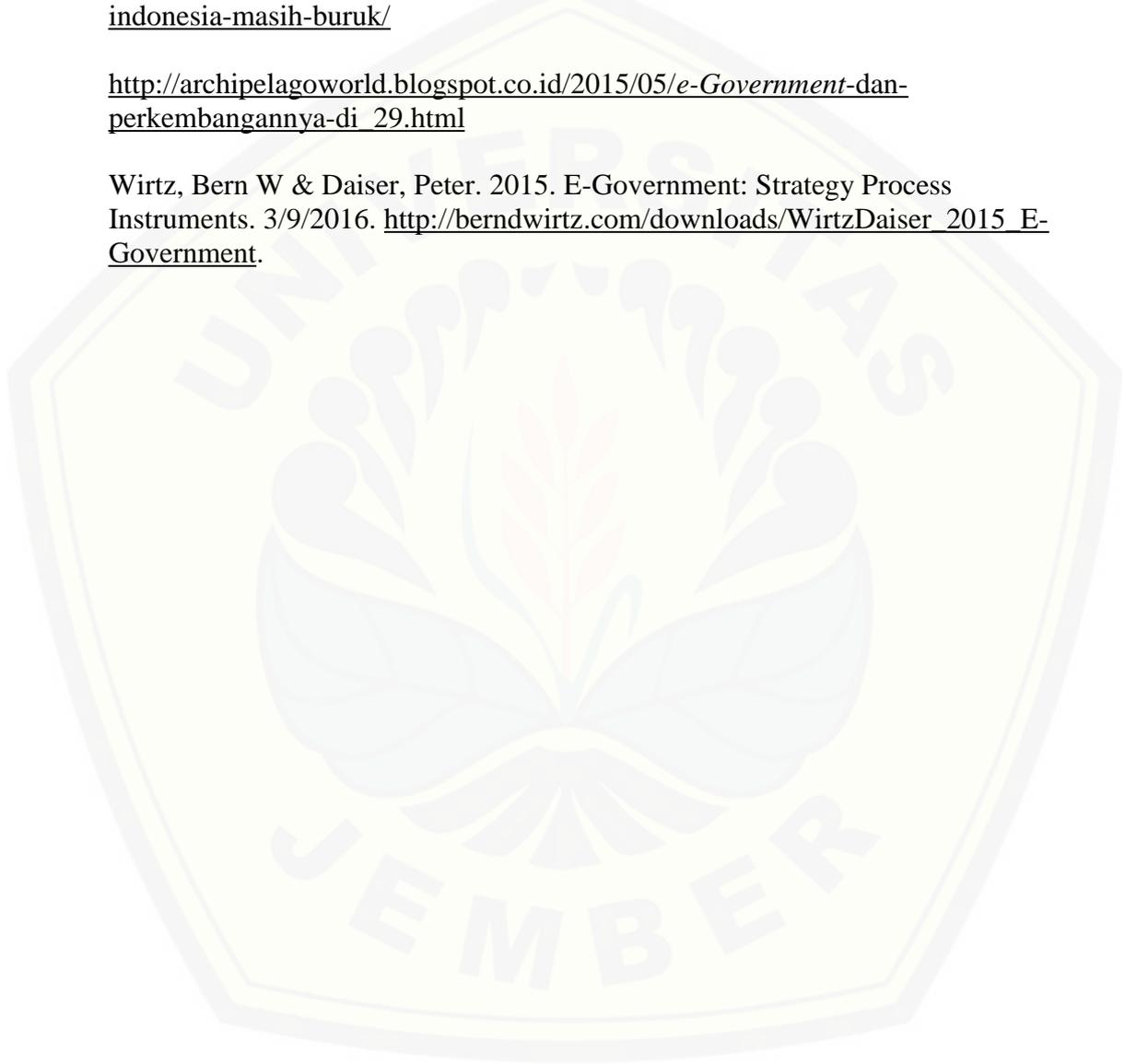
<http://solo.tribunnews.com/2016/08/26/mendagri-tegaskan-target-rekam-e-ktp-30-september-2016-hanya-percobaan>

Pelayanan Publik: www.publicservice.com/nono/mrp/html diakses 21 desember 2016, 12.46 WIB

<http://thetanjungpuratimes.com/2016/10/08/kemendagri-sebut-pelayanan-publik-indonesia-masih-buruk/>

http://archipelagoworld.blogspot.co.id/2015/05/e-Government-dan-perkembangannya-di_29.html

Wirtz, Bern W & Daiser, Peter. 2015. E-Government: Strategy Process Instruments. 3/9/2016. http://berndwirtz.com/downloads/WirtzDaiser_2015_E-Government.



LAMPIRAN



PEDOMAN WAWANCARA

Pertanyaan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo

1. Apa itu Pelanduk cepat?
2. Apa yang melatar belakangi adanya program pelanduk cepat ini?
3. Sejak kapan program ini dimulai?
4. Siapa yang mencetuskan program ini pertama kali?
5. Bagaimana anda mengatur tentang kebijakan program ini?
6. Apakah ada aturan atau kebijakan khusus terkait dengan program ini?

Pertanyaan kepada Kepala Bidang Pelayanan pendaftaran penduduk & Kepala Bidang catatan sipil

1. Siapa saja sasaran program pelanduk cepat ini?
2. Siapa yang bertugas pada program ini?
3. Dimana saja program ini berlangsung?
4. Bagaimana alurnya?
5. Apa kelebihan dari program pelanduk cepat ini?
6. Apakah tujuan dan manfaat dari adanya program ini?
7. Apakah perekaman e-KTP sudah sesuai target?

Pertanyaan kepada Kepala Seksi Kerja sama dan inovasi layanan & Seksi Identitas Penduduk

1. Bagaimana sosialisasi awal sampai akhir pelaksanaan?
2. Adakah hambatan-hambatan dalam program ini?
3. Hambatan apa saja yang paling sering dialami pada saat layanan keliling?
4. Bagaimana keadaan masyarakat di luar sana? Apakah sangat kondusif?

Pertanyaan kepada operator layanan e-KTP

1. Bagaimana keadaan pada saat layanan keliling?
2. Apa kendala yang dialami operator pada saat layanan keliling?
3. Bagaimana operator mengatasinya?
4. Apakah sarana dan prasarana tercukupi untuk pelayanan keliling?

Dokumentasi



Mobil Pelanduk Sakti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo



Proses perekaman sidik jari oleh salah satu masyarakat



Piagam Penghargaan dari Gubernur Jawa Timur untuk program PELANDUK CEPAT



wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo



Wawancara dengan Operator Layanan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo



wawancara dengan sub Bagian perencanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo





wawancara dengan Seksi Kerja sama dan inovasi laya



Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan pendaftaran penduduk