



**PELAYANAN E-KTP MELALUI MOBILING JEMPUT BOLA OLEH
DISPENDUKCAPIL KOTA KEDIRI**

E-KTP Service Through Mobiling Jemput Bola

By Dispendukcapil Kediri City

SKRIPSI

Oleh

Gusti Ryan Rachmatono

NIM 130910201033

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS JEMBER

2018



**PELAYANAN E-KTP MELALUI MOBILING JEMPUT BOLA OLEH
DISPENDUKCAPIL KOTA KEDIRI**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Negara (S1)
dan mencapai gelar sarjana sosial

Oleh

Gusti Ryan Rachmatono

NIM 130910201033

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS JEMBER

2018

PERSEMBAHAN

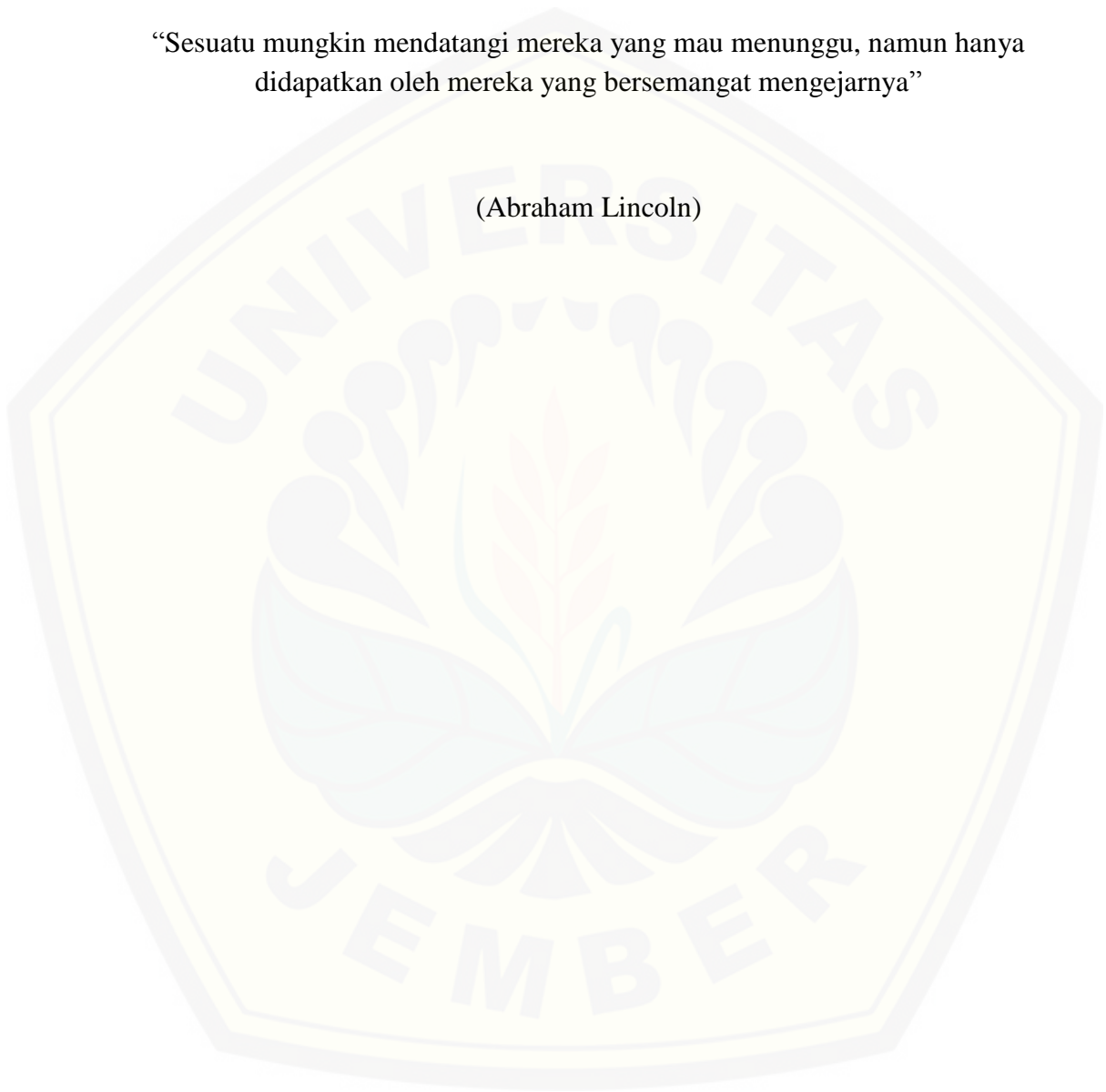
Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ayahanda Sugeng dan Ibunda Novi, Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, yang tidak mungkin dapat saya balas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia karena saya sadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih untuk Ibu dan Ayah yang selalu membuatku termotivasi untuk tetap bisa bermanfaat bagi orang lain, selalu mendoakan, selalu menasehati menjadi lebih baik.
2. Almamater saya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

“Sesuatu mungkin mendatangi mereka yang mau menunggu, namun hanya didapatkan oleh mereka yang bersemangat mengejarnya”

(Abraham Lincoln)



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gusti Ryan Rachmatono

NIM : 130910201033

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Pelayanan E-KTP Melalui Mobiling Jemput Bola Oleh Dispendukcapil Kota Kediri” benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan di instansi manapun, dan 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 kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 20 September 2018

Yang menyatakan

Gusti Ryan Rachmatono

NIM 130910201033

SKRIPSI

**PELAYANAN E-KTP MELALUI MOBILING JEMPUT BOLA OLEH
DISPENDUKCAPIL KOTA KEDIRI**

Oleh

Gusti Ryan Rachmatono

NIM 130910201033

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs.Anwar, M.Si

Dosen Pembimbing Pendamping : Hermanto Rohman, S.Sos, MPA

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul “Pelayanan E-KTP Melalui Mobiling Jemput Bola oleh Dispendukcapil Kota Kediri” karya Gusti Ryan Rachmatono telah diuji dan disahkan pada:

Hari, Tanggal : Rabu, 21 – 11 - 2018

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji :

Ketua

Drs. Agus Suharsono, M.Si
NIP. 196308141989031023

Pembimbing Utama,

Pembimbing Anggota,

Drs. Anwar, M.Si
NIP. 196306061988021001

Hermanto Rohman, S.Sos, MPA
NIP. 197903032005011001

Penguji Anggota,

Tree Setiawan P, SAP, MPA
NIP. 199010032015041001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember

Dr. Ardiyanto, M.Si

NIP. 195808101987021002

RINGKASAN

Pelayanan E-KTP Melalui Mobiling Jemput Bola Oleh Dispendukcapil Kota Kediri; Gusti Ryan Rachmatono, 130910201033, 2018: 79 Halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

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.

Tuntutan masyarakat mengenai pelayanan publik pada instansi pemerintahan semakin besar mengingat tingkat mobilitas masyarakat yang semakin tinggi. Upaya untuk merespon tuntutan tersebut dapat dilakukan melalui reformasi birokrasi atau reformasi pelayanan publik. Tuntutan-tuntutan masyarakat tentu harus direspon dan dikerjakan 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. Mendukung terlaksananya *e-Government*, salah satunya Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang mencetuskan terbitnya e-KTP, Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi

Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sesuai dengan perkembangan teknologi yang terjadi pada saat ini, pembuatan maupun perpanjangan KTP di Indonesia sudah berubah dari KTP konvensional menjadi Electronic-KTP (E-KTP). Oleh karena itu dibutuhkan Sumber Daya dan Inovasi baru untuk mendukung perubahan tersebut agar tidak terjadi kekacauan seperti lama antri, maupun terjadi gangguan system.

Sehingga Dikendukcapil Kota Kediri mengeluarkan program baru dalam pelayanan administrasi kependudukan terutama E-KTP dengan sistem jemput bola kepada masyarakat dengan menggunakan mobil keliling, dengan demikian alat – alat yang digunakan menjadi sebuah teknologi terbaru dengan menggunakan internet agar dapat terintegrasi. Peneliti mencoba untuk menggambarkan adanya perubahan dari pelayanan konvensional ke pelayanan modern. Inovasi yang dimaksudkan adalah inovasi proses dan inovasi teknis dalam melakukan pelayanan publik demi tercapainya kepuasan masyarakat.

PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT selalu penulis panjatkan karena dengan rahmat serta hidayah-Nya mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Pelayanan e-KTP Melalui Mobiling Jemput Bola Oleh Dispendukcapil Kota Kediri” ini. Penyusunan skripsi ini guna melengkapi tugas akhir dan dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sosial di Jurusan Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak, sehingga penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Ardiyanto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Sutomo, M.Si selaku ketua Program Studi Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Anwar, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah berbagi waktu dan selalu dengan sabar membimbing sembari memotivasi sehingga pembuatan skripsi ini selesai.
4. Bapak Hermanto Rohman, Sos, MPA selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing dan membantu saya dalam memperkuat pemahaman saya terhadap skripsi ini..
5. Bapak Moelyono selaku operator Program Studi Administrasi Negara yang selalu dengan kesabarannya melayani kebutuhan administratif mahasiswa.
6. Bapak - Ibu Dosen Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik universitas Jember.

7. Wanitaku Ita tercinta yang selalu mendukung dan mendorong agar penelitian ini cepat selesai demi terwujudnya satu impian bersama.
8. Semua Rekan Club Civic Ferio Kediri yang selalu menyindir dan nyinyir serta selalu menanyakan “kapan lulus pak?”

Sebagai penulis tentunya berharap semoga skripsi ini menjadi pengetahuan baru dan bermanfaat bagi semua pihak. Kritik dan saran selalu penulis terima demi kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Jember, 20 September 2018

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Konsep Pelayanan Publik	9
2.1.1 Definisi Pelayanan Publik	9
2.1.2 Paradigma Pelayanan Publik	10
2.1.3 Prinsip Pelayanan Publik.....	13
2.1.4 Asas Pelayanan Publik	14
2.1.5 Standar Pelayanan Publik.....	15
2.1.6 Bentuk Pelayanan Publik	16
2.1.7 Faktor Pendukung Pelayanan	17

2.2 Electronic Government	19
2.2.1 Pengertian E-Government	19
2.2.2 Strategi E-Government.....	20
2.2.3 Pelaksanaan E-Government	22
2.2.4 Jenis Pelayanan E-Government.....	24
2.2.5 Elemen Sukses E-Government.....	25
2.3 Electronic Service	26
2.3.1 Konsep E-Service	26
2.3.2 Definisi Electronic Services	28
2.3.3 Manfaat Electronic Services.....	29
2.4 Konsep Inovasi	29
2.4.1 Definisi Inovasi	29
2.4.2 Kategori Inovasi	31
2.5 Administrasi Kependudukan	31
2.5.1 Pengertian Administrasi Kependudukan	31
2.5.2 Administrasi Kependudukan di Indonesia	33
BAB 3. METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Fokus Penelitian	36
3.3 Lokasi dan Situs Penelitian	37
3.4 Jenis dan Sumber Data	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.6 Instrumen Penelitian	39
3.7 Keabsahan Data	40
3.8 Analisis Data	42
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Kota Kediri	45
4.1.1 Sejarah Kota Kediri.....	45
4.1.2 Kondisi Geografi dan Topografi Kota Kediri	47
4.2 Deskripsi Lokasi Penelitian	49
4.2.1 Gambaran Umum Dispendukcapil Kota Kediri	49

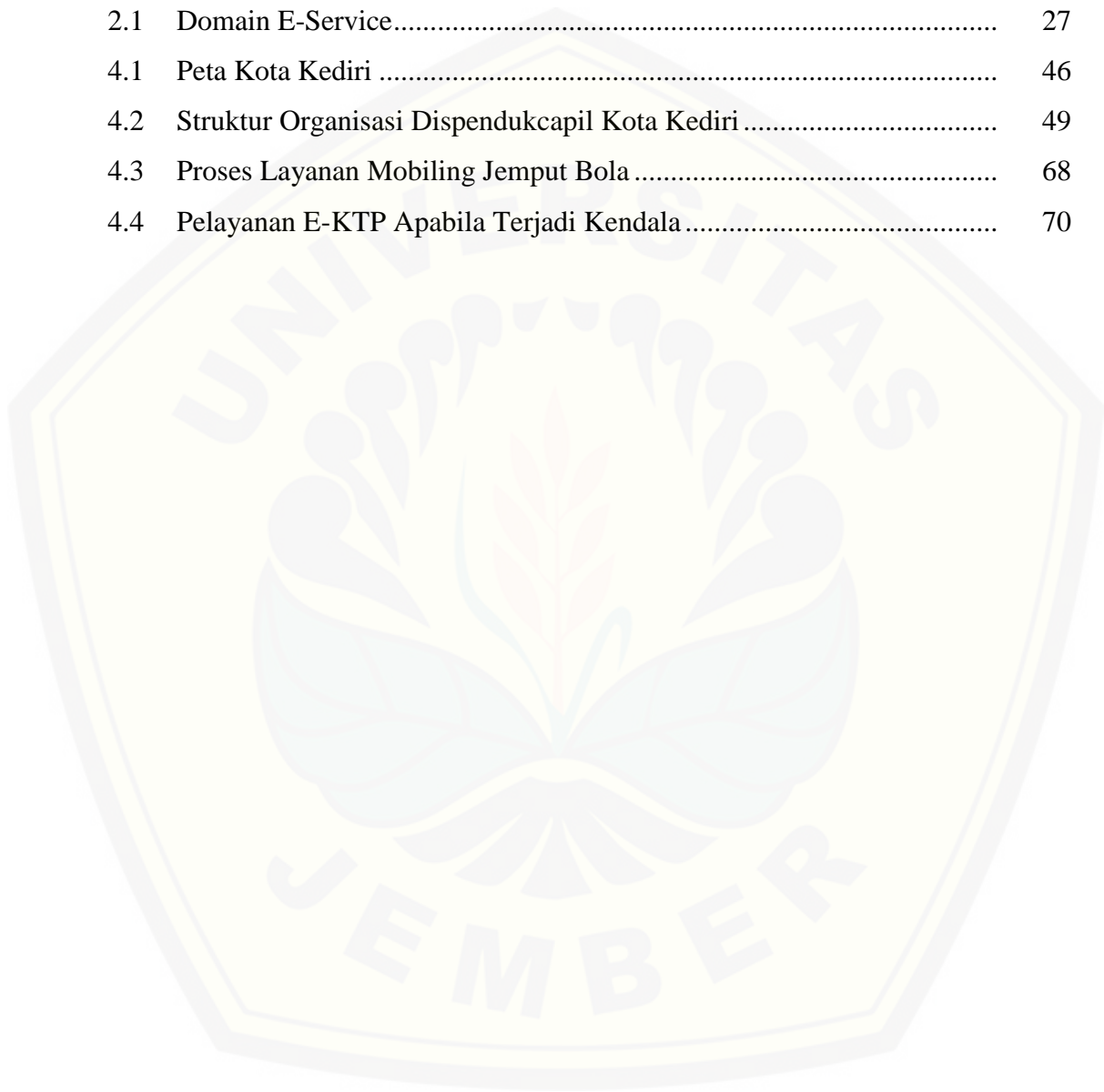
4.2.2	Visi dan Misi Dispendukcapil Kota Kediri	49
4.2.3	Susunan Organisasi Dispendukcapil Kota Kediri	49
4.2.4	Tugas Pokok Dispendukcapil Kota Kediri	51
4.3	Deskripsi Informan Penelitian	52
4.4	Pelayanan Jemput Bola di Kota Kediri.....	53
4.4.1	Gambaran Pelayanan Dispendukcapil Kota Kediri.....	53
4.4.2	Sejarah Munculnya Inovasi Jemput Bola.....	57
4.4.3	Pelayanan Mobiling Jemput Bola	60
4.5	Proses Pelayanan E-KTP Pada Mobiling Jemput Bola.....	66
4.5.1	Alur Pelaksanaan Pelayanan E-KTP Pada Mobiling	66
4.5.2	Hasil Pelaksanaan Pelayanan E-KTP Pada Mobiling	73
4.6	Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Mobiling	75
4.7	Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Mobiling.....	76
BAB 5.	KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1	Kesimpulan	78
5.2	Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
1.1 Tahap Pelaksanaan e-KTP	5
4.1 Layanan Dokumen Kependudukan.....	53
4.2 Sejarah Munculnya Mobiling Jemput Bola	58
4.3 Pelayanan Mobiling Jemput Bola	64
4.4 Jumlah dan Tempat Pelayanan Mobiling Jemput Bola	71
4.5 Peningkatan E-KTP	73
4.6 Faktor Pendukung dan Penghambat Mobiling Jemput Bola	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
2.1 Domain E-Service.....	27
4.1 Peta Kota Kediri	46
4.2 Struktur Organisasi Dispendukcapil Kota Kediri	49
4.3 Proses Layanan Mobiling Jemput Bola	68
4.4 Pelayanan E-KTP Apabila Terjadi Kendala	70



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi publik difokuskan kepada upaya penyelenggaraan pemerintah dengan melalui kegiatan manajemen pemerintah. Artinya administrasi publik lebih menempatkan pada kegiatan pengelolaan berupa pelayanan publik maupun penyedia jasa-jasa publik. Pelayanan merupakan terjemahan dari kata service, yang sering juga diterjemakan menjadi jasa. Menurut Moenir (1995:548), jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud (itangible) dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu yang produksinya (perebutan atau hasil) dapat atau tidak dapat diperalihkan dengan suatu produk fisik.

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.

Pelayanan publik tidak hanya meliputi persoalan administratif, melainkan lebih dari itu yakni memenuhi keinginan publik. Karena itu, diperlukan kesiapan lagi bagi administrasi publik agar dapat mencapai pelayanan yang baik. Pelayanan terhadap warga negara adalah sepenuhnya menjadi tanggung jawab pemerintah, baik pemerintah daerah maupun nasional (Syaf'ie 1999:22). Secara teoritis ada

tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya yaitu :

- a. Fungsi pelayanan masyarakat (Public Service Function)
- b. Fungsi pembangunan (Development Function) dan
- c. Fungsi Perlindungan (Protection Function)

Hal yang sangat penting kemudian ialah sejauh mana pemerintah mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa(pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip equity dalam menjalankan fungsi-fungsinya. Artinya pemerintah tidak boleh memberikan pelayanan secara diskriminatif atau berbeda – beda antara satu masyarakat dengan masyarakat lainnya. Tanpa memberi perbedaan memandang strata, golongan, dan jabatan dan masyarakat.

Tuntutan masyarakat mengenai pelayanan publik pada instansi pemerintahan semakin besar mengingat tingkat mobilitas masyarakat yang semakin tinggi. Upaya untuk merespon tuntutan tersebut dapat dilakukan melalui reformasi birokrasi atau reformasi pelayanan publik. Tuntutan-tuntutan masyarakat tentu harus direspon dan dikerjakan 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.

Perkembangan ilmu pengetahuan teknologi dan komunikasi sangat pesat. Berbagai sistem informasi internet dan komunikasi digunakan diberbagai lapisan kehidupan, tak luput juga di bidang pemerintahan khususnya di bidang pelayanan pemerintahan. Pemerintah mencoba melakukan inovasi dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan kemudahan di bidang pelayanan, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan yang sifatnya masih manual.

Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) Republik Indonesia menyebutkan pelayanan Publik Negara Indonesia belum meningkat baik mutu

maupun cakupannya. Staff Ahli Mendagri Bidang Pemerintahan, Suharjo Diantoro mengatakan, pelayanan public masih birokratisi dan berbelit-belit dan juga banyak jenis pelayanan yang harusnya digabung atau komposit namun harus berdiri sendiri-sendiri, tahun 2013 Indonesia berada pada peringkat 128 dari 185 negara untuk hal pelayanan publik, yang menjadi pengaruh besar buruknya pelayanan public adalah adanya pungutan liar yang dilakukan oleh beberapa pihak (<http://the.tanjung.pura.times.com/2016/10/08/kemendagri-sebut-pelayanan-publik-indonesia-masih-buruk/>).

Inovasi muncul karena adanya penemuan baru yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan public, dalam hal ini dibutuhkan penemuan baru berupa inovasi ini lah yang nantinya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan tugas pelayanan public dapat berjalan sesuai dengan ketentuan. 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 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. Pemerintah mengeluarkan suatu kebijakan yang lebih fokus terhadap pelaksanaan *e-Government*, melalui Instruksi Presiden yaitu Inpres Nomor 3 tahun 2003. Inpres ini berisi tentang Strategi Pengembangan E-gov yang juga sudah dilengkapi dengan berbagai Panduan tentang *e-Government*.

Pelaksanaan *e-Government* mulai berkembang pesat dapat dilihat dari beberapa pemerintah daerah memperlihatkan kemajuan cukup berarti. Bahkan Pemkot Surabaya sudah mulai memanfaatkan *e-Government* untuk proses pengadaan barang dan jasa. Beberapa pemda lain juga berprestasi baik dalam pelaksanaan *e-Government* 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-Governmentdan-perkembangannyadi_29.html, diakses 6 Maret 2017).

Mendukung terlaksanya *e-Government*, salah satunya Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang mencetuskan terbitnya e-KTP, Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sesuai dengan perkembangan teknologi yang terjadi pada saat ini, pembuatan maupun perpanjangan KTP di Indonesia sudah berubah dari KTP konvensional menjadi electronic-KTP (e-KTP). Menurut Permendagri Nomor 9 tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor induk Kependudukan secara nasional dalam pasal 1 ayat (9) menjelaskan tentang KTP berbasis NIK secara nasional yang selanjutnya disebut KTP Elektronik adalah:

“KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/ Kota. Jadi yang dimaksud dengan e-KTP ialah Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik yang berfungsi secara komputerisasi dan memiliki spesifikasi dan Format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota”.

Permendagri Nomor 9 tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor induk Kependudukan secara nasional dalam pasal 1 ayat (9) menjelaskan tentang KTP berbasis NIK secara nasional yang selanjutnya disebut KTP Elektronik adalah:

“KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota”.

Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia mengatakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dijadikan dasar penerbitan paspor, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), polis asuransi, sertifikat hak atas tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Jadi yang dimaksud dengan e-KTP ialah Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) secara nasional yang dibuat secara elektronik dan berfungsi secara komputerasi serta memiliki spesifikasi dan Format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Menurut Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan kartu tanda penduduk berbasis Nomor Induk kependudukan secara Nasional dalam pasal 2 ayat (1) menjelaskan tujuan pemerintahan menerbitkan KTP Elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara Nasional.

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau electronic-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. Secara keseluruhan, pada akhir 2012, ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki e-KTP.

Tabel 1.1 Tahap pelaksanaan e-KTP

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

Sumber : efektivitas implementasi program e-ktp (2013)

Dispendukcapil kota Kediri Melayani pencatatan sipil dan administrasi kependudukan yaitu Pelayanan akte kelahiran, akte kematian, akte perkawinan,

surat-surat keterangan Kartu keluarga dan Pembuatan E-Ktp. Dalam melakukan pelayanan yang sudah di sebutkan penulis diatas. Hampir setiap hari dispenduk selalu berjubel dan sangat ramai masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan.

Satu bulan terakhir mobil ini lalu lalang di berbagai sudut kota. Cukup dengan membawa fotokopi Kartu Keluarga, menunggu dipanggil, dan KTP pun jadi. "Nanti tak hanya 46 kelurahan, warga yang sakit akan didatangi," kata Kepala Dispendukcapil Kota Kediri, Ida Indriyati, Senin (29/8/2016). Untuk Minggu, mobil beroperasi di lokasi Car Free Day jalan Dhoho, Kota Kediri. Namun untuk jadwal pastinya, Dispenduk melihat situasi. Terutama dari sisi jumlah pemohon.

Penduduk Kota Kediri berjumlah 313.659 jiwa. Dispenduk cukup kewalahan. Petugas kurang banyak.

"Hari ini saja, sudah 400 orang pemohon. Itu di kantor. Belum di lapangan yang biasanya 100 pemohon," jelas Ida (<https://news.detik.com/berita/d-3286354/mobil-pelayanan-adminduk-di-kota-kediri-ktp-hingga-akta-kelahiran-gratis> diakses 15 Oktober 2017, 08.34 WIB)

Banyaknya masyarakat yang datang setiap harinya sehingga tempat pelayanan publik tersebut menjadi sangat tidak nyaman dan terkadang beberapa masyarakat tidak dapat terlayani dikarenakan masalah waktu/jam kerja.

Dari persoalan tersebut Dispenduk mengeluarkan program baru dalam pelayanan administrasi kependudukan dengan sistem jemput bola kepada masyarakat dengan menggunakan mobil keliling. Tujuan dari mobiling jemput bola ini untuk mengurangi permasalahan yang dihadapi masyarakat yang mengeluhkan dalam proses pembuatan dokumen selalu antri panjang dan pelayanan yang diberikan sangat lama. Dispendukcapil Kota Kediri memberikan terobosan pelayanan mobiling jemput bola yang melayani dengan efektif serta efisien karena tidak perlu antri lama untuk pembuatan dokumen terutama E-KTP. Pelayanan mobiling jemput bola dilakukan ditempat-tempat yang strategis seperti di Jalan Dhohokota Kediri pada waktu Car Free Day, atau juga dapat melayani

di Kantor desa, puskesmas, maupun tempat lainnya sesuai panggilan masyarakat yang membutuhkan. Oleh karena itu, peneliti mencoba untuk menggambarkan adanya perubahan dari pelayanan konvensional ke pelayanan modern dan proses dalam melakukan pelayanan publik demi tercapainya kepuasan masyarakat.

Masyarakat memiliki kuasa penuh atas pelayanan tersebut sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang ada. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat penting karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan peraturan, legalitas dan tujuan pendirinya.

Beberapa permasalahan dan fenomena yang telah disebutkan di atas, maka peneliti berkeinginan untuk meneliti tentang bagaimana pelaksanaan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri melalui

1.2 Rumusan Masalah

Pada dasarnya penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan data dan informasi yang dapat digunakan untuk mengetahui memecahkan masalah. Masalah dapat digambarkan sebagai suatu perasaan keingintahuan, kegundahan dan kebingungan yang timbul akibat adanya ketidakjelasan atas suatu fenomena yang terjadi. Silalahi (2012:44) masalah ialah perasaan tidak menyenangkan dan sulit atas suatu kondisi atau fenomena tertentu. Lebih lanjut, masalah penelitian dapat muncul akibat adanya keingintahuan, keraguan, kesangsian, kebingungan atas adanya suatu fenomena.

Berdasarkan pengertian mengenai masalah di atas dan dipadukan dengan latar belakang yang dibangun peneliti, maka muncul rumusan masalah yaitu :

- 1) Bagaimanakah pelayanan e-KTP melalui mobiling jemput bola yang dilaksanakan di dispendukcapil kota Kediri?**

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan target yang hendak diraih dari pelaksanaan penelitian. Tujuan penelitian merupakan hasil yang ingin dicapai atas jawaban rumusan penelitian. Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui Perbedaan sebelum dan sesudah adanya pelayanan dispenduk keliling melalui mobiling jemput bola di kota kediri
2. Untuk mengetahui pelayanan administrasi kependudukan melalui mobiling jemput bola yang dilaksanakan di dispendukcapil kota kediri

1.4 Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian dilaksanakan dalam upaya menjawab masalah penelitian yang mana jika jawaban atas pertanyaan tersebut tercapai dapat memberikan manfaat bagi lingkungan penelitian maupun bagi bahasan penelitian terkait. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Dapat meningkatkan respon mahasiswa terhadap pentingnya mengenai pelayanan publik terkait kependudukan.
 - 2) Dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya dengan tema yang sama.
- b. Bagi Perguruan Tinggi
 - 1) Dapat digunakan sebagai bahan pustaka untuk mengadakan penelitian lanjutan.
 - 2) Dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam melakukan studi tentang pelayanan publik terkait administrasi kependudukan.
- c. Bagi Pemerintah
 - 1) Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan kritis bagi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik terkait administrasi kependudukan dan catatan sipil
 - 2) Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi mengenai pelayanan publik terkait administrasi kependudukan dan catatan sipil.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Dalam tinjauan pustaka peneliti perlu melihat secara ilmiah data yang sudah ada sebelumnya, analisa yang sudah dilakukan sebelumnya, dan faktor-faktor yang belum diperhatikan oleh penelitian-penelitian sebelumnya, kekuatan dan kelemahan logika yang ada dalam penelitian-penelitian sebelumnya, dan persetujuan dan ketidak setujuan diantara penelitian-penelitian sebelumnya definisi mengenai tinjauan pustaka tersebut dapat disimpulkan bahwa tinjauan pustaka merupakan alat bagi peneliti untuk menegaskan identitas dan originalitas penelitiannya dengan bertumpu pada teori-teori, konsep-konsep dan hasil penelitian terdahulu terkait topic penelitiannya serta kerangka berpikir peneliti dalam membangun konsep-konsep yang mendasari penelitiannya.(Suyatno 2011:295)

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

Konsep dasar pada penelitian ini dibangun dari beberapa teori-teori mengenai kegiatan publik untuk peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Dispenduk Kota Kediri.

2.1 Konsep Pelayanan Publik

2.1.1 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik ialah 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 06 September 2017, 10.15 WIB).

Sinambela (2014:60), Berpendapat bahwa suatu pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara dan dasar tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar mendapat kepuasan dan keberhasilan. Menurut pendapat Gie (1993:105) 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 didefinisikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pelayanan publik menurut Sinambela (2008:6) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia atau masyarakat yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya belum tentu 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 dalam hal apapun.

2.1.2 Paradigma Pelayanan Publik

Secara sederhana kebijakan publik adalah segala sesuatu yang diputuskan oleh pemerintah untuk dikerjakan maupun tidak dikerjakan. Konsekuensi dari keputusan pemerintah tersebut adalah perubahan dalam permintaan dan penawaran barang dan jasa publik. Berdasarkan pemikiran ini, pelayanan publik adalah pengadaan barang dan jasa public, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun nonpemerintah.

Pelayanan publik, efektivitas dan efisiensi saja tidak dapat dijadikan patokan. Diperlukan ukuran lain yaitu keadilan, sebab tanpa ukuran ini ketimpangan pelayanan tidak dapat dihindari. Pentingnya ukuran ini juga memperhatikan bahwa birokrasi publik cenderung menetapkan target dan dalam pencapaian target, mereka cenderung menghindari kelompok miskin, renta dan terpencil. Sementara itu telah umum diketahui bahwa antara efisiensi dan efektivitas merupakan *the big trade off*. Ketika pemerintah memacu efisiensi, pelayanan publik untuk lapisan bawah, miskin dan terpencil yang biasanya diabaikan. Pelayanan untuk kelompok ini memerlukan biaya besar yang biasanya berupa subsidi, pengobatan gratis atau murah. Pelayanan jenis ini hanya mungkin diproduksi jika pemerintah memiliki sumber daya yang cukup besar. Namun demikian, efektivitas pelayanan juga dapat dilakukan dengan memilah-milah kelompok sasaran guna diberlakukan jenis kebijakan yang berbeda.

Reformasi adalah perubahan dimana kedalamannya terbatas sedangkan keluasan perubahannya melibatkan seluruh masyarakat. Sebagai yang terbatas tetapi seluruh masyarakat terlibat, reformasi juga mengandung pengertian penataan kembali bangunan masyarakat, termasuk cita-cita, lembaga-lembaga dan saluran yang ditempuh dalam mencapai cita-cita. Kata orde sering digunakan untuk menyebut perubahan seperti ini. Lahirnya suatu orde jelas menunjukkan pergantian *rezime* pandangan politik, dan kebijakannya.

Perubahan mendasar sejak tahun 1999 adalah Amandemen UUD 1945, kekuasaan legislatif diselenggarakan oleh dua lembaga perwakilan yaitu DPR dan DPD, kekuasaan yudikatif diselenggarakan oleh dua mahkamah yaitu Mahkamah Agung dan Mahkamah Konstitusi, daerah otonom diberikan kewenangan yang sangat luas, pemilihan presiden dan wakil presiden secara langsung dan kebebasan mendirikan partai politik. Untuk melakukan perubahan pelayanan public, diperlukan perubahan politik, baik mekanisme pengambilan keputusan maupun kelembagaan. Secara gradual, perubahan tersebut mengarah pada keseimbangan kekuatan eksekutif, legislatif dan yudikatif. Keseimbangan demikian merupakan langkah demokratis. Tentunya akan tumbuh kekuatan sosial yang melakukan control kekuasaan lebih ketat, masyarakat melalui instansi yang

ada akan menuntut pertanggungjawaban public (*public accountability*) dari penyelenggara Negara.

Reformasi memberi harapan terhadap pelayanan public yang lebih adil dan merata. Harapan demikian dihubungkan dengan menguatnya control masyarakat dan besarnya kontribusi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintah. Pemberian otonomi yang sangat luas dasarnya juga dimaksudkan untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyat. Melalui otonomi yang luas pemerintah daerah memiliki wewenang yang sangat luas dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pelayanan public yang sesuai dengan kebutuhan rakyat daerah. Proses kebijakan menjadi lebih partisipatif, akuntabel dan responsive, sebab kendali dari proses kebijakan dan alokasi anggaran sepenuhnya ada ditangan pemerintah daerah. Melalui proses demikian, diharapkan ketimpangan antarlapisan dan antardesa kota dapat dieliminasi.

Namun demikian harus dicatat bahwa reformasi tidak berjalan mulus. Penyebabnya adalah yang lengser hanya Presiden Soeharto, sedangkan kekuatan utama pendukung Orde Baru dengan segala komponennya masih bertahan hingga tahun 2005 ini. Kinerja birokrasi public belum mengalami perubahan berarti. Meskipun telah berdiri beberapa lembaga pengawas terhadap kinerja birokrasi public, tetapi hasilnya belum seperti yang diharapkan. Perkembangan yang berlangsung justru lebih mengancam cita-cita reformasi, yaitu gejala politisasi birokrasi. Berbagai perubahan dalam bidang pelayanan public memang telah berlangsung di era reformasi, meskipun tidak sebaik yang diharapkan. Dari jenis kebijakan, semakin banyak kebijakan kompetitif dalam bidang ekonomi, industri dan perdagangan. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah semakin mengurangi perannya dibidang ekonomi. Efisiensi dan efektivitas pelayanan menunjukkan peningkatan. System prosedur pelayanan telah diubah lebih sederhana, baik dalam bidang surat menyurat , pendidikan kesehatan, air bersih, listrik maupun telepon.

2.1.3 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:

1. **Kesederhanaan:**Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. **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.
3. **Kepastian Waktu:** Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. **Akurasi:** Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. **Keamanan:**Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. **Tanggung jawab:**Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.
7. **Kelengkapan sarana dan prasarana:**Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. **Kemudahan Akses:**Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. **Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan:** Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. **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.

2.1.4 Asas Pelayanan Publik

Selain prinsip-prinsip di atas, adapun menurut Lijan Poltak Sinambela (2008:16) dalam memberikan layanan kepada masyarakat harus berasaskan:

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

Dengan adanya tata carapelayanan yang jelas dan transparan, maka masyarakat dalam pengurusan kepentingan administrasi dapat dengan mudah mengetahui prosedur ataupun tata cara pelayanan yang harus dilalui. Sehingga pelayanan ituakan dapat memuaskan masyarakat dan berjalan secara efektif dan efisien.

Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan sedikitnya 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.

2.1.5 Standar Pelayanan Publik

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

1. **Prosedur Pelayanan**
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. **Waktu Penyelesaian**
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
3. **Biaya Pelayanan**
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. **Produk Pelayanan**
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. **Sarana dan Prasarana**
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik**

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

2.1.6 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang harus 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:

1. 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.
2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain-lain.
3. 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:

a. 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:

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.

- 2) Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- 4) Meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

b. 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;

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

c. Pelayanan berbentuk perbuatan

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

2.1.7 Faktor Pendukung Pelayanan

Menurut (Moenir 1995 : 88-127) ada beberapa masalah pokok dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut antara lain :

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara penyampaian
3. Waktu menyampaikan yang cepat
4. Keramah – tamahan

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

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Faktor pendapatan, pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik sehingga ia tidak melakukan penyimpangan yang dapat merugikan organisasi.
- e) Faktor keterampilan tugas, yaitu kemampuan dan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan.
- f) Faktor 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*

Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan *E-government* secara ringkas, padat dan jelas yaitu *E-government* berhubungan dengan penyediaan informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan.

World Bank Group (2011) mendefinisikan sebagai berikut:

“E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improve interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management.”.

Pengertian tersebut mempunyai arti bahwa penggunaan teknologi informasi oleh aparat pemerintah mampu meningkatkan hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis dan dengan sesama pemerintah itu sendiri. TI memberikan banyak manfaat di bidang perbaikan pelayanan pemerintah, meningkatkan interaksi dengan pelaku bisnis dan industri, serta pemberdayaan warga negara melalui informasi atau menjadikan manajemen pemerintahan yang efektif dan efisien.

Selanjutnya dalam Indrajit (2006:188), Mustopadijaya(2003) mengemukakan *electronic administration (e-adm)* merupakan substitusi ungkapan *electronic government (e-gov)* yang diberikan untuk suatu pemerintahan yang

mengadopsi teknologi yang berbasis internet, yang dapat melengkapi dan meningkatkan program dan pelayanannya. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan kepuasan yang terbaik kepada pengguna jasa atau untuk memberikan kepuasan maksimal. Pengembangan *e-Government* dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas manajemen pemerintahan dengan menggunakan internet dan teknologi digital lainnya). *E-government* adalah usaha penciptaan suasana penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan obyektif bersama dari sejumlah komunitas yang berkepentingan (Indrajit, 2006).

E-Government didefinisikan secara beragam menurut beberapa kalangan, terdapat dua hal utama dalam pengertian *E-Government* yaitu:

1. Penggunaan teknologi komunikasi informasi (salah satunya adalah internet) sebagai alat bantu, dan
2. Tujuan pemanfaatannya agar kinerja pemerintahan dapat lebih efisien.

Menurut Indrajit (2006), *E-Government* memberi manfaat peningkatan kualitas pelayanan publik dan memperbaiki proses transparansi dan akuntabilitas kepada masyarakat. Konsekuensinya, bertentangan manajemen publik sebelumnya telah menjadi sigma dari birokrasi publik akan berubah menjadi, terbuka, aksesif, permisif, dan partisipatif. Pengembangan *E-Government* menghasilkan kedekatan dan interaksi atau keterlibatan masyarakat semakin besar, luas dan cepat. Pola interaksi berubah dari one stop service menjadi non-stop service.

2.2.2 Strategi E-Government

Menurut instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government terdapat enam strategi yang disusun pemerintah dalam mencapai tujuan strategis e-government antara lain:

- a. Strategi pertama adalah mengembangkan sistem pelayanan yang handal, 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 layanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah.

- b. Strategi kedua adalah 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. Strategi ketiga adalah 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. Strategi keempat adalah 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. Strategi kelima adalah mengembangkan kapasitas sumber daya manusia, baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat.
- f. Strategi keenam adalah 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*

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.

Tipe-tipe penerapan e-Government menurut Seifert dan Bonham (2003) dalam tesis Iswahyudi (2014:10-11) ada empat tipe penerapan e-Government, yakni sebagai berikut :

a. Government to Citizen (G2C)

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai teknologi informasi dengan tujuan utama memperbaiki hubungannya dengan masyarakat/publik. Atau dengan kata lain penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat.

b. Government to Business (G2B)

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis yang bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, yang juga dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta. Contoh dari aplikasi e-government berjenis G-to-B ini adalah sebagai berikut: Para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi berbasis web menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet.

c. Government to Government (G2G)

Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entitenti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya. Hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di tanah air; Aplikasi yang menghubungkan kantor-kantor pemerintah setempat dengan bank-bank asing milik pemerintah di negara lain dimana pemerintah setempat menabung dan menanamkan uangnya; Pengembangan suatu sistem basis data intelijen yang berfungsi untuk mendeteksi mereka yang tidak boleh masuk atau keluar dari wilayah negara (cegah dan tangkal); Sistem informasi di bidang hak cipta intelektual untuk pengecekan dan pendaftaran terhadap karya-karya tertentu yang ingin memperoleh hak paten internasional; dan lain sebagainya.

d. Government to Employees (G2E)

Pada akhirnya aplikasi e-government juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusisebagai pelayanan masyarakat. Berbagai jenis aplikasi yang dapat dibangun dengan menggunakanformat G-to-E ini salah satunya: Aplikasi terpadu untuk mengelola berbagai tunjangankesejahteraan, yang merupakan hak dari pegawai hak pemerintahan sehingga yang bersangkutandapat terlindungi hak-hak individualnya.

2.2.4 Jenis-jenis Pelayanan *E-Government*

Salah satu cara mengkatagorikan jenis pelayanan adalah dengan melihat dari dua aspek utama, yaitu:

- a. Aspek kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi e-government (electronic government) yang ingin dibangun dan diterapkan; dan
- b. Aspek manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya.

Berdasarkan dua aspek diatas, maka Indrajit (2006:29) mengemukakan bahwa jenis-jenis *electronic government (e-government)* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu: *Publish, Interact dan Transact*

1) *Publish*

Kelas *publish* ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagaidata dan informasi yang dimilikinya untuk dapat segera, langsung dan bebasdiakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melaluiinternet. Akses yang dipergunakan biasanya adalah computer dan handphone melalui medium internet, dimana alat-alat tersebut dapat dipergunakan untuk mengakses situs (*website*) atau dapat melakukan browsing terhadap data atau informasi yang dibutuhkan.

2) *Interact*

kelas *interact* ini yang terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Terdapat dua jenis aplikasi yang biasa digunakan. Pertama, bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik.Kedua, pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit- unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung .

3) Transact

Kelas *transact* yang terjadi adalah interaksi dua arah seperti kelas *interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya. Aplikasi ini jauh lebih rumit karena harus adanya sistem pengamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privacy berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

2.2.5 Elemen sukses *E-Government*

Menurut riset dari HarvardJFK School of Government (Indarjit, 2006: 13-15), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

a. *Support*

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*, bukan hanya sekedar mengikuti tren atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-Government*. Tanpa adanya unsur “*political will*” ini, berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* tidak akan dapat berjalan dengan baik. Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

- 1) Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses Negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi.
- 2) Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

b. Capacity

Adanya kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” e-government terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal yang harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- 1) Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e- government, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
- 2) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, hal ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan e-government.
- 3) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

c. Value

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (supply side). Berbagai inisiatif e-government tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut.

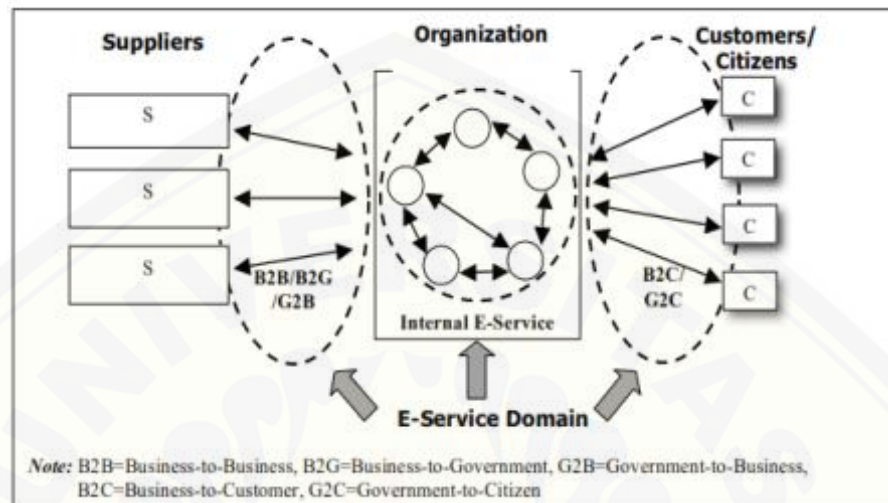
2.3 Electronic Services

2.3.1 Konsep E-Services

Saat ini produk dan jasa secara radikal telah bergeser ke bentuk digital dan disampaikan atau dikirimkan melalui media Internet, alat teknologi informasi yang paling nyata dan eksplosif. Selain itu, Internet menawarkan fungsi interaktif dengan pelanggan dan memungkinkan layanan berbasis elektronik (*e-Services*) menjadi unggulan. *e-Services* telah menggantikan model pelayan yang bersifat tradisional dan juga *self service*.

Dalam tesis Iswahyudi, (2014) Karat & Kannan (2003) menyebutkan bahwa *E-Services* dipandang sebagai konten yang bersifat interaktif, terpusat dan merupakan layanan pelanggan berbasis Internet. *E-Services* didorong oleh pengguna dan teknologi dengan tujuan meningkatkan sinergi antara pengguna dan

penyedia layanan . Domain dari *e-Services* menunjukkan saluran elektronik dari suatu organisasi khususnya lembaga pemerintah, yang berinteraksi dengan masyarakat dan dunia bisnis.



Gambar 2.1 Domain *E-Services*, Rust & Kannan, 2003.

Paradigma baru dari *e-Service* dalam lingkungan berbasis elektronik baik untuk dunia bisnis (*business*) maupun pemerintah (*government*) yang terdiri dari tiga bagian. Bagian pertama pada domain bisnis, organisasi berinteraksi dengan pelanggan (*customer*) yang disebut dengan B2C (*Business to Customer*) sedangkan pada domain pemerintah, interaksi dengan masyarakat dikenal dengan G2C (*Government to Citizen*). Bagian kedua adalah di lingkungan internal organisasi itu sendiri (*internal e-Service*). Lalu bagian ke tiga pada domain bisnis, hubungan dengan pihak luar seperti supplier atau dengan pemerintah yang dikenal dengan B2B atau B2G sedangkan pada domain pemerintah, interaksi dengan dunia bisnis dan antar lembaga pemerintah yang disebut dengan G2B atau G2G. Jenis interaksi dapat meliputi semua atau beberapa hal berikut seperti pertukaran interaktif berbasis informasi, interaksi negosiasi, aliran promosi dan produk/layanan.

Berdasarkan penjabaran di atas, *e-Services* dapat dikatakan meliputi tiga komponen utama yaitu penyedia layanan, penerima layanan dan saluran pelayanan (yaitu teknologi). Sebagai contoh untuk layanan publik berbasis

elektronik, maka lembaga publik disebut sebagai penyedia layanan, masyarakat dan dunia bisnis merupakan penerima layanan sedangkan saluran pelayanan adalah menggunakan Internet. Adapun saluran pelayanan alternatif lainnya seperti sms, telfon, kios, televisi, radio, dll. Dengan demikian *e-Services* telah menciptakan daya tarik yang signifikan khususnya bagi akademisi dan praktisi dalam memahami bagaimana lingkungan Internet dapat dimanfaatkan untuk menyediakan sistem *e-Services* yang efektif untuk penggunaannya.

2.3.2 Definisi *Electronic Services*

Layanan elektronik (atau *e-Service*) adalah istilah yang sangat generik, biasanya mengacu pada "Penyediaan layanan melalui Internet (awalan berdiri 'e elektronik', seperti dalam penggunaan lain), sehingga layanan elektronik bisa juga termasuk perdagangan internet, mungkin juga termasuk layanan non-komersial (*online*), yang biasanya disediakan oleh pemerintah (G. David Osborne, 2004: 169-170).

Menurut Indrajit (2006) mengatakan bahwa pengertian dari *e-Service* sebagai penyediaan layanan melalui jaringan elektronik seperti internet. Selain itu, *e-Service* sebagai kunjungan awal dari *homepage* sampai layanan yang diminta komplit atau produk akhir telah disampaikan dan layak digunakan. *E-Service* adalah perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengiriman di mediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan *e-tailing*, dukungan pelanggan, dan pelayanan.

E-Service merupakan gabungan antara pelayanan dan elektronik. *E-Service* adalah langkah yang tepat untuk mengatasi kesulitan dari pelayanan tradisional yang kendalanya sering ada di terbatasnya fasilitas dari perusahaan itu sendiri. Dari sisi keefisienan waktu, *E-Service* bisa diakses lebih fleksibel bagi pelanggan dimanapun dan waktu respon dari perusahaan yang tergolong cepat, walaupun hingga saat ini baru sedikit yang melakukan *e-service* secara *real time*. Di lembaga pemerintah, *e-service* mengacu pada pengiriman informasi dan peningkatan layanan online melalui internet atau alat digital lainnya untuk semua

pemangku kepentingan (masyarakat, dunia usaha, dan anggota masyarakat lainnya).

2.3.3 Manfaat *Electronic Services*

Menurut Kurniawan (2005;19) mengatakan *E-Service* yang menjadi kebutuhan masyarakat urban khususnya tentulah memiliki manfaat-manfaat yang terkandung di dalamnya. Ada sejumlah manfaat untuk *E-Service*, antara lain :

- a. Mengakses basis pelanggan yang lebih besar
- b. Memperluas jangkauan pasar
- c. Menurunkan penghalang masuk ke pasar baru dan biaya mendapatkan pelanggan baru
- d. Alternative saluran komunikasi ke pelanggan
- e. Meningkatkan citra perusahaan
- f. Mendapatkan keunggulan kompetitif
- g. Potensi peningkatan pengetahuan pelanggan

2.4 Konsep Inovasi

2.4.1 Definisi Inovasi

Konsep Inovasi menjadi 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, inovasi disamakan dengan perbaikan-perbaikan dan perubahan-perubahan mendasar namun bukan perubahan revolusioner. 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 pendapat Suryani (2008:304), Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk barang dan jasa. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara atau pun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai suatu perubahan. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada suatu 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 dipasar 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 Sinambela (2008:132), Inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Sedangkan menurut Mitra pada buku tersebut dan padahalaman 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 semakin 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 dari beberapa penjelasan pendapat dari ahli di atas, dapat disimpulkan 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 untuk mendapat target hasil yang lebih baik terkait kepuasan konsumen atau masyarakat.

2.4.2 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:

1. *Subtaining innovation* (inovasi terusan)

Merupakan proses inovasi yang membawaperubahan baru namun dengan tetapmendasarkan diri pada kondisi pelayanan dansistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.

2. *Discontinues innovation* (inovasi terputus)

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

Menurut Kadjatmiko (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.

2.5 Administrasi Kependudukan

2.5.1 Pengertian Administrasi Kependudukan

Pengertian administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui

pendaftaran penduduk dan catatan 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 system baru tersebut bila berjalan sesuai dengan ketentuan, 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:

1. 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.
2. Perlu dilakukan pengaturan tentang Administrasi Kependudukan.
3. Dukungan pelayanan yang professional dan peningkatan kesadaran penduduk, termasuk warga Negara Indonesia yang berada di luar negeri.
4. 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 statusinggal 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:

- a. Biodata Pendudukan;
- b. Kartu Keluarga (KK);
- c. Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- d. Surat keterangan kependudukan;
- e. Akta Pencatatan Sipil Surat keterangan kependudukan

2.5.2 Administrasi Kependudukan di Indonesia

Indonesia merupakan negara yang besar dalam hal jumlah penduduk, berdasarkan data populasi penduduk pada tahun 2017, jumlah penduduk Indonesia sekitar lebih dari 300 juta jiwa dengan jumlah tersebut, berarti Indonesia merupakan negara berpenduduk terbesar keempat di dunia (wikipedia, 2017). 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. Di antaranya 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.

Dengan dasar latar belakang dan teori yang penulis jelaskan di atas fokus penelitian penulis adalah proses perubahan yang menimbulkan perbedaan dan hasil dari cara pelayanan terkait administrasi kependudukan yang sebelumnya hanya menunggu di kantor (konvensional) menjadi jemput bola menggunakan mobil keliling dan menerapkan metode elektronik service dan elektronik government.

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Sebuah karya tulis ilmiah harus menggunakan metode tertentu sebagai acuan dalam melakukan semua proses penelitian. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sesuai dengan pendapat Arikunto (2002:309) bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai suatu gejala yang ada, yaitu gejala menurut apa adanya penelitian dilakukan.

Adapun definisi lain yang mengartikan deskripsi, seperti dalam Moeloeng (2007:11), menyatakan bahwa:

“Deskripsi merupakan laporan berisi kutipan data untuk member gambaran penyaji laporan. Data tersebut berasal dari wawancara catatan laporan, foto, video tape, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya. Pada penulisan demikian peneliti menganalisa sejauh mungkin dalam bentuk aslinya.”

Pendapat mengenai metode penelitian kualitatif di kemukakan oleh Sugiyono (2009:9), yang menyatakan bahwa:

“metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada postpositivisme, digunakan untuk meneliti objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*.”

Berdasarkan definisi-definisi di atas, penelitian diskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah penelitian yang menggunakan fakta tentang suatu objek yang alamiah dengan menggambarkan, menguraikan, menganalisa serta mengambil kesimpulan dalam bentuk tulisan yang sistematis.

Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Karena peneliti ingin mengungkapkan apa yang terjadi di lapangan

dengan data yang berupa kata-kata atau gambar bukan dengan angka-angka. Selain itu penelitian ini lebih menekankan pada proses daripada hasil tanpa bermaksud untuk menguji hipotesa. Dengan demikian, dalam penelitian yang menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini ingin mendeskripsikan segala fenomena dan menganalisis inovasi pelayanan di espenduk keliling yang kemudian di sajikan dalam bentuk tulisan secara sistematis.

3.2 Fokus Penelitian

Spradley dalam sugiyono (2009:209), menyatakan bahwa fokus itu merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Penentuan fokus dalam proposal lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Kebaruan informasi itu bisa berupa untuk memahami secara lebih luas dan mendalam tentang situasi sosial, tetapi juga ada keinginan menghasilkan hipotesis dari situasi sosial yang diteliti.

Moleong (2007:237), menjelaskan fokus penelitian adalah suatu pembatasan terhadap masalah-masalah yang akan di bahas dalam metode penelitian kualitatif yang berfungsi untuk:

1. Membatasi studi dengan kata lain fokus penelitian dapat membatasi bidang-bidang inklusi (masukan), misalnya ketika peneliti membatasi pada upaya penemuan teori-teori dasar, maka lapangan penelitian lainnya tidak dimanfaatkan lagi.
2. Memenuhi kriteria inklusi-eksklusi (masukan dan keluaran) suatu informasi yang diperoleh di lapangan, dengan adanya fokus penelitian peneliti akan tau data mana yang dapat digunakan dan yang tidak dari data-data yang dikumpulkan.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa, lewat fokus penelitian data-data ditentukan kemudian dipilih dan dipilah untuk menjaga relevansi terhadap permasalahan dalam penelitian. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Inovasi pelayanan e-KTP melalui mobiling jemput bola di Dispendukcapilkota Kediri

2. Perbedaan sebelum dan sesudah adanya pelayanan dispenduk keliling melalui mobiling jemput bola di kota kediri

3.3 Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah lokasi dimana peneliti melakukan penelitian untuk mengungkap keadaan yang sebenarnya dari objek penelitian dan memperoleh informasi atau data yang akan digunakan sebagai bahan penelitian. Lokasi penelitian adalah di Kota Kediri Kecamatan Kota Provinsi Jawa Timur. Pertimbangan peneliti memilih lokasi tersebut adalah karena peneliti melihat Kota Kediri sebagai salah satu Kota di Jawa Timur yang melaksanakan pelayanan dispenduk keliling.

Selain lokasi penelitian terdapat situs penelitian, dimana situs penelitian merupakan tempat didalamnya peneliti dapat mengamati keadaan sebenarnya dari objek penelitian, sehingga peneliti mendapatkan informasi atau data yang relevan dan valid guna menjawab pertanyaan yang muncul dalam rumusan masalah dan sesuai dengan fokus permasalahan. Dengan demikian situs dalam penelitian ini berada di Dispendukcapil Kota Kediri.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Penggunaan sumber data dalam penelitian ini bertujuan untuk menjadikan data dan informasi yang diperoleh sebagai bahan utama dalam mendapatkan data penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti. Sumber data menurut Lofland & Lofland sebagaimana dikutip oleh Moleong (2014:157), menyatakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dengan kata lain sumber data adalah menyangkut orang atau pihak yang akan menjadi narasumber.

Sehubungan dengan permasalahan penelitian maka sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah :

1. 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 Administrasi Kependudukan melalui Mobiling Jemput Bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Kediri. Peneliti memperoleh Data Primer dari hasil wawancara dengan beberapa informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan informasi mendalam tentang kajian penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data penunjang yang diperoleh secara tidak langsung di Dispendukcapil Kota Kediri yang dapat berupa foto, dokumen, literatur atau arsip, dan lain-lain, terutama yang berkaitan dengan permasalahan penelitian sehingga dapat melengkapi data yang digunakan dalam penelitian. Data tersebut dapat diperoleh pada Dispendukcapil Kota Kediri

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian. Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teknik pengamatan (observasi)

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2009:226), menyatakan bahwa:

“Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan elektron) maupun yang sangat jauh (benda luar angkasa) dapat diobservasi dengan jelas.”

Marshall dalam Sugiyono (2009:226), menyatakan bahwa melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Dalam Moleong (2014:178) mengatakan bahwa, fokus dalam pengamatan penelitian kualitatif pada dasarnya sudah dirumuskan sejak studi itu dirancang dan merupakan satu unsur studi yang penting. Observasi dilakukan oleh peneliti dengan melihat langsung kejadian atau fakta yang ada di lapangan.

2. Teknik Wawancara

Esterberg dalam Sugiyono (2009:231) mendefinisikan wawancara sebagai berikut, wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Menurut Susan Stainback dalam Sugiyono (2009:232) mengemukakan bahwa, dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan lewat observasi. Teknik wawancara ini merupakan suatu hal yang penting dilakukan peneliti untuk mendapatkan sumber data primer yang ada. Kegiatan wawancara ini akan dilakukan pada masyarakat yang sedang mengurus keperluan pada dispenduk keliling dan pegawai yang sedang bertugas.

3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pemungutan data dengan cara meneliti dan mempelajari catatan-catatan, dokumen-dokumen, arsip-arsip serta media massa yang bersangkutan dengan objek penelitian. Menurut Sugiyono (2009:240) studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan oleh peneliti dalam mendukung proses pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan. Menurut Sugiyono (2009:222) menyatakan bahwa:

“Dalam penelitian kualitatif, kualitas instrument penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrument dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu instrument yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliable, apabila instrument tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya.”

Oleh sebab itu peneliti mengambil instrumen penelitian yang nantinya dapat mendukung proses penelitian. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peneliti Sendiri

Peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, mempunyai fungsi untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiyono, 2009:222).

2. *Interview guide* (pedoman wawancara)

Pedoman ini bertujuan untuk mengarahkan dan membatasi pengumpulan data yang terlalu luas sehingga peneliti lebih fokus dan mendapat data yang akurat

3. Buku catatan lapangan

Digunakan untuk mencatat apa saja yang dilihat, didengar, dialami, dan dipikirkan peneliti terhadap objek penelitian dilapangan. Buku catatan ini digunakan sebagai pelengkap arsip yang telah didapat peneliti.

3.7 Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data adalah pengukuran tentang validitas data-data yang diambil dalam sebuah penelitian. Menurut Satori dan Komariah (2009:164) Penelitian Kualitatif dinyatakan absah apabila memiliki empat hal sebagai berikut:

1. Kepercayaan (*credibility*/validitas internal) penelitian

Penelitian kualitatif banyak menggunakan data-data, maka sebelum mengambil data harus terlebih dulu melihat sumber dimana data tersebut berasal. Dengan demikian yang memiliki peranan penting dalam pengambilan data yang valid adalah pada peneliti sendiri yang dibantu dengan metode tertentu seperti interview, observasi dan studi dokumen. Jadi kepercayaan penelitian kualitatif terletak pada kredibilitas peneliti sendiri. Kredibilitas diartikan sebagai ukuran kebenaran data yang dikumpulkan, yang menggambarkan kecocokan konsep peneliti dengan hasil penelitian (Satori dan Komariah, 2009:165)

2. Keteralihan (*transferability*/validitas eksternal)

Validitas eksternal lebih kepada apakah hasil dari penelitian dapat digunakan atau diterapkan pada lokasi penelitian atau pun ditempat yang memiliki karakteristik yang hampir sama. Nasution dalam Satori dan Komariah (2009:165) mengemukakan, “Bagi penelitian kualitatif, transferabilitas tergantung pada si pemakai yakni, sampai manakah hasil penelitian itu dapat digunakan dalam konteks dan dalam situasi tertentu. Karena itu, transferabilitas hasil penelitian diserahkan kepada pemakainya.

3. Kebergantungan (*dependability*/reliabilitas)

Kebergantungan menunjukkan bahwa penelitian memiliki sifat yang taat dengan menunjukkan konsistensi dan stabilitas data yang dapat di refleksikan. Uji dependabilitas adalah pengujian data dengan informan sebagai sumbernya dan teknik yang digunakan apakah menunjukan rasionalitas yang tinggi atau tidak. Sehingga jangan sampai ada data tetapi tidak tau siapa informannya dan tidak dapat ditelusuri cara mendapatkan data tersebut.

4. Kepastian (*confirmability*/objektivitas)

Kepastian adalah data yang diperoleh dapat dilacak kebenarannya dan sumber informannya jelas. Uji konfirmabilitas berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Uji konfirmabilitas sendiri sebenarnya hampir sama dengan uji dependabilitas, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan.

Pengujian keabsaan data yang dilakukan peneliti melalui 4 hal diatas yaitu kepercayaan, keteralihan, ketergantungan dan kepastian dengan memfokuskan pada informan terkait sebagai berikut ;

1. Dra. Ida Indriyati, MM selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Capil kota Kediri,
2. Dra. Janik Kurniawati selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Capil kota Kediri,
3. Bachtiar Alisamsul selaku Kasi Pindah Datang Dinas Kependudukan dan Capil kota Kediri,

4. Noviana Rahmawati selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Capil kota Kediri,
5. Arief Andiwijaya selaku Kasi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Capil kota Kediri,
6. Dyah Erlinawati selaku Kasi Identitas Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Capil kota Kediri,
7. Esty Rahayu selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Capil kota Kediri,
8. Suhartatik selaku Kasi Pendataan Penduduk Dinas Kependudukan dan Capil kota Kediri,
9. Muhammad Natsir selaku Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data pada Dinas Kependudukan dan Capil kota Kediri.
10. Beberapa pengguna “Mobiling Jemput Bola” pada saat car free day

3.8 Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan pada unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih yang penting dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami (Sugiyono, 2009:244). Analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis data kualitatif. Dimana penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis, namun hanya mengabarkan situasi secara sistematis tanpa menggunakan perhitungan statistic (Moleong, 2007:103).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data di lapangan dengan menggunakan model Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2009:246), mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Analisis data model Miles dan Huberman terdiri dari alur kegiatan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung. Pada tahap pertama, peneliti mengumpulkan data yang telah ditentukan sejak awal yang melibatkan actor, aktifitas dan terjadinya fenomena.

2. Kondensasi Data

Kondensasi data, diartikan sebagai proses pemilihan, penyederhanaan dan transparansi data yang di dapat dari lokasi penelitian. Kondensasi data ini dapat dilakukan sebelum mendapatkan keseluruhan dari semua data yang dicari dan kondensasi ini dilakukan terus menerus. Kondensasi data dilakukan dengan cara, menjabarkan data yang diperoleh di lokasi penelitian dituangkan dalam uraian secara lengkap dan terperinci. Laporan lapangan disederhanakan dan dipilih hal-hal yang penting atau pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari polanya. Hal ini dilakukan secara terus menerus hingga penelitian selesai.

3. Penyajian Data (*data display*)

Penyajian data adalah susunan data yang terorganisasi dan dalam sebuah pola yang mudah di pahami sehingga memungkinkan pencarian kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif (Miles dan Huberman dalam Sugiyono, 2009:249).

4. Penarikan Kesimpulan (*conclusion drawing/verification*)

Langkah terakhir dari model ini adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang telah di rumuskan diawal tetapi juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara hingga peneliti dapat menemukan perkembangan di tempat penelitian. Beberapa cara yang dapat di lakukan dalam proses ini adalah dengan

pencatatan pola dan tema yang sama, pengelompokan, dan pencarian kasus yang berbeda, khas atau mungkin menyimpang dari kebiasaan masyarakat.

Jadi analisis data kualitatif model interaktif yang digunakan peneliti merupakan upaya yang berkelanjutan dan terusmenerus. Sehingga masalah kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan menjadi dasar akan penilaian keberhasilan dari penelitian ini.



BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

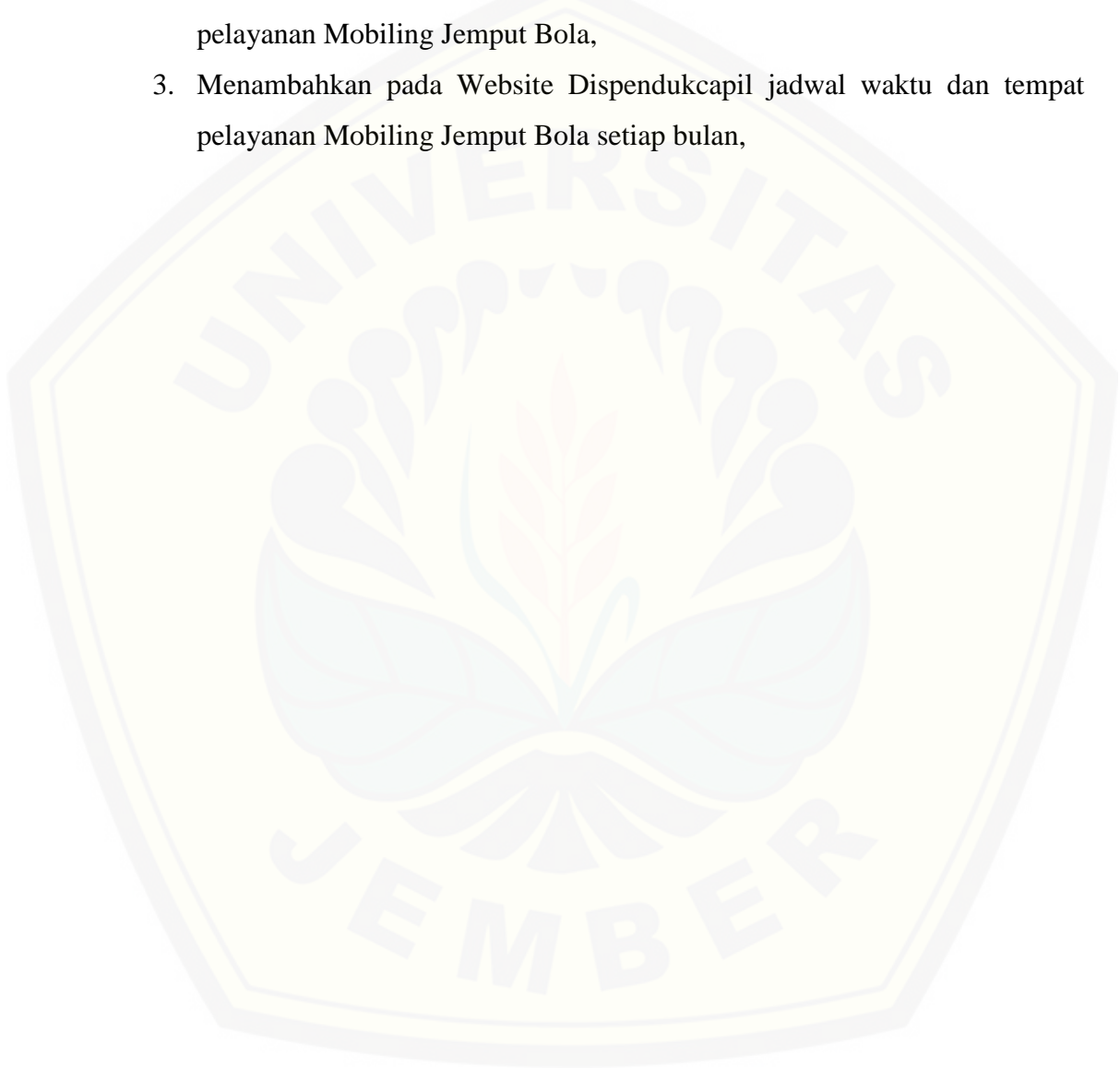
5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut ;

1. Mobiling Jemput Bola muncul karena ada keresahan masyarakat yang menganggap dalam proses pembuatan dokumen di Dispendukcapil Kota Kediri sangatlah lama, antri dan berbelit-belit dalam proses birokrasinya untuk menghilangkan stigma tersebut akhirnya Dispendukcapil membuat inovasi yang bernama inovasi Mobiling Jemput Bola yang berarti Dispendukcapil yang akan menjemput masyarakat dan yang akan melayani masyarakat dengan menggunakan mobil yang berisi peralatan untuk membuat dokumen,
2. Mobiling Jemput Bola mulai berjalan pada tahun 2015 sampai sekarang dapat melayani di Car Free Day ataupun tempat lain sesuai permintaan masyarakat,
3. Proses pembuatan E-KTP persyaratan yang harus dibawa masyarakat hanya Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran dan mengisi form yang sudah disediakan,
4. Setelah berjalannya Mobiling Jemput bola jumlah masyarakat yang sudah perekaman mengalami kenaikan, pada tahun 2015 yang sudah perekaman 192.166 sedangkan pada tahun 2016 masyarakat yang sudah perekaman sebesar 193.167 dan tahun 2017 yang sudah perekaman sebesar 212.470,
5. Terdapat beberapa faktor dalam proses pelaksanaan pelayanan Mobiling Jemput Bola yaitu faktor penghambat dan faktor pendukung. Faktor penghambat seperti kurangnya Sumber daya manusia dan susahnya jaringan internet yang tersedia. Sedangkan faktor pendukung pelayanan mobiling jemput bola adalah dukungan dari pemerintah daerah dan sarana serta prasarana yang memadai.

5.2 Saran

1. Disediakan Kota Kediri sebaiknya bekerja sama dengan pihak telekomunikasi untuk mempermudah akses jaringan atau internet yang digunakan pada saat pelayanan,
2. Menambah Sumber Daya Manusia agar lebih efektif dalam menjalankan pelayanan Mobiling Jemput Bola,
3. Menambahkan pada Website Disediakan jadwal waktu dan tempat pelayanan Mobiling Jemput Bola setiap bulan,



DAFTAR PUSTAKA**Perundang - undangan**

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan

Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Keppres No.20 Tahun 2006

Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004

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

PERMENPAN RB No. 31 Tahun 2014

Buku

Moleong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.

Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Arikunto,S. 2002. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktek edisi revisi V*. Jakarta : PT.Rineka cipta.

David Osborne dan Peter Pelastrik. 2000. *Memangkas Birokrasi*. PPM: Jakarta

Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*.Bandung : PT. Refika Aditama

Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Yogyakarta. APTIKOM

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.

Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Syafi'ie, I. K, dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta PT: Rineka Cipta.

Bagong Suyatno dan Supinah, *Metodologi penelitian sosial*, cet.6, (Jakarta: kencana, 2011), hlm. 295.

Sinambela, Lijan Poltak, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*, Bumi Aksara, Jakarta

Sinambela, Litjen P. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Gie, The Liang. 1993. *Ensiklopedia Administrasi* . Jakarta: Gunung Agung.

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Satori, Djam'an & Komariah, Aan. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen; Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Buku Terbitan Lembaga

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

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

Internet

Pelayanan Publik: www.publicservice.com/nono/mrp/html diakses 06September 2017, 10.15 WIB

<https://news.detik.com/berita/d-3286354/mobil-pelayanan-adminduk-di-kota-kediri-ktp-hingga-akta-kelahiran-gratis> diakses 15 Oktober 2017, 08.34 WIB

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

<http://archipelagoworld.blogspot.co.id/2015/05/e-Governmentdan%20perkembangannya-di%2029.html,%20diakses%206%20Maret%202017>

Jurnal Ilmiah

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

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

Habibullah, Achmad. 2010. *Kajian pemanfaatan dan Pengembangan E-Government*. Jurnal Fisip Unej Volume 23, Nomor 3 Hal: 187-195.

Emilisyah Nur, 2014. Penerapan *E-Government* Publik pada Setiap SKPD Berbasis Pelayanan di Kota Palu. Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik Vol. 18 No. 3, Desember 2014: 265-280

Iswahyudi, 2014.*Kualitas Layanan kantor imigrasi kelas 1 yogyakarta dalam pembuatan paspor berbasis E-Governtment (studi kasus pada kantor imigrasi kelas 1 yogyakarta)*.Tesis. Yogyakarta: program studi magister ilmu pemerintahan universitas muhammadiyah Yogyakarta.

- Ayu Aditya Oktavya. 2015. *Penerapan (Electronic Government) E-government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama dalam Pemberian Pelayanan di Kota Bontang*. Journal Ilmu Pemerintahan, 2015 : 3 (3) : 1433 – 1447.
- Indrajit, Richardus Eko 2006. *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Darmawan, Napitupulu. 2006. *Kajian Faktor Sukses Sistem Layanan Berbasis Elektronik (E-Services) di Lembaga Pemerintah*. Pusat Penelitian Sistem Mutu dan Teknologi Pengujian Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia.
- Ahmad Buchari, R. 2016. *Implementasi E-Service pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung*. Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran. Sosiohumaniora, Volume 18 No. 3 Nopember 2016 : 235 – 239.

DOKUMENTASI



Bersama Ibu Noviana Selaku Kabid Pelayanan Penduduk



Dokumentasi Pelayanan Mobiling pada saat Car Free day