

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik berupaya memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat; pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus mampu memenuhi kebutuhan tersebut yang akan selalu dinamis. Karena kebutuhan masyarakat yang terus berkembang, masyarakat sebagai klien pelayanan publik akan mengharapkan pemerintah memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi. Oleh karena itu, pelayanan publik harus terus ditingkatkan. Pada dasarnya, layanan adalah serangkaian tindakan yang dirancang untuk memuaskan konsumen; Kedudukan masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan publik sangat penting untuk dikaji, karena pelayanan pada dasarnya terdiri dari pelaksana atau pelaksana dan penerima pelayanan atau yang disebut dengan pelanggan. Di era pelayanan publik yang modern seperti saat ini, entitas publik harus mampu memberikan layanan bermutu unggul kepada konstituennya. Maka untuk terpenuhinya apa yang dibutuhkan publik yang terus berubah, pelayanan publik harus terus ditingkatkan dan disesuaikan dengan perubahan masyarakat, memastikan bahwa warga negara menerima layanan yang berkualitas tinggi.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan memenuhi harapan masyarakat. Di antara As Thoha (2002:23)

menyatakan dalam Satibi (2012), “pengabdian masyarakat adalah upaya yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok orang, atau lembaga tertentu untuk membantu dan memfasilitasi masyarakat dalam mencapai tujuannya.” Berdasarkan pengertian tersebut, pemerintah harus mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat sebagai penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah harus mampu melakukan terobosan-terobosan dalam peningkatan dan kemudahan pelayanan, salah satunya melalui inovasi pelayanan, karena inovasi memungkinkan pelayanan pemerintah merespon kebutuhan masyarakat secara efektif dan cepat, sehingga memungkinkan pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakat yang kompleks dalam waktu yang lebih singkat. dengan birokrasi yang lebih sedikit. Di saat pertumbuhan teknologi yang pesat seperti sekarang ini, inovasi layanan merupakan terobosan yang diperlukan bagi pemerintah dan masyarakat untuk memberikan layanan yang memuaskan harapan.

Memberikan layanan kepada masyarakat menjadi tujuan utama dan kewajiban dalam pelaksanaan administrasi publik. Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu kebijakan strategis karena pelayanan yang diberikan kepada public di Indonesia seringkali berbeda-beda tempat ini. Pada prinsipnya terwujudnya pelayanan publik ialah untuk masyarakat, karena manusia secara alami membutuhkan layanan. Praktik pemberian pelayanan publik harus menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan, dan pelayanan publik juga yakni kegiatan yang patut dilakukan sesuai dengan keinginan dan permohonan seluruh warga negara dan penduduk Indonesia, oleh karna itu perlu adanya upaya untuk menekankan hak setiap warga negara dan penduduk. dan

kewajiban, serta perwujudan tanggung jawab negara dan perusahaan dalam pengelolaan pelayanan publik. Secara normatif, berdasarkan UU tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 merupakan undang undang yang mengelola tentang prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi pemerintahan diri. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan inovasi pelayanan publik sebagai solusi untuk menyederhanakan penyelenggaraan pelayanan publik agar dapat beroperasi sesuai dengan standar yang dimaksud, yaitu dengan mengedepankan keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan keterbukaan. Masyarakat selalu meminta birokrat atau pejabat pemerintah untuk pelayanan prima, meski permintaan sulit tercapai, karena dapat melihat dan merasakan pelayanan publik di Indonesia saat ini dianggap tidak teratur atau sulit, lambat, dan mahal. Hal ini dilakukan karena masyarakat masih dipandang sebagai “melayani” dan bukan sebagai “dilayani”. Hal ini menuntut pemerintah memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat secara lebih tepat, cepat, akurat, hemat biaya, dan mudah dengan memanfaatkan perangkat teknologi informasi. Oleh karena itu, pemerintah harus pandai-pandai membuat strategi inovasi sarana untuk memajukan pelayanan publik. Salah satunya dapat dilakukan dengan memanfaatkan kemajuan-kemajuan terkini dalam penyampaian layanan masyarakat.

Pelayanan kepada publik meskipun inovasi tidak harus berupa penemuan-penemuan baru, tetapi harus mampu mencakup pendekatan baru, perluasan, dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Tidak dapat disangkal bahwa inovasi dalam organisasi publik tidak berkembang dengan kecepatan yang sama dengan inovasi di sektor swasta. Hal ini dapat dijelaskan oleh fakta bahwa sistem penghargaan dan

hukuman sektor publik belum bekerja dengan baik, karena sifat subjektif dari penilaian yang digunakan dalam organisasi sektor publik. Akibatnya, para pejabat tidak mampu memotivasi diri untuk berkinerja baik dan tidak mampu berinovasi dengan cepat. rendahnya jumlah inovasi di sektor publik kemungkinan besar disebabkan oleh kurangnya pemahaman tentang bagaimana inovasi terjadi di organisasi sektor publik.

Kemajuan teknologi informasi sebagai akibat dari globalisasi tidak dapat dipisahkan dari masyarakat modern seperti yang ada saat ini, yang mengakibatkan permohonan yang tinggi kepada pemerintah sebagai fasilitator layanan agar lebih terbuka, efektif, dan efisien dalam menjalankan kewajiban pemerintahannya, seperti serta lebih mudah untuk mengakses informasi, khususnya informasi tentang pemerintahan. Perlu diakui bahwa Pemerintah tentunya pernah menghadapi tantangan ekonomi yang sulit dan beroperasi dalam pengaturan yang terus berubah. Isu-isu ini dan lainnya memaksa pemerintah di semua tingkatan untuk bereksperimen dengan teknik baru yang mengubah prosedur dan struktur internal, penyampaian layanan, standar transparansi, dan komunikasi pengguna. Oleh karena itu, pemerintah harus didorong untuk menerapkan konsep good governance. Transparansi, keterbukaan informasi, dan partisipasi adalah contoh karakteristik good governance yang harus memandu sistem administrasi lokal dan global.

Akademisi dan praktisi baru-baru ini mulai lebih memperhatikan inovasi sektor publik. Di banyak negara industri demokrasi Barat, inovasi sektor publik telah menjadi prioritas politik dan administratif, dan dengan cepat menyebar ke negara-negara berkembang. Organisasi publik dapat meningkatkan kualitas layanan

dan kinerjanya dengan menerapkan inovasi. Pemerintah mengandalkan inovasi yang berhasil dengan memanfaatkan sumber daya dan teknologi untuk mencapai efektivitas dan efisiensi. Pemerintah Indonesia pula berjanji untuk mendorong inovasi sektor publik melalui kerangka peraturan nasional.

Revolusi Industri 4.0 yang mendesak pertumbuhan sistem data dan informasi, khususnya di sektor publik, selama dua dekade sebelumnya. Wabah yang masih melanda beberapa belahan dunia, termasuk Indonesia, memaksa pemerintah untuk berinovasi dan mengadopsi perbaikan kebijakan dan pelayanan publik untuk kebaikan yang lebih besar. Sebenarnya, pemerintah telah menggunakan digitalisasi dalam proses pelayanan publik yang dikenal sebagai e-government jauh sebelum epidemi. Berbagai aturan telah ditetapkan untuk memastikan bahwa digitalisasi layanan di Indonesia dijalankan dengan baik untuk mencapai reformasi layanan publik dan inovasi layanan publik dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan masyarakat. Untuk menjaga kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, pemerintah harus mempercepat inovasi digitalisasi pelayanan publik. Alhasil, upaya digitalisasi pemerintah harus tepat dan disesuaikan dengan tuntutan masyarakat. Pemerintah harus lebih memahami keprihatinan masyarakat agar kebijakan yang muncul benar-benar efektif dalam mengatasi permasalahan tersebut.

Inovasi pemerintah daerah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 yang mengatur tentang bagaimana pemerintah daerah melaksanakan inovasi daerah. Cakupan kebijakan mencakup pengaturan tata kelola baru dan pemberian layanan publik. Inovasi publik yang berhasil, didefinisikan sebagai

pengembangan dan penerapan prosedur, produk, layanan, dan sistem penyampaian yang inovatif dalam penyediaan layanan publik. Ini kemudian mengarah pada keuntungan besar dalam hasil, efisiensi, dan efektivitas, serta kualitas layanan publik. Konsep ini menekankan nilai-nilai administratif sambil menonjolkan karakter domain publik.

Pada tanggal 30 Juni 2021 Disdukcapil Kabupaten Bandung meluncurkan aplikasi SAKEDAP (Sistem Pelayanan Kependudukan Terpadu) yang merupakan salah satu inovasi pelayanan publik yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. SAKEDAP adalah singkatan dari bahasa Sunda yang berarti sebentar atau sekejap. Untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan, dikembangkan sistem aplikasi berbasis Android. Aplikasi SAKEDAP (Sistem Pelayanan Kependudukan Terpadu) menyediakan berbagai layanan, termasuk antrian online (waktu pemesanan dan tanggal layanan) bagi masyarakat atau pemohon untuk mendapatkan jaminan layanan. Selain itu, program SAKEDAP ini menawarkan layanan online yang dapat diakses dengan memilih jenis layanan yang relevan dan mengikuti petunjuk di layar untuk mengunggah file. Layanan online Sakedap yang berbasis Android memungkinkan siapa saja untuk mengajukan dokumen kependudukan dari mana saja hanya dengan menggunakan smartphone.

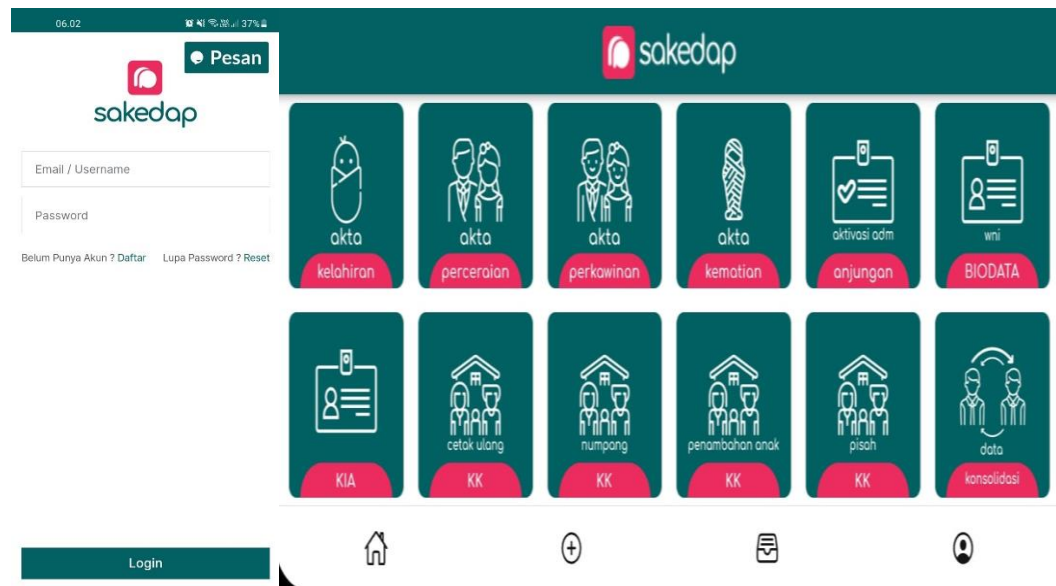
Aplikasi ini berisikan tentang Pengembangan system pelayanan kependudukan terpadu untuk mendapatkan nomor antrian dengan mudah tanpa harus kehabisan nomor antrian jika datang langsung ke kantor, cukup melakukan pengajuan permohonan dokumen kependudukan melalui aplikasi berbasis web

SAKEDAP (Sistem Pelayanan Kependudukan Terpadu). Sistem ini memiliki prinsip *input, process, output*. Yang didalamnya sudah terdapat berbagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis online seperti diantaranya antrian online, DOKKAR (Dokumen Kependudukan Kami Antar), SI OCES (Sistem Online Cetak Sendiri) dan melayani semua jenis permohonan dokumen kependudukan. Dengan prinsip tersebut dapat dijelaskan bahwa *input* adalah bagaimana pemohon atau masyarakat dapat menginput data pribadi dasar seperti nama lengkap, alamat E-mail, untuk membuat akun dan mendapatkan beberapa pilihan layanan seperti memohon nomor antrian pelayanan tatap muka atau dapat meng-upload berkas permohonan dokumen kependudukan.

Tahap selanjutnya adalah *process* yaitu kegiatan petugas atau operator dari setiap layanan memproses berkas yang sudah masuk dan lengkap atau memenuhi persyaratan untuk selanjutnya diproses dengan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Setelah proses lalu *output* yang dimana setelah verifikasi selesai oleh petugas layanan selesai, dokumen kependudukan yang sudah divalidasi oleh pejabat Disdukcapil (tanda tangan elektronik) dokumen terbit dan ditujukan ke alamat E-mail pemohon namun tidak untuk Kartu tanda penduduk elektronik dan KIA (kartu identitas anak) akan dikirim melalui ekspedisi pengiriman PT. POS Indonesia. Dengan masih terjadinya pandemic pada saat ini kemunculan system aplikasi ini mampu memperbaiki pelayanan, dengan adanya SAKEDAP dapat meminimalisasi interaksi langsung pada antrian dan loket, untuk mengurangi kontak petugas dan masyarakat/pemohon dimana hal itu juga dapat

mengurangi berkas yang biasanya dipegang oleh petugas dari pemohon sebagai media yang sangat berpotensi kuat menyebarkan Covid-19.

**Gambar 1.1 tampilan fitur aplikasi SAKEDAP**



*Sumber: aplikasi sakedap*

Proses permohonan berkas melalui aplikasi SAKEDAP yaitu:

1. pemohon atau masyarakat membuat akun di dalam aplikasi dan memilih jenis pelayanan yang akan diproses.
2. Pemohon bisa memilih untuk menentukan antrian secara online atau memilih untuk proses mengupload berkas sesuai persyaratan layanan dokumen kependudukan yang dipilih.
3. Setelah berkas terupload, pemohon menunggu verifikasi operator/petugas



4. Kemudian berkas pemohon diperiksa oleh operator dan diverifikasi (konfirmasi berkas diterima atau ditolak) jika berkas yang diupload sudah memenuhi persyaratan.
5. Jika berkas belum lengkap akan mendapatkan pemberitahuan pemohon dapat melacak proses jika berkas sudah masuk ke bagian proses SIAK.
6. Kemudian berkas yang sudah terverifikasi tersambung ke operator yang memproses, dan melalui validasi oleh pejabat Disdukcapil (Tanda tangan elektronik) sampai menjadi dokumen yang diinginkan
7. Berkas dokumen kependudukan yang sudah terbit seperti KK, akta kematian, akta perkawinan, akta halir, dan lain lain akan dikirim ke Email pemohon, untuk E-KTP dan KIA selanjutnya akan melalui tahap pengepakan menggunakan amplop PT. POS Indonesia untuk dikirim ke alamat pemohon
8. Dari nomor register masing masing akun pemohon yang didaftarkan sejak awal pembuatan akun permohonan, akan muncul nama, alamat lengkap, nomor handphone agar bisa langsung dicetak kemudian ditempelkan ke dokumen kependudukan yang akan dikirim melalui ekspedisi PT. POS Indonesia.

Berdasarkan hasil pengamatan awal peneliti menemukan adanya kerumitan atau complexity yang menjadi masalah yang dijumpai dalam pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam proses permohonan dokumen

kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP. Yaitu lamanya proses permohonan dokumen kependudukan yang sudah diajukan pemohon melalui aplikasi SAKEDAP. Hal ini dikarenakan kuota pembatasan pemberian layanan yang diberikan Disdukcapil Kabupaten Bandung pada setiap harinya, petugas hanya mampu melayani sejumlah 300 orang pada setiap harinya, hal tersebut mengakibatkan proses yang lama sehingga tidak efektif dan efisien. Dan adapun masalah lain dimana masih ditemui beberapa proses layanan melalui aplikasi SAKEDAP yang masih mengharuskan pemohon dokumen kependudukan untuk hadir ke kantor Disdukcapil Kab. Bandung.

**Table 1.1 data pengguna aplikasi SAKEDAP**

<b>NO.</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Pengguna</b>	<b>Pengguna baru</b>	<b>Pengguna /menit</b>
1.	1 Januari – 31 Desember 2021	119.000	118.000	210
2.	1 Januari – 28 Februari 2022	43.000	33.000	208
3.	1 Februari – 28 Februari 2022	28.000	21.000	209

*Sumber: Disdukcapil Kab. Bandung*

Berdasarkan hasil studi pustaka yang dilakukan peneliti melalui Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) juga menemukan beberapa masalah yang ditemui pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil, DISDUKCAPIL menghadapi permasalahan pokok Terhambatnya Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan kepada Masyarakat.

Apabila diurai, permasalahan pokok tersebut disebabkan oleh:

1. Masih kurangnya pengetahuan teknis operator kecamatan dan dinas dalam mengatasi permasalahan jaringan
2. Ketergantungan blanko KTP-el dari pusat
3. Terhambatnya mobilisasi pelayanan dokumen administrasi kependudukan
4. Kurangnya pengetahuan masyarakat akan alur pengurusan dokumen administrasi kependudukan baik *offline* maupun *online*
5. Masih adanya keluhan masyarakat perihal pelayanan dokumen administrasi kependudukan
6. Integrasi database kependudukan dengan perangkat dinas terkait
7. Belum optimalnya validasi data kependudukan.

Dari hasil pemaparan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti penelitian dengan judul **“Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SAKEDAP di DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung”**

#### **B. Identifikasi Masalah**

1. Lama nya proses permohonan dokumentasi kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP
2. Terhambatnya mobilisasi pelayanan dokumen administrasi kependudukan
3. Kurangnya pengetahuan masyarakat akan alur pengurusan dokumen administrasi kependudukan secara *online*
4. Masih adanya keluhan masyarakat perihal pelayanan dokumen administrasi kependudukan

### C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana *relative advantage* atau keuntungan relatif dalam penerapan inovasi melalui aplikasi SAKEDAP di disdukcapil Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana *compatibility* atau kesesuaian dalam penerapan inovasi melalui aplikasi SAKEDAP di disdukcapil Kabupaten Bandung?
3. Bagaimana *complexity* atau kerumitan dalam penerapan inovasi melalui aplikasi SAKEDAP di disdukcapil Kabupaten Bandung?
4. Bagaimana *triability* atau kemungkinan dalam penerapan inovasi melalui aplikasi SAKEDAP di disdukcapil Kabupaten Bandung?
5. Bagaimana *bservability* atau kemudahan kemungkinan dalam penerapan inovasi melalui aplikasi SAKEDAP di disdukcapil Kabupaten Bandung?

### D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana *relative advantage* atau keuntungan relatif dalam penerapan inovasi melalui aplikasi SAKEDAP di disdukcapil Kabupaten Bandung
2. Untuk mengetahui bagaimana *compatibility* atau kesesuaian dalam penerapan inovasi melalui aplikasi SAKEDAP di disdukcapil Kabupaten Bandung
3. Untuk mengetahui bagaimana *complexity* atau kerumitan dalam penerapan inovasi melalui aplikasi SAKEDAP di disdukcapil Kabupaten Bandung
4. Untuk mengetahui bagaimana *Triability* atau kemungkinan dicoba dalam penerapan inovasi melalui aplikasi SAKEDAP di disdukcapil Kabupaten Bandung

5. Untuk mengetahui bagaimana *Observability* atau kemudahan diamati dalam penerapan inovasi melalui aplikasi SAKEDAP di disdukcapil Kabupaten Bandung

## **E. Manfaat Penelitian**

1. Secara teoritis

Temuan ini dapat dijadikan referensi atau dikembangkan menjadi makalah akademis yang bermanfaat yang dapat digunakan sebagai sumber daya oleh para pembaca. Temuan penelitian ini kemungkinan akan menjadi sumber referensi bagi para sarjana masa depan, khususnya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

2. Secara praktis

- a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan wawasan yang akan membantu implementasi pemahaman peneliti tentang kualitas layanan publik.

- b. Bagi instansi terkait

Dengan penelitian ini peneliti berharap dapat dijadikan bahan pertimbangan serta evaluasi Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam pengembangan inovasi yang lebih baik kedepannya.

## F. Kerangka Pemikiran

Menurut Rogers. dalam Suwarno (2008:9), “*an innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by individual or other unit of adopter.*” Jadi inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya”.

Suwarno (2008:8), berpendapat bahwa inovasi adalah istilah luas yang mencakup seluruh proses pengembangan dan pemasaran layanan atau produk baru. Inovasi didefinisikan sebagai proses dimana item baru (barang atau jasa) dibuat, proses atau ide baru diperkenalkan, atau penyesuaian atau perbaikan tambahan dibuat.

Inovasi memiliki karakteristik tunggal yang didasarkan pada sifat kebaruan. Orisinalitas ini adalah sifat dasar inovasi yang berusaha menggantikan pengetahuan, teknik, item, atau temuan yang sudah ketinggalan zaman yang tak lagi efektif untuk memecahkan masalah, dan mengenali Inovasi untuk memenuhi permintaan tertentu.

Menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17), ada 5 dimensi dari inovasi yaitu:

- 1) *Relative advantage* (keuntungan relatif)

Suatu inovasi haruslah memberikan manfaat dan nilai tambahan di atas inovasi sebelumnya.

- 2) *Compatibility* (kesesuaian)

Selain itu, inovasi memiliki sifat yang kompatibel dengan atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya.

3) *Complexity* (kerumitan)

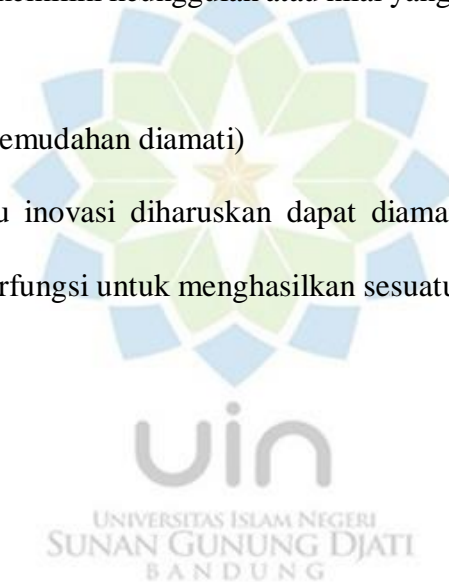
Karena bersifat baru, inovasi mungkin memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi daripada inovasi sebelumnya.

4) *Triability* (kemungkinan dicoba)

Penerimaan suatu inovasi mensyaratkan bahwa inovasi tersebut telah diuji dan dibuktikan memiliki keunggulan atau nilai yang lebih besar dari inovasi sebelumnya.

5) *Observability* (kemudahan diamati)

Selain itu, suatu inovasi diharuskan dapat diamati dari segi fungsi dan bagaimana ia berfungsi untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik.



**Gambar 1.2. kerangka pemikiran**

