

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul dan Penulis	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan
1	Haeny Sulfian (2019) “Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram Tahun 2019”	Kualitatif deskriptif	Secara keseluruhan, efektivitas sistem informasi manajemen sudah efektif tetapi tetap terdapat sebagian rakyat yang belum memahami apa itu SIAK online.	Metode penelitian, teknik pengumpulan serta analisis data, pelayanan administrasi kependudukan secara online,
2	Jon Fredi Purba (2018) mengenai “Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Studi Tentang Pengurusan KTP-EI Di Kantor Camat Medan Baru Kota Medan)”	Kualitatif	Implementasi SIAK dalam manajemen E-KTP belum dioptimalkan dikarenakan terdapat banyak tantangan serta belum adanya kebijakan daerah spesial sehingga masih banyak hal-hal yang perlu diselesaikan.	Metode penelitian, teknik pengumpulan serta analisis data, implementasi SIAK dengan menciptakan inovasi pelayanan digital untuk layanan administrasi kependudukan
3	Iqbal Aidar Idrus, Umami Zakiah (2022) mengenai “Inovasi Sistem Manajemen Administrasi Kependudukan Warga Berbasis Informasi Elektronik Pada Aplikasi Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta”	Kualitatif	Apps “Si Mas Gesit” isinya 6 servis yang tersedia untuk rakyat. Pemanfaatan apps memperlihatkan efisiensi pemakaian yang baik, pengoptimalisasian pemakaian apps oleh rakyat umum dan memperkenalkan apps “Si Mas Gesit”.	Metode penelitian, teknik pengumpulan serta analisis data, sitem pelayanan secara digital dengan adanya inovasi aplikasi untuk pelayanan di Disdukcapil
4	Achni Sutopo (2017) mengenai “Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung”	Kualitatif	Kualitas servis publik dinilai dari segi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, keamanan dan empati.	Metode penelitian, teknik mengumpulkan serta analisis data
5	Hawa Milenia	Deskriptif	Inovasi berbasis digital	Metode

	Maghfirah (2022) mengenai “Komunikasi Inovasi Aplikasi Sampan Leper Di Pengadilan Agama Tembilahan Untuk Memberikan Pelayanan Publik Berbasis Digital Kepada Masyarakat”	Kualitatif	mempunyai tujuan untuk mempermudah sistem layanan publik supaya lebih efektif dan efisien serta terbuka.	penelitian, teknik pengumpulan serta analisis data, tujuan inovasi pelayanan digital untuk mempermudah system pelayanan administrasi kependudukan
6	Izudin (2019) mengenai “Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan <i>Good Governance</i> Di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta”	Kualitatif	Produk layanan yang dihasilkan dari penyelenggaraan pelayanan oleh pegawai negeri yang mana penilaiannya berpatokan pada Index Kepuasan Masyarakat selaku yang mendapat pelayanan publik.	Metode penelitian, teknik pengumpulan serta analisis data, dengan adanya inovasi masyarakat terpenuhi kebutuhannya atau tidak dan juga mendapatkan keuntungan
7	Rahmawati & suryawati (2017) mengenai “Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Surakarta”	Kualitatif	Disepndukcapil membuat inovasi yang membantu kelancaran penyelenggaraan pemerintahan kota, inovasi dalam pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik.	Metode penelitian, teknik pengumpulan serta analisis data, inovasi baru untuk mempermudah pelayanan data kependudukan
8	Amelia, Puji, Anada, Cintania, Rizka, dan Novita (2021) mengenai “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (<i>E-Goverment</i>) di Era Pandemi Covid-19”	Kualitatif	Penggunaan e-government membutuhkan peningkatan dan kematangan dalam hal kualitas pelayanan seperti efisiensi, kehandalan, kredibilitas dan dukungan masyarakat.	Metode penelitian, teknik pengumpulan serta analisis data, inovasi pelayanan digital dan juga bagaiman system inovasi pelayanan dalam beroperasi

Berdasarkan penjelasan permasalahan diatas, penulis akan melakukan penelitian mengenai perkembangan dan inovasi layanan administrasi kependudukan dan catatan sipil dalam bentuk aplikasi mobile yaitu Temanggung gandum pol (pelayanan online) agar memudahkan rakyat untuk mendapat info

terkait syarat yang dibutuhkan mengenai manajemen administratif penduduk yang dilakukan secara langsung di lapangan.

Persamaan dari beberapa penelitian yang telah disebutkan dengan apa yang penulis akan diteliti yaitu, metode penelitian yaitu kualitatif dan teknik pengumpulan serta analisis data. Dimana penelitian ini sama – sama mempunyai tujuan untuk mengetahui kepuasan pelayanan yang diberikan, seberapa efektif dalam pelaksanaannya, inovasi pelayanan digital untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan, system pelayanan dan juga keuntungan yang dirasakan oleh masyarakat. Sedangkan perbedaannya terdapat di lapangan riset serta subyek dari setiap penelitian. Setiap daerah memiliki masing – masing inovasi aplikasi yang tujuannya pelayanan kependudukan namun macam – macam pelayanan yang diberikan setiap daerahnya berbeda. Seperti halnya pada aplikasi Temanggung gadem menawarkan banyak pelayanan seperti tempat wisata, pendidikan, kesehatan, kependudukan, dan lain sebagainya. Dan juga perbedaan lainnya ada pada kerumitan operasional, kesesuaian dalam menciptakan inovasi serta bertahan tidaknya inovasi yang diciptakan sehingga memberikan efek yang baik atau buruk untuk masyarakat dan pemerintah.

2.2 Pengertian Dari Kajian Kepustakaan

2.2.1 E-Government

E-government merupakan implementasi dari teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang berguna dalam peningkatan kerja fungsi dan servis pemerintahan kontemporer. Terlebih khusus lagi, *e-government* yaitu

“pemanfaatan teknologi digital dalam mengubah akltivitas pemerintahan agar ada peningkatan efektivitas, efisiensi, dan penyaluran layanan.”

E-government memiliki tujuan lebih efektif memberikan layanan pemerintah kepada warga negara. Secara umum, makin banyak pelayanan daring serta makin lebar pemakaian dari pelayanan itu, manfaat serta efeknya pada *e-government* semakin besar. Oleh karena itu, *e-government* memerlukan massa kritis warga negara dan bisnis elektronik untuk mencapai efek yang bertahan lama di luar transparansi administratif dan efisiensi internal.

2.2.2 Pengertian Inovasi

Inovasi adalah suatu aspek yang mempengaruhi perkembangan organisasi. Macam-macam organisasi, termasuk organisasi mandiri dan organisasi publik seperti instansi pemerintah, berjuang agar mendapatkan inovasi. Inovasi bisa berupa cara-cara baru untuk peningkatan kualitas program atau produk yang telah muncul.

Menurut Said (2007), Inovasi didefinisikan selaku perubahan secara sistematis dengan pengenalan teknologi dan pemanfaatan perangkat baru di seluruh fasilitas. Inovasi tidak terbatas pada pembangunan dan pemutakhiran, tetapi mampu diartikan luas dengan menggunakan ide-ide baru untuk penciptaan produk, proses, dan servis.⁶ Berdasarkan pernyataan Hamel, inovasi merupakan suatu penyimpangan dari prinsip, proses, praktek manajemen konvensional, atau

⁶ Said, M. Mas'ud .2007. Birokrasi di negara birokratus. Malang : UMM Press

bentuk organisasi yang sudah ketinggalan zaman yang berdampak signifikan pada cara kerja manajemen.

Pendapat pakar lain mengenai inovasi disampaikan oleh Drucker (2012), inovasi adalah alat khusus perusahaan yang dapat mengeksplor atau menggunakan perubahan yang terjadi sebagai peluang untuk menjalankan bisnis yang berbeda. Itu dapat disajikan, dipelajari, dan dipraktikkan sebagai suatu disiplin.⁷ Ellitian dan Anatan, secara singkat, inovasi didefinisikan sebagai “perubahan dalam suatu organisasi, termasuk kreativitas dalam menciptakan produk, layanan, ide, atau proses baru yang sudah ada di dalam dan dari organisasi yang dikembangkan dari luar.”⁸

Berdasar pengertian tersebut, inovasi tidak hanya identik dengan pemutakhiran teknologi atau peralatan baru, tetapi juga memiliki makna dalam konteks yang lebih luas tentang perubahan praktik operasi organisasi, seperti bentuk produk, proses, dan layanan.

2.2.3 Inovasi Pelayanan Publik

Dalam istilah awam, inovasi mengacu pada ide-ide kreatif yang diimplementasikan atau diimplementasikan dalam rangka memecahkan suatu permasalahan atau menerima tindakan, serta mengimplementasikannya dengan teknik baru untuk pencapaian hasil kerja yang dilaksanakan. Menurut sastra modern, ada berbagai interpretasi dan sudut pandang yang mencoba menjelaskannya.

⁷ Drucker, P. F. (1994). *Innovation And Entrepreneurship*. Jakarta: Erlangga.

⁸ Anatan, Lina dan Lena Ellitan. (2009). *Manajemen Inovasi (Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia)*. Penerbit, CV. Alfabeta Bandung.

Inovasi pelayanan publik dipandang oleh lembaga/lembaga publik sebagai langkah terobosan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Gagasan inovasi layanan publik terkait juga dengan meningkatnya kualitas publik yang lambat selaku bentuk reformasi birokrasi. Idealnya, inovasi layanan publik harus muncul dari kultur organisasi yang diharapkan dapat mengembangkan dan mempertahankan kecepatan untuk meningkatkan kualitas dari layanan publik.

Kekuatan pendorong di balik inovasi tentu saja adalah akselerasi. Menurut Permen PANRB No 30 Tahun 2014, inovasi layanan public merupakan inovasi layanan publik yang baik berupa ide kreatif orisinal atau adaptasi yang bermanfaat langsung atau tidak langsung ke masyarakat. Inovasi ini tidak harus berlaku sebagai temuan baru, namun mencakup pendekatan baru, perluasan dan peningkatan kualitas dari inovasi sebelumnya di bawah hukum publik. Motivasi inovasi tidak harus persaingan, tetapi setelah sebelumnya bekerja pada standar pelayanan, SOP, dan SPM, kini dikembangkan pol (pelayanan online) a kebijakan pelayanan publik dengan inovasi pelayanan.

Muhammad Imanuddin (Paper Inovasi Pelayanan Publik, 2015) menjalankan riset tentang inovasi pelayanan publik di Indonesia menyimpulkan jika penciptaan inovasi untuk lembaga publik di Indonesia sesungguhnya merupakan tugas yang mudah karena aspek insentif instansi pemerintah lebih besar daripada aspek disinsentif. Aspek penggerak organisasi diwakilkan *strength* dan *opportunity*, sedangkan aspek yang menghambat diwakilkan *weakness* dan *thread*, 65%:35%.⁹ Instansi publik secara general memiliki keunggulan dan

⁹ <https://bapenda.jabarprov.go.id/>

peluang pada hal berinovasi karena memiliki sumber daya manusia serta penganggaran yang baik dan *network* yang cukup dan sesuai. Peran pimpinan instansi serta pemda penting untuk memotivasi pimpinan unit kerja dibawahnya supaya memiliki keyakinan untuk berpikir kreatif dan inovatif *public services*.

Peningkatan dari teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sudah merubah tata cara penyajian informasi serta membuatnya lebih mudah diakses. Penggunaan dari TIK dalam pemerintahan mampu mengembangkan penyelenggaraan dan manajemen pelayanan berbasis TIK. Implementasinya yaitu dengan menerapkan konsep e-government (Odendaal 2003). Indonesia memberlakukan implementasi e-government pada tahun 2003 setelah dikeluarkannya Keputusan Presiden (Inpres) No. 3 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Perintah eksekutif ini menjadi dasar bagi pemerintah untuk mengambil posisi yang seimbang dalam pengelolaan sistem pemerintahannya untuk mencapai transparansi, akuntabilitas, tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien serta partisipasi publik dalam pemerintahan. ini dimaksudkan untuk membantu. Pengguna informasi dapat mengintegrasikan dan memfasilitasi penyampaian informasi dengan menggunakan TIK, membuat layanan publik menjadi lebih efisien, efektif, dan secara khusus ditujukan kepada komunitas mereka.

UU Pemda No. 23 Tahun 2014 dengan jelas mengatur syarat inovasi pemerintah daerah, pemerintah daerah wajib merumuskan kebijakan inovasi, meningkatkan efisiensi, meningkatkan kualitas, meningkatkan kualitas penyajian dan memastikan tidak ada benturan kepentingan, atau sebaliknya. Membuka.

Menjunjung tinggi nilai-nilai sejati yang dapat diartikan sebagai konsekuensi bukan untuk diri sendiri. Inovasi pelayanan manusia di bidang pelayanan masyarakat sangat penting bagi pemerintah pusat dan daerah untuk melaksanakan desentralisasi, terutama untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemandirian masyarakat dan daerah. Inovasi masyarakat memiliki tujuan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Salah satu upaya untuk mewujudkan hal tersebut adalah pelayanan publik. Perdebatan saat ini tentang inovasi layanan publik sangat penting untuk penyampaian layanan publik.

Umumnya inovasi dalam *public services* dapat muncul didalam bentukan:

- a. *Partnership* pemerintah ke pemerintah, swasta ke pemerintah, untuk pemberian layanan publik.
- b. Pemanfaatan TIK pada layanan publik.
- c. Membeli atau mendirikan agen servis secara signifikan peningkatan efisiensi servis.

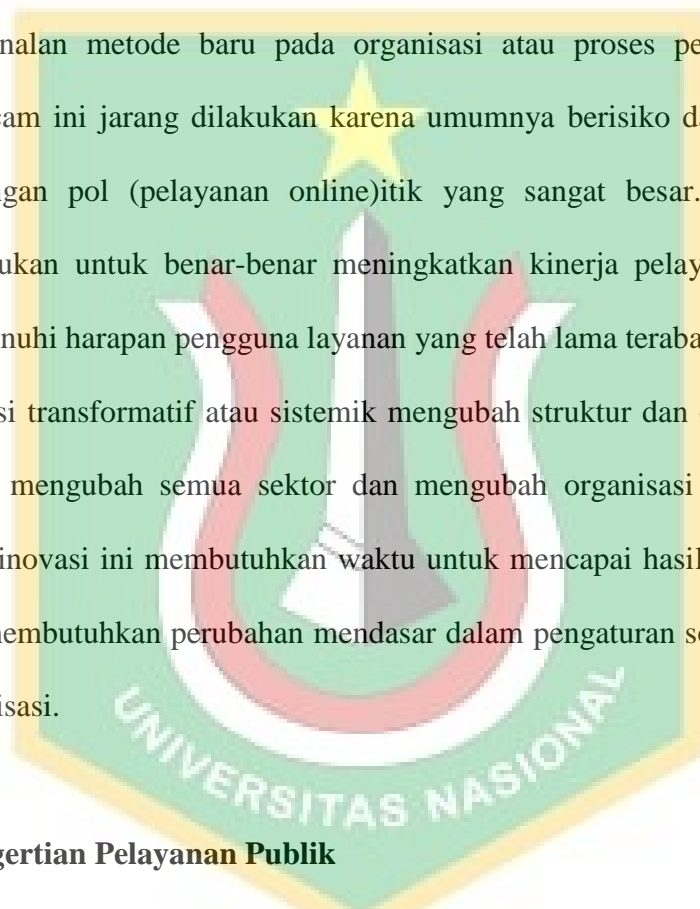
Aspek esensial lainnya ketika mempertimbangkan inovasi berkaitan dengan tingkat inovasi. Hal ini mencerminkan besarnya dampak yang berfluktuasi yang disebabkan oleh inovasi yang berkelanjutan. Kategori tingkat inovasi ini, dijelaskan oleh Mulgan dan Albury, berkisar dari inkremental hingga radikal hingga transformasional (Muluk Khairul, 2008).¹⁰

- a. Inovasi tambahan berarti bahwa inovasi baru membuat perubahan kecil pada proses atau layanan yang ada. Umumnya, sebagian besar inovasi berada pada level ini dan jarang menghasilkan perubahan dalam struktur atau hubungan

¹⁰ Muluk, Khairul. (2008). Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. Malang: Bayu Media Publishing.

organisasi. Namun demikian, inovasi inkremental penting dalam memperbarui sektor publik karena menghasilkan perubahan kecil yang dapat diterapkan secara berkelanjutan, mendukung perpaduan layanan yang memenuhi kebutuhan lokal dan individu, dan mendukung nilai uang.

- b. Inovasi radikal adalah perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan metode baru pada organisasi atau proses pelayanan. Inovasi semacam ini jarang dilakukan karena umumnya berisiko dan membutuhkan dukungan politik yang sangat besar. Inovasi radikal diperlukan untuk benar-benar meningkatkan kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang telah lama terabaikan.
- c. Inovasi transformatif atau sistemik mengubah struktur dan organisasi tenaga kerja, mengubah semua sektor dan mengubah organisasi secara dramatis. Jenis inovasi ini membutuhkan waktu untuk mencapai hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam pengaturan sosial, budaya dan organisasi.



2.2.4 Pengertian Pelayanan Publik

Layanan pada dasarnya adalah cara menyediakan, membantu, menanggapi, mengelola, atau menyelesaikan kebutuhan individu atau kelompok. Kegiatan umumnya terkait dengan realisasi hak. Seperti pekerjaan berupa barang dan jasa pada instansi pemerintah daerah pusat dan BUMD Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menegakkan peraturan perundang-undangan.

Layanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang terjadi dalam interaksi seseorang dengan orang lain atau mesin fisik untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan pelayanan sebagai upaya memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan pada hakekatnya adalah sekumpulan kegiatan, oleh karena itu pelayanan merupakan suatu proses, pelayanan bersifat teratur dan berkesinambungan, serta meliputi seluruh kehidupan manusia dalam masyarakat (Moenier HAS, 2001).¹¹

Pelayanan publik didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrat publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara. Seberapa pentingkah birokrasi dalam pelayanan publik untuk tetap menjadi sorotan dan perhatian pengguna layanan baik secara langsung maupun tidak langsung serta sering dicap sebagai pemerhati birokrasi dan intelektual penyediaan layanan pemerintah (Dwiyanto Agus, 2008).¹²

Pendapat lain mengenai pelayanan disampaikan oleh Gronross dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 2): “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.”¹³

¹¹ AS. Moenir, (2001), Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta

¹² Agus Dwiyanto. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

¹³ Ratminto, Atik Septi Winarsih. (2005). Manajemen Pelayanan. Penerbit, Pustaka Pelajar Jakarta.

Berdasarkan dari pengertian diatas kesimpulannya jika pelayanan merupakan kegiatan yang dapat dirasakan lewat hubungan penerima serta pemberi layanan dengan memakai perangkat berupa organisasi atau pendirian.

Penyediaan layanan yang dilakukan langsung oleh pemerintah dikenal sebagai sektor publik. Instansi pemerintah, kantor pos, sekolah pemerintah, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit pemerintah, dll. Tidak ada penyalahgunaan dalam penyediaan layanan pemerintah. Namun pemerintah harus menunjukkan profesionalisme dalam menjalankan perannya dalam mengelola pelayanan publik.

Dari sisi regulasi, penyelenggaraan pelayanan publik didukung oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kebijakan ini mensyaratkan pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan pemerintah, sebagaimana disyaratkan oleh undang-undang. Dengan mengacu pada pendapat tersebut maka pelayanan publik meliputi penyediaan barang dan jasa untuk kepentingan umum, dan pelayanan pemerintah. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah harus dapat memberikan kepuasan masyarakat. Hal ini untuk menjaga agar kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah tidak menurun dan cenderung mengutamakan akses pelayanan oleh sektor lain, yaitu sektor swasta.

Layanan umum yang disediakan oleh pemerintah dan organisasi swasta pada dasarnya berbeda. (Moenir, 2000: 190) menyatakan bahwa bentuk pelayanan publik dapat dibedakan menjadi 3 jenis¹⁴:

a) Layanan secara lisan

Layanan lisan diberikan oleh humas, informasi dan staf lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan informasi kepada mereka yang membutuhkan. Agar layanan lisan berhasil seperti yang dimaksudkan, beberapa syarat harus dipenuhi.

- 1) Pahami masalah di ruang kerja Anda.
- 2) Dapat menjelaskan dengan lancar, singkat dan jelas.
- 3) Bersikap sopan dan ramah.
- 4) Disiplin.

b) Layanan secara tulisan

Pelayanan tertulis merupakan bentuk pelayanan yang paling penting dalam menyelesaikan tugas, tidak hanya dari segi kuantitas, tetapi juga dari segi peran. Pada dasarnya jasa pengetikan sangat efisien karena faktor biaya, apalagi untuk jasa jarak jauh. Jasa pengetikan dapat dibagi menjadi dua bagian. Artinya, pertama, layanan disajikan dalam bentuk instruksi, informasi, dan lain-lain untuk memudahkan para pihak berhubungan dengan instansi. Kedua, layanan berupa berkas tertulis atas permohonan, laporan, pengaduan, hibah dan keputusan.

¹⁴ Moenir, AS. 2000. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

c) Layanan bentuk perbuatan

Layanan akta sering digabungkan dengan layanan lisan, karena sebagian besar hubungan lisan umumnya terjadi dalam hubungan kerja, tetapi fokusnya adalah pada apa yang diharapkan dari para pihak itu sendiri. Oleh karena itu, tujuan utama peserta adalah menerima kinerja dalam bentuk tindakan atau hasil perilaku, bukan hanya pernyataan dan keterampilan verbal.

2.2.4.1 Asas – Asas Pelayanan

Pelayanan publik diselenggarakan dalam satu kesatuan kegiatan yang sederhana, terbuka, lancar, akurat, lengkap, relevan, dan terjangkau. Oleh karena itu, harus mengandung elemen dasar berikut:

1. Hak dan kewajiban penyelenggara dan penerima pelayanan publik harus jelas dan diketahui oleh masing-masing pihak.
2. Rancangan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kinerja masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap menjaga efisiensi dan efektifitas.
3. Kualitas proses dan hasil pelayanan publik diupayakan untuk memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang wajar.
4. Dalam hal pelayanan publik yang diselenggarakan oleh suatu instansi pemerintah harus bernilai tinggi, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk ikut serta dalam mewujudkan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.2.4.2 Prinsip Pelayanan

1. Efektifitas dan efisien

Efektifitas dan efisiensi pelayanan ini ditunjukkan dengan pelayanan yang tepat waktu, cepat dan merata kepada seluruh pengguna jasa, termasuk kemudahan regulasi bagi pengusaha. Di bawah ini adalah beberapa contoh yang dapat menunjukkan peningkatan kualitas layanan e-government yang diberikan oleh pemerintah berdasarkan efektivitas dan efisiensi kinerja pemerintah.

- a. Adanya keadilan dalam menerima pelayanan. Hal ini terlihat dari tidak adanya perbedaan pelayanan, karena setiap pelaku usaha yang datang harus menarik kartu tunggu.
- b. Personil kami kompeten untuk memberikan layanan dan ini dibuktikan dengan pelatihan kami untuk penyedia layanan. Kantor pelayanan dilengkapi dengan perangkat komputer, sehingga pelayanan dapat diberikan dengan cepat. Operasi layanan dilaporkan melalui Internet, dan operasi layanan dilaporkan, sehingga personel tidak perlu lagi menjelaskan operasi layanan. Pasang di dinding konter layanan.
- c. Pemerintah menggunakan aplikasi sistem informasi yang sangat baik, yang memperkuat disiplin aparatur dan ketepatan waktu pelayanan.

2. Akuntabilitas

Pengusaha percaya bahwa pemerintah menjadi lebih bertanggung jawab setelah pengenalan e-government. Akuntabilitas ini ditandai dengan berbagai indikator, seperti respon pengaduan, kejelasan program pemerintah bagi dunia usaha,

standarisasi proses pelayanan, penetapan kebijakan yang relevan, dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Pemerintah meningkatkan layanan mereka melalui berbagai inisiatif seperti menambah lebih banyak aplikasi/sistem informasi. Selain itu, pengusaha menerima laporan tindak lanjut atas pengaduan yang diajukan kepada pemerintah.

3. Transparansi

Juga dikatakan bahwa pengenalan e-government telah sangat meningkatkan transparansi. Pengusaha percaya bahwa informasi tentang hak dan kewajiban, peraturan, persyaratan, dan biaya layanan sudah tersedia di komunitas bisnis dan dianggap komunikasi proaktif. Melalui websitenya, pemerintah menyediakan berbagai informasi yang relevan dengan dunia usaha, antara lain: Peluang Investasi dan Prosedur Pelayanan. Selain internet, kami juga aktif menyebarluaskan informasi melalui media elektronik.

2.3 Teori Penerapan Inovasi Pelayanan

Rogers dalam Suwarno, (2008:9)¹⁵ mengatakan jika inovasi didalam implementasinya mempunyai atribut seperti pada 5 aspek dibawah ini:

- 1) Keunggulan relatif; Inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai tambah dari inovasi sebelumnya. Inovasi selalu memiliki nilai segar yang membedakannya dari yang lain.
- 2) Kompatibilitas atau Kesesuaian. Sebaliknya, inovasi juga memiliki sifat compatible atau kompatibel dengan inovasi yang digantikannya. Inovasi lama tidak boleh dibuang begitu saja, tetapi karena alasan biaya, inovasi lama juga

¹⁵ Rogers dalam Suwarno (2008) hal 4, Inovasi di Sektor Publik

harus menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Ini juga memfasilitasi proses penyesuaian dan pembelajaran yang lebih cepat untuk inovasi.

- 3) Kompleksitas; Inovasi yang bersifat baru menjadi lebih kompleks dari pendahulunya. Namun, kerumitan ini umumnya bukan masalah yang signifikan karena inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik.
- 4) Kemungkinan atau dibawa ke pengadilan. Inovasi baru diterima jika sudah teruji dan memiliki keunggulan atau nilai tambah dibandingkan dengan inovasi yang lebih tua. Dengan kata lain, produk inovasi harus melalui tahap uji publik dimana masing-masing pihak berkesempatan untuk menguji kualitas inovasi tersebut.
- 5) Observabilitas atau kemudahan untuk mengamati. Inovasi harus dapat diamati cara kerjanya dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Inovasi dengan atribut ini adalah cara baru dalam melakukan sesuatu dan menggantikan cara produksi lama. Namun, inovasi memiliki dimensi geografis dan bisa baru di satu tempat dan lama dan umum di tempat lain. Selain itu, karakteristik inovasi di sektor publik relatif berbeda dengan di sektor komersial. Berdasarkan karakteristik karakter inovatif Rogers di atas, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Temanggung mencoba mempertimbangkan inovasi pelayanan sebagai unit analisis. Karena inovasi yang ada tidak muncul begitu saja, ada tahapan dan hal-hal dalam munculnya inovasi tersebut dan penerapan inovasi tersebut untuk mencapai kualitas pelayanan prima. Menurut Tjiptono (1997:2),

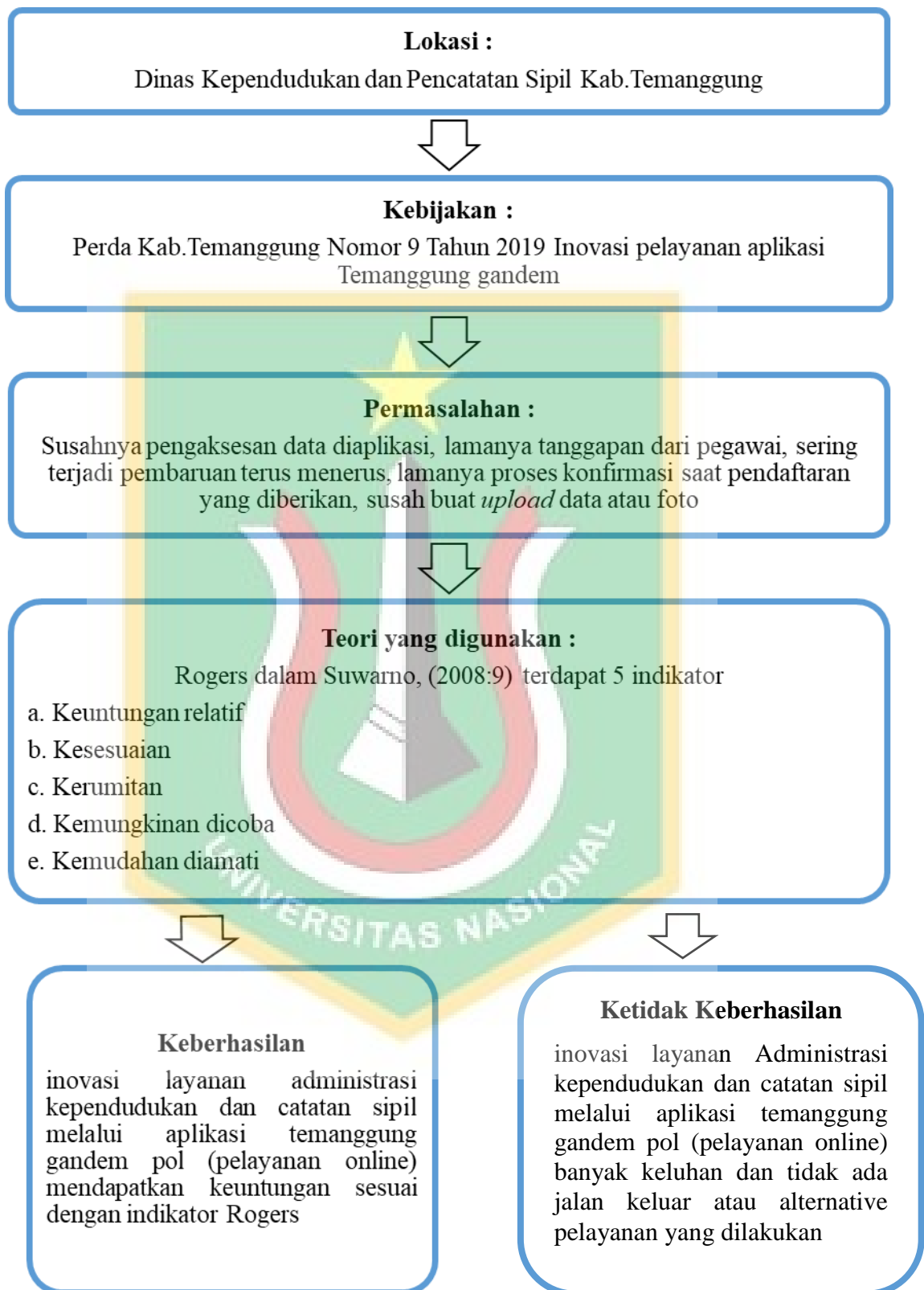
kualitas adalah keadaan dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁶

2.4 Kerangka Pemikiran

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Temanggung merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pengamatan peneliti mengidentifikasi beberapa masalah, yaitu sarana dan prasarana pelayanan kependudukan di Kantor Catatan Sipil yang masih kurang, dan kualitas pelayanan yang masih kurang memuaskan, seperti penerbitan akta kelahiran, keluhan umum tentang proses pelayanan seperti akta kelahiran, kartu keluarga, dan KTP elektronik, dll. Selain itu, informasi yang diberikan kepada masyarakat oleh Kementerian Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kabupaten Temanggung belum optimal baik dari segi produk, persyaratan maupun tenggat waktu pembuatannya.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Temanggung lamban dalam menjawab pertanyaan masyarakat terkait aplikasi Gandem Temanggung. Ketiadaan jaminan pemrosesan produk yang salah, ditunjukkan dengan ketidakpastian waktu yang diperlukan untuk membenarkan produk tersebut. Guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Temanggung, perlu dilakukan analisis secara mendalam. Di bawah ini adalah skema kerangka penelitian:

¹⁶ Fandy Tjiptono, 1997, Strategi Pemasaran, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.



Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.