

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2017 tentang inovasi daerah menyebutkan bahwa inovasi daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah serta salah satu sasarnya yaitu peningkatan pelayanan publik. Usulan inovasi daerah dapat berasal dari : kepala daerah, anggota dprd, asn, perangkat daerah, dan anggota masyarakat. Dengan hadirnya inovasi maka akan mempermudah penyelenggaraan pelayanan publik antar pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat sebagai penerima layanan. Inovasi merupakan hal penting yang harus dilakukan oleh setiap daerah, karena dengan suatu inovasi akan mampu untuk memenuhi kebutuhan publik yang semakin kompleks. Dengan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, masyarakat akan menuntut untuk menerima pelayanan yang cepat dan tepat, melalui suatu inovasi maka pelayanan akan dapat dilakukan dengan cepat, sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh publik.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat diperlukan oleh masyarakat, karena kehidupan masyarakat tidak dapat terlepas dari administrasi kependudukan, dalam rangka memenuhi kebutuhan publik, dan meningkatkan

pelayanan terkait administrasi kependudukan, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung membuat suatu inovasi pelayanan melalui aplikasi yang bernama Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN). Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) merupakan suatu inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, dengan inovasi pelayanan melalui aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) tersebut, publik dapat menerima layanan administrasi kependudukan dengan mudah dan cepat, karena aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) adalah salah satu aplikasi yang berbasis teknologi, yang mana dengan inovasi pelayanan ini publik dapat dengan mudah mengakses layanan administrasi kependudukan, masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan tidak perlu untuk datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, terutama di era pandemi seperti saat ini yang membatasi kegiatan tatap muka, karena layanan administrasi kependudukan dapat dengan mudah didapatkan melalui inovasi pelayanan yang telah disediakan melalui aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN). Masyarakat dapat mengakses empat layanan administrasi kependudukan, diantaranya : Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pindah keluar, Kartu Identitas Anak (KIA).

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwasannya pelayanan administrasi kependudukan perlu ditingkatkan sejalan dengan adanya tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang

professional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif, hal ini dilakukan dalam rangka mewujudkan standar pelayanan prima yang menyeluruh dalam mengatasi masalah kependudukan. Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan yang hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi Kependudukan diharapkan dapat memberikan pemenuhan hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta dapat memberi perlindungan terkait dengan penerbitan Dokumen Kependudukan, yang mana dalam hal ini publik berhak untuk mendapatkan kesetaraan dalam pelayanan.

Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat, pemerintah sebagai pelayan publik harus mampu untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya, yang mana kebutuhan masyarakat akan selalu berjalan secara dinamis. Masyarakat sebagai pelanggan di dalam pelayanan publik akan menuntut untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, karena kebutuhan masyarakat yang terus berkembang setiap waktunya maka dari itu pelayanan publik harus terus menerus ditingkatkan. Pada hakikatnya pelayanan merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan, masyarakat yang berperan sebagai pelanggan dalam pelayanan publik merupakan suatu hal penting yang harus diperhatikan, karena pada dasarnya pelayanan itu terdiri atas

penyelenggaraan atau pelaksanaan dan penerima layanan atau yang disebut *costumer*, di era *new public service* seperti saat ini organisasi publik harus mampu memberikan pelayanan yang prima terhadap pelanggan (masyarakat). Oleh karena itu dalam memenuhi kebutuhan publik yang berjalan secara dinamis, pelayanan publik harus terus menerus ditingkatkan, dan mengikuti perkembangan yang terjadi pada masyarakat, sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang sudah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang memberikan kemudahan, sebagaimana yang diungkapkan oleh Thoha (2002:23) dalam Satibi (2012) menandakan bahwa “pelayanan masyarakat merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan”. Merujuk pada teori tersebut, maka pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik sudah seharusnya dapat memberikan kemudahan pada publik. Dengan demikian pemerintah harus dapat melakukan terebosan dalam meningkatkan pelayanan dan memberikan kemudahan dalam pelayanan, salah satunya adalah dengan cara membuat inovasi pelayanan, karena dengan inovasi pelayanan pemerintah dapat merespons kebutuhan publik secara cepat, sehingga pemerintah dapat memenuhi kebutuhan publik yang kompleks dalam waktu yang lebih singkat, dan dengan birokrasi yang tidak berbelit. Di era perkembangan teknologi yang sangat pesat seperti saat ini, tentu inovasi pelayanan

merupakan suatu terobosan yang dibutuhkan oleh pemerintah dan masyarakat, agar dapat mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan harapan.

Inovasi pelayanan publik merupakan suatu gagasan atau ide kreatif atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, walaupun demikian inovasi tidak harus berupa penemuan baru namun inovasi harus dapat mencakup suatu pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan pada kualitas pelayanan publik, tak dapat dipungkiri bahwasannya inovasi yang ada pada organisasi publik belum berkembang pesat seperti inovasi yang ada pada sektor privat. Hal ini dapat disebabkan oleh sistem *reward* dan *punishment* yang ada pada sektor publik belum berjalan dengan baik, karena penilaian yang ada pada organisasi sektor publik cenderung bersifat subyektif, sehingga belum dapat memotivasi aparat untuk memiliki kinerja yang baik, dan belum mampu berinovasi dengan pesat. Menurut Mousa dkk (2018) kecilnya jumlah inovasi yang dilakukan pada sektor publik kemungkinan besar disebabkan karena masih terdapat sedikit pula pemahaman mengenai bagaimana sebenarnya inovasi di organisasi sektor publik berlangsung.

Blouch dan Bugge (2013) juga berpendapat bahwasannya masih sedikit pemahaman mengenai inovasi di sektor publik, serta masih sedikit pemahaman tentang manajemen yang dapat memberikan penjelasan mengenai bagaimana proses inovasi pada organisasi sektor publik. Selain itu struktur organisasi yang terdapat pada organisasi sektor publik bersifat kaku, sehingga mengakibatkan cenderung tidak

menyukai perubahan, berbeda dengan organisasi sektor privat yang dituntut untuk melakukan perubahan agar tidak tertinggal oleh *competitor*.

Pengembangan daerah perlu untuk dilakukan dengan melalui suatu pembaruan atau inovasi agar daerah dapat berkembang pesat. Oleh karena itu organisasi sektor publik yang cenderung tidak menyukai adanya perubahan cepat seperti sektor privat, dituntut untuk tetap melakukan suatu pembaharuan atau inovasi agar suatu daerah dapat berkembang, karena berhasilnya suatu daerah juga dapat dilihat dari pelayanan publiknya. Jika organisasi privat bersaing dengan kompetitornya, maka daerah juga harus mampu bersaing dengan daerah lainnya, agar daerah dapat terus termotivasi untuk dapat melakukan pembaharuan dalam memberikan pelayanan kepada publik. Pelayanan publik yang baik pada era revolusi 4.0 adalah pelayanan publik yang mampu untuk mengurangi jumlah masyarakat yang mendatangi kantor untuk menerima layanan (*zero visit*), melihat kondisi seperti saat ini maka inovasi pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kegiatan pelayanan terkhusus pada organisasi sektor publik.

Inovasi yang berhasil adalah inovasi yang dapat memberikan keberhasilan tidak hanya pada sektor ekonomi namun juga dapat memberikan keberhasilan pada sektor sosial. Inovasi yang berhasil adalah inovasi yang dapat menciptakan nilai besar untuk pelanggan, untuk komunitas, dan untuk lingkungan pada saat yang sama, karena pada hakikatnya inovasi harus dapat memberikan kemudahan dan memberikan nilai kebermanfaatan.

Indonesia sebagai negara yang memiliki banyak daerah terus menerus mengencarkan inovasi pelayanan di setiap daerahnya, karena pelayanan publik yang terdekat dengan masyarakat terdapat pada tingkat daerah, namun pelaksanaan inovasi pelayanan di Indonesia sebagai suatu pembaruan, dalam setiap perkembangannya tentu mengalami hambatan, karena untuk menghadapi sesuatu yang baru memerlukan adaptasi, sama halnya dengan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN). Inovasi yang bertujuan untuk memudahkan pelayanan administrasi kependudukan ini masih mengalami kendala, terutama ketika menyampaikan sosialisasi kepada masyarakat terjadi miskomunikasi dari pihak RW dan RT, sehingga pemahaman masyarakat terhadap aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) masih kurang, karena masyarakat belum dapat sepenuhnya adaptasi terhadap suatu prosedur pelayanan yang mengalami pemabaharuan atau inovasi. Kurangnya pemahaman masyarakat tersebut dapat menyebabkan terhambatnya pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN).

Inovasi dalam pelayanan publik perlu dilakukan dan harus terus menerus ditingkatkan, agar dapat memberi kemudahan pada publik sehingga kebutuhan publik dapat terpenuhi, dengan adanya inovasi pelayanan maka kualitas pelayanan publik juga dapat meningkat menjadi lebih baik. Jika inovasi tidak dikembangkan dengan maksimal maka pemerintah sebagai pelayan publik tidak mampu memenuhi kebutuhan publik yang dinamis dan semakin kompleks. Peneliti memilih Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sebagai objek penelitian, dikarenakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan suatu instansi yang mengurus pelayanan administrasi kependudukan, yang mana administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat penting dan sangat diperlukan oleh masyarakat, dengan demikian masyarakat harus mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pihak yang berkewajiban melayani dan mengurus administrasi kependudukan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam laporan penelitian yang berjudul :” **Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung**”.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan dari hasil penelitian dan latar belakang diatas, maka peneliti memfokuskan penelitian pada Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SALAMAN dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Fokus penelitian bersifat tentatif sesuai dengan berlangsungnya penelitian. Menurut Rogers dalam Ladiatno (2013:9) Inovasi memiliki atribut yang melekat antara lain: *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compability* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), *Observability* (Kemudahan Diamati).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian yang telah diuraikan diatas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ?
2. Bagaimana hambatan yang dialami pada penerapan aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini sesuai dengan masalah yang dirumuskan, yaitu :

1. Untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
2. Untuk menganalisis hambatan aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

3. Untuk mendeskripsikan upaya yang dilakukan dalam meningkatkan administrasi kependudukan melalui aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan antara lain :

1. Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama, yaitu mengenai inovasi pelayanan publik.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak umum yang menaruh perhatian dan minat untuk mengkaji lebih lanjut mengenai inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bandung.