

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Inovasi merupakan hal penting yang wajib dilakukan oleh setiap daerah, karena dengan adanya suatu inovasi akan mampu untuk memenuhi kebutuhan publik yang semakin kompleks. Dengan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, masyarakat pasti akan menuntut untuk menerima pelayanan yang cepat serta tepat melalui suatu inovasi, maka dari itu pelayanan dapat dilakukan dengan cepat sesuai dengan pelayanan yang sangat di harapkan oleh publik.

Inovasi pelayanan publik memang perlu dilakukan agar mengubah cara lama menjadi lebih baik lagi agar permasalahan yang sering terjadi bisa diatasi, walaupun kata inovasi jarang dilakukan oleh pemerintahan namun tidak menutup kemungkinan akan merubah kondisi pelayanan publik apabila bisa diterapkan dan dimanfaatkan dengan baik. Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah sifatnya tidak seperti organisasi swasta yang bisa langsung begitu saja dilaksanakan, berbeda hal pada pemerintahan banyak sekali faktor yang berhadapan mulai dari peraturan, budaya organisasi birokrasi, kualitas kerja dan masih banyak lagi karena birokrasi masih berkesan kaku dan hanya menunggu perintah atasan saja.

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 akta kelahiran 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 di dalamnya berisikan akta kelahiran 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.

Pelayanan publik merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh suatu birokrasi terhadap masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berbagai

kebutuhan masyarakat yang bervariasi memaksa Pemerintah untuk terus-menerus melakukan inovasi pelayanan agar dapat menghasilkan pelayanan publik yang maksimal dan memuaskan. Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan Pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat ada suatu produk secara fisik.

Proses dalam penyederhanaan pelayanan publik merupakan suatu keharusan dalam rangka menjawab tuntutan masyarakat dalam suatu upaya peningkatan pelayanan publik agar pelayanan publik semakin maju dan berkembang. Dalam proses penyederhanaan dimulai dengan peran pemerintah untuk melakukan pembaharuan, pembaharuan yang dimaksud yaitu menciptakan “entrepreneur minded” merupakan pola pemikiran seorang entrepreneur terhadap sikap yang harus dimilikinya dalam berinovasi dan menghasilkan suatu tindakan, sehingga terciptanya organisasi pemerintahan yang memiliki sistem pembaharuan diri yang baik.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat diperlukan oleh seluruh masyarakat, karena kehidupan masyarakat tidak terlepas dari administrasi kependudukan, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan pelayanan terkait administrasi kependudukan, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung membuat sebuah inovasi pelayanan melalui aplikasi yang bernama Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN). Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) adalah suatu inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, dengan adanya inovasi pelayanan publik melalui

aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) ini, masyarakat dapat menerima layanan administrasi kependudukan dengan mudah dan cepat, karena aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) merupakan salah satu aplikasi berbasis teknologi, yang mana dengan inovasi pelayanan ini masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan administrasi kependudukan kapanpun dan dimanapun, dengan adanya kemudahan ini masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan tidak perlu untuk datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, terutama pasca era pandemic 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).

Menurut Peraturan pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 inovasi merupakan semua bentuk pembaharuan pada penyelenggaraan pemerintah daerah yang mempunyai suatu tujuan dalam meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah. Usulan inovasi daerah bisa berasal dari kepala daerah, anggota dewan perwakilan rakyat daerah (DPRD), aparatur sipil negara (ASN), perangkat daerah, dan juga anggota masyarakat. Dengan adanya inovasi maka akan memudahkan penyelenggaraan pelayanan publik antar pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan, sehingga memudahkan pemerintah dalam melakukan pelayanan secara efektif dan efisien.

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 customer, 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.

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 Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”**.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas dan fenomena-fenomena yang terjadi sekarang, maka peneliti memfokuskan penelitian mengenai “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Selesai dalam Genggaman (SALAMAN) dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”. 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 SALAMAN dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
2. Apa saja dampak dari inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SALAMAN dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran 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. Mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan publik bagaimana inovasi pelayanan publik melalui aplikasi selesai dalam genggam (SALAMAN) dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
2. Menjelaskan apa saja dampak dari inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SALAMAN dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan antara lain :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pemikiran dalam mengembangkan keilmuan dan memperdalam pengetahuan, selain itu memperluas wawasan dalam hal menerapkan teori-teori yang berhubungan dengan Administrasi Publik khususnya menyangkut dengan 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 akta kelahiran di Kota Bandung.