

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi merupakan bagian dari globalisasi yang berkaitan dengan masyarakat modern, sekarang ini masyarakat memberikan tuntutan kepada pemerintah sebagai penyedia layanan yang lebih bersifat terbuka, lebih efektif dalam menjalankan tugasnya, dan juga mempermudah informasi khususnya dalam bidang pemerintahan, hal ini dapat memajukan pemerintah untuk menjalankan sebuah perencanaan tata pemerintahan yang baik atau disebut dengan *Good Governance*.

Hubungannya dengan pelayanan publik yang bersifat *good governance*, pemerintah mempunyai tuntutan untuk bisa menyesuaikan dengan kemajuan teknologi agar tidak tertinggal. Salah satu ciri di era perkembangan globalisasi ini adalah digunakannya Teknologi Komputer.

Sejalan dengan peraturan Bupati Cianjur Nomor 25 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan e-government bahwa penyelenggaraan e-government untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik dan pelayanan administrasi pemerintahan, melalui pengembangan e-government ini maka diterapkannya suatu sistem manajemen dan segala pekerjaan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Suatu proses dan adanya implementasi merupakan suatu inovasi yang berhasil dan Pelayanan baru merupakan suatu perkembangan yang nyata dalam efektivitas dan kualitas. Dari hal ini suatu inovasi adalah suatu proses yang berasal dari suatu pembaharuan yang sesuai dengan aturan. Inovasi dalam prosedur pelayanan merupakan suatu pembaharuan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang menerima pelayanan. (Maysara, 2021)

Keutamaan inovasi dan urgensi kebijakan dalam sektor publik membuat pemerintah untuk mengembangkan suatu inovasi sektor kebijakan

untuk menciptakan pelayanan publik yang prima. Pemerintah Indonesia juga *committed* untuk pengembangan inovasi pelayanan publik yang diatur dalam undang-undang Nomor 38 tahun 2017 tentang inovasi pemerintahan daerah, ruang lingkup ini mencakup inovasi tata kelola penyelenggara pelayanan publik dan pemerintahan. (Suranto, 2021)

Pelayanan publik pada dasarnya menerapkan dan memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat sebagaimana dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 “Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang telah disiapkan para penyelenggara pelayanan publik.”

Kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan ketika adanya suatu tata cara atau mekanisme “*exit*” dan “*voice*” yang telah lebih dulu oleh lebih dulu digunakan. Mekanisme *exit* ini dimana masyarakat tidak menerima pelayanan secara baik, maka masyarakat berhak memilih penyelenggara pelayanan publik yang lain, berhubungan dengan mekanisme *voice* dimana ketika masyarakat tidak menerima pelayanan secara baik, masyarakat boleh mengungkapkannya secara terang-terangan kepada lembaga penyelenggara pelayanan publik yang kurang baik. (Kurniawan dalam Albert Hirschman, 2016)

Permasalahan yang paling utama dalam pelayanan publik adalah peningkatan kualitas itu sendiri. Kualitas pelayanan publik yang baik ialah bagaimana tata kelola dalam pemerintahan, tata pelaksanaannya, dan sumber daya manusia. pelayan publik perlu memahami Tugas sebagai penyedia layanan yang mana Tugas dari seorang pemerintah yang paling pokok yaitu memberikan pelayanan umum secara cepat dan tepat kepada masyarakat, sehingga suatu instansi pelayanan atau pemerintah tidak asing dengan sebutan “pelayanan masyarakat” (public service). pelayanan kepada masyarakat pemerintah belum maksimal dalam pelayanan publik dan terus berusaha menjadi penyedia layanan yang lebih baik untuk masyarakat. (Nurdin, 2019)

Ada beberapa faktor yang menghambat dalam proses pelayanan publik, salah satunya pemerintahan masih menerapkan sistem pelayanan yang belum berbasis teknologi. Berdasarkan permasalahan tersebut pemerintah harus mempunyai inovasi yang yang dapat memajukan pelayanan. Pemerintah berperan penting dalam menghasilkan suatu kebijakan serta tindakan pada setiap sektor dengan menggunakan pemanfaatan teknologi informasi dalam inovasi pelayanan publik (e-government).

Sebagaimana dalam Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 yang dipertegas lagi oleh Peraturan Pemerintah Nomor 43 tahun 2014 tentang peraturan pelaksanaan undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Peraturan Menteri dalam negeri Nomor 44 tahun 2016 tentang kewarganegaraan Desa.(Suwaryo, 2020)

Desa merupakan bagian dari sektor pemerintahan paling bawah yang mempunyai susunan pemerintahan nasional dalam mengatur wilayah nya sendiri (otonom) dalam undang-undang Nomor 6 tahun 2014 tentang desa, “Desa merupakan suatu wadah yang dapat meningkatkan taraf kualitas pelayanan publik dan memberikan kesejahteraan sebesar-besarnya terhadap masyarakat”. Dengan ini pembangunan bisa dilakukan melalui konsep e-Government dalam sektor pemerintahan desa. (Watrianthos, 2020)

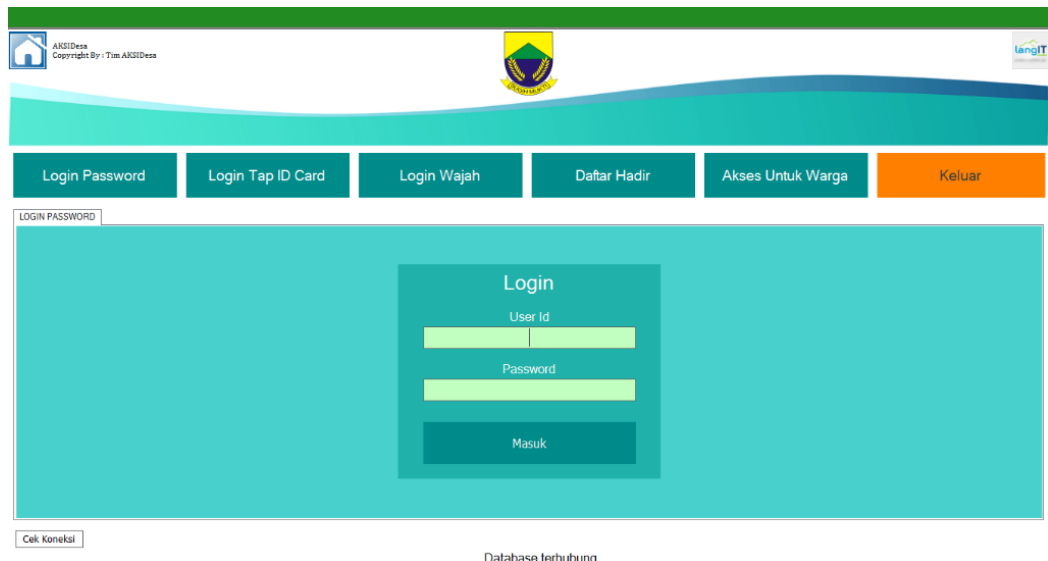
Desa Sindanglya Cipanas telah meluncurkan aplikasi berbasis e-Government yaitu aplikasi AKSIDesa (aplikasi kependudukan dan sistem informasi desa) yang diadopsi oleh beberapa Desa di wilayah Cianjur, salah satunya Desa Ciharashas yang sudah berkembang dalam bidang teknologi, yaitu melalui aplikasi yang diluncurkan oleh Desa Sindanglya Kecamatan Cipanas.

Desa Ciharashas Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur yang terletak di Jawa Barat ini merupakan salah satu desa yang sudah menerapkan sistem pelayanan yang berbasis teknologi informasi melalui aplikasi AKSIDesa sejak tahun 2017. Sementara itu ada Aplikasi Smart Village yaitu aplikasi yang

sama dalam bidang Pemerintahan yang telah diresmikan oleh Bupati Cianjur pada tahun 2021. Sehingga Desa Ciharashas menggunakan dua aplikasi yaitu aplikasi AKSIDesa khusus untuk pelayanan surat menyurat dan lainnya sedangkan Smart village digunakan pada saat pembagian Bantuan Langsung Tunai (BLT) saja, sedangkan Desa Sukamanah Kecamatan Cibeber Kabupaten Cianjur baru menggunakan sistem pelayanan publik berbasis teknologi pada tahun 2021 dimulai dengan penginputan data dan mulai berjalan atau pemutaakhiran data digunakan pada tahun 2022. Namun tidak menutup kemungkinan di masa yang akan datang akan menggunakan aplikasi smart village untuk pelayanan administrasi.

Sistem aplikasi AKSIDesa (aplikasi kependudukan dan sistem informasi desa) ini merupakan aplikasi yang berbasis teknologi dibidang pemerintahan yang dirancang oleh Tim sindanglaya yaitu Tim TPMSI (tim pengembang manajemen sistem informasi) yang diresmikan pada tahun awal 2016 dan berjalan sampai sekarang. Aplikasi ini membutuhkan dua tahun untuk proses pemutaakhiran pendataan dan terhubung dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur secara Manual dengan datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur karena sesuai dengan Sistem yang ada.

Aplikasi AKSIDesa ini dirancang sesuai dengan permasalahan-permasalahan yang khususnya ada di Desa Sindanglaya sehingga diaplikasikan dalam sistem tersebut. Aplikasi AKSIDesa merupakan sistem teknologi yang dapat mempermudah dalam pelayanan administrasi surat menyurat, pendataan administrasi penduduk, laporan data statistik, dan juga informasi-informasi yang dapat disampaikan kepada masyarakat melalui aplikasi ini. Berikut tampilan layar awal sebelum mengakses aplikasi AKSIDesa.



Gambar 1.1 Jendela awal aplikasi AKSIDesa

sumber : *Sistem Aplikasi AKSIDesa Ciharashas, Tahun 2022*

Gambar di atas dapat dilihat bahwa aplikasi AKSIDesa bisa di akses oleh para aparat pelayan publik yang sudah mempunyai *user id* dan *password*. Sehingga penyedia layanan mempunyai *user id* dan *password* nya masing-masing. Namun dapat dilihat digambar tersebut bahwa fitur akses untuk warga sampai saat ini belum diaktifkan oleh Desa Ciharashas.



Gambar 1.2 Menu Layanan aplikasi AKSIDesa

sumber : Sistem Aplikasi AKSIDesa Ciharashas, Tahun 2022

Gambar di atas merupakan menu layanan yang ada dalam aplikasi AKSIDesa yaitu ada profil desa, data daftar nikah, data pelatihan, layanan surat menyurat dan lainnya.

Aplikasi ini dapat membantu perangkat desa khususnya petugas pelaksana administrasi dalam membuat berbagai pelayanan administrasi seperti pembuatan surat keterangan usaha, surat kematian, surat keterangan beda data, surat keterangan belum memiliki rumah, surat keterangan belum menikah surat keterangan domisili (berangkat haji), surat keterangan izin rame-rame, dan sebagainya. Sebelum adanya aplikasi, pelayanan tersebut dilakukan secara manual seperti adanya form-form yang harus diisi sehingga memberikan kesan lambat dalam pelayanan. Dengan aplikasi ini AKSIDesa secara otomatis pembuatan surat-menyurat tersebut tinggal jadi dan lebih cepat.

Aplikasi tersebut terdapat kekurangan, kekurangan itu terjadi karena masih terdapat masyarakat yang belum terdaftar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur maka otomatis masyarakat tersebut tidak terdaftar diaplikasi ini. Sehingga menyulitkan dalam pelayanan melalui

aplikasi AKSIDesa, jadi masyarakat harus ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur , sehingga membutuhkan tambahan waktu lagi. Bagi masyarakat yang belum terdaftar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur Desa Ciharasha akan mengeluarkan Surat keterangan Domisili sementara, berikut adalah data-datanya :

Tabel 1.1 Data Masyarakat Belum Terdaftar Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur

No	Nama	Surat	Keterangan
1	Ujang Soleh	Surat Keterangan Orang Hilang	Tidak Diketahui Keberadaanya
2	Roseu Susanti	Surat Keterangan Orang Hilang	Tidak Diketahui Keberadaanya
3	Bela Agustina	Surat Keterangan Tidak Mampu (Pengaduan PIP Sekolah)	Warga Tersebut Berdomisili Di Bandung
4	Papat	Surat Keterangan Domisili	Belum Terdaftar Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur
5	Fitriani	Surat Keterangan Domisili	Belum Terdaftar Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur
6	Hendra	Surat Keterangan Domisili	Belum Terdaftar Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur
7	Ocoh Suprihatin	Surat Keterangan Domisili	Belum Terdaftar Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur
8	Herlina	Surat Keterangan Domisili	Belum Terdaftar Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur

No	Nama	Surat	Keterangan
9	Usep	Surat Keterangan Domisili	Belum Terdaftar Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur
10	Zaid Kharismawan	Surat Keterangan Domisili	Belum Terdaftar Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur
11	Lisa Umami	Surat Keterangan Domisili	Belum Terdaftar Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur
12	Sulis Destiyani	Surat Keterangan Domisili	Belum Terdaftar Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur
13	Kurnia	Surat Keterangan Domisili	Belum Terdaftar Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur
14	Aceng	Surat Keterangan Domisili	Belum Terdaftar Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur
15	Risa Aisah	Surat Keterangan Domisili	Belum Terdaftar Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur
16	Vena Amira	Surat Keterangan Domisili	Belum Terdaftar Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur
17	Mada Sanjaya	Surat Keterangan Domisili	Belum Terdaftar Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur
18	Kasih Rosdiana	Surat Keterangan Domisili	Belum Terdaftar Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur
19	Agus Guswandi	Surat Keterangan Domisili	Belum Terdaftar Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur

No	Nama	Surat	Keterangan
20	Aidah Nuraeni	Surat Keterangan Domisili	Belum Terdaftar Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur

Sumber : Aparat Desa Ciharashas Kecamatan Cilaku-Cianjur, 2022

Selain dengan permasalahan pada data masyarakat yang belum terdaftar di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil aplikasi ini belum disosialisasikan oleh Desa Ciharashas sehingga masyarakat kurang mengetahui pelayanan yang dilakukan oleh Desa Ciharashas.

Inovasi yang berhasil adalah inovasi yang memiliki proses dan adanya implementasi, salah satu bentuk inovasi ini merupakan inovasi pelayanan publik yaitu, menyediakan pelayanan yang lebih efektif dengan melalui proses pemberian pelayanan atau jasa kepada masyarakat. (Prasetyo,2018)

Pelayanan yang baru merupakan suatu perkembangan yang nyata dalam efektivitas dan kualitas dari hal ini, suatu inovasi adalah suatu proses yang berasal dari suatu pembaharuan yang sesuai dengan aturan. Inovasi dalam prosesur pelayanan merupakan suatu pembaharuan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selaku penerima jasa pelayanan.(Maysara, 2021)

Berdasarkan latar belakang yang peneliti paparkan diatas maka peneliti akan melakukan penelitian berkaitan dengan pelayanan, khususnya aplikasi AKSIDesa dalam bentuk judul penelitian : **“Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Aksidesa Dalam Pelayanan Administrasi Penduduk Di Desa Ciharashas Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur”**.

B. Identifikasi Masalah

Dengan latar belakang masalah tersebut, peneliti akan melakukan identifikasi masalah yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik di Desa Ciharashas kecamatan Cilaku Kabupaten Cinjur sebagai berikut :

1. Masyarakat yang belum terdaftar di di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur tidak bisa melakukan pelayanan Administrasi.
2. Aplikasi AKSIDesa belum terhubung secara *online* dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur , yaitu datang secara langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur untuk penginputan data melalui File atau PDF.
3. Akses untuuk Masyarakat belum di kembangkan di Desa Ciharashas.

C. Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang yang sudah peneliti paparkan diatas, peneliti merumuskan permasalahan penelitian yang sesuai dengan latar belakang permasalahan yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) dalam penerapan Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi AKSIDesa dalam pelayanan administrasi penduduk di Desa Ciharashas ?
2. Bagaimana *Compability* (Kesesuaian) dalam Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi AKSIDesa dalam pelayanan administrasi penduduk di Desa Ciharashas?
3. Bagaimana *Complexity* (Kerumitan) dalam Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi AKSIDesa dalam pelayanan administrasi penduduk di Desa Ciharashas?
4. Bagaimana *Triability* (Kemungkinan dicoba) dalam Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi AKSIDesa dalam pelayanan administrasi penduduk di Desa Ciharashas?
5. Bagaimana *Observability* (dapat diamati) dalam Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi AKSIDesa dalam pelayanan administrasi penduduk di Desa Ciharashas?

D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini maka ada suatu tujuan yang ingin dicapai yaitu, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui *Relative Advantage* (keuntungan relatif) dalam Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi AKSIDesa dalam pelayanan administrasi penduduk di Desa Ciharashas.
2. Untuk mengetahui *Compability* (Kesesuaian) dalam Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi AKSIDesa dalam pelayanan administrasi penduduk di Desa Ciharashas.
3. Untuk mengetahui *Compexity* (Kerumitan) dalam Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi AKSIDesa dalam pelayanan administrasi penduduk di Desa CiharashaS.
4. Untuk mengetahui *Triability* (Kemungkinan dicoba) dalam Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi AKSIDesa dalam pelayanan administrasi penduduk di Desa Ciharashas
5. Untuk mengetahui *Observability* (dapat diamati) Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi AKSIDesa dalam pelayanan administrasi penduduk di Desa Ciharashas.

E. Manfaat penelitian

Penelitian ini sangat berhubungan sekali dengan pengumpulan data dan informasi mengenai inovasi pada pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di Desa Ciharashas Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur dengan beberapa manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat akademis

Dengan melakukan penelitian ini sehingga penulis bisa mendapatkan gelar Sarjana S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

2. Secara teoritis

- a) Manfaat bagi penulis, sehingga penulis bertambah wawasannya dan ilmunya melalui penelitian ini guna mengembangkan ilmu Administrasi Publik yang ada kaitannya dengan inovasi pelayanan publik.

3. Manfaat praktis

- a) terkhusus perguruan tinggi di program studi, penelitian ini bisa dijadikan sebagai tambahan khasanah karya ilmiah di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung khususnya untuk program Studi Administrasi Publik dan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan atau referensi untuk melakukan penelitian.
- b) Bagi masyarakat, bisa dijadikan sebagai pengetahuan dan pembelajaran mengenai inovasi pelayanan publik khususnya inovasi pelayanan-pelayanan pengadministrasian yang ada di Desa Ciharashas Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur.

F. Kerangka Pemikiran

Peneliti akan melakukan penelitian di Desa Ciharashas mengenai inovasi pelayanan publik melalui aplikasi AKSIDesa.

Hamijoyo dalam Sisca (2021:28) inovasi merupakan suatu transformasi yang baru ada dan memiliki perbedaan dari sebelumnya yang sudah ada dan inovasi ini diciptakan untuk meningkatkan suatu kinerja untuk mencapai suatu tujuan. Selain itu menurut Rogers (1986) inovasi merupakan suatu inspirasi atau pendapat yang dapat diterima untuk dikembangkan.

Dalam hal ini peneliti akan meneliti Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi AKSIDesa dalam pelayanan administrasi penduduk studi kasus di Desa Ciharashas Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur. Untuk mengetahui inovasi tersebut Rogers dalam Nurdin (2009:30) mengemukakan beberapa dimensi inovasi pelayanan publik sebagai berikut :

- 1) *Relative advantage* (keuntungan relative)

Keuntungan relative yaitu suatu inovasi harus memiliki suatu pembaharuan atau suatu nilai dari sebelumnya. Produk dari sebuah inovasi ialah merubah suatu sistem atau memperbaiki sistem yang lama. Dan pembaharuan tersebut dapat diamati, dimodifikasi, atau ditiru.

2) *Compatibility* (kesesuaian)

Kesesuaian yang dimaksud bahwa suatu inovasi yang lama merupakan proses bagian dari inovasi yang baru. Tujuannya bagi masyarakat tidak kaget dengan adanya model pelayanan yang baru, dan diperlukannya penyesuaian.

3) *Complexity* (kerumitan)

Inovasi yang baru akan sedikit lebih rumit dari sebelumnya, maka inovasi harus ada perkembangan yaitu hal-hal yang lebih baik dari sebelumnya, yang dapat meningkatkan suatu kualitas kinerja. Ada hal-hal yang perlu diperhatikan dalam inovasi, ketersediaan sumber daya manusia, hambatan dalam suatu inovasi tersebut, dan anggaran yang tersedia.

4) *Trialibility* (dilakukannya percobaan)

Dapat dikatakan suatu inovasi apabila inovasi tersebut sudah diuji coba dalam pelayanan dan lebih unggul dari sebelumnya dan paling penting ialah dapat diterima oleh penyedia pelayanan dan penerima pelayanan (masyarakat).

5) *Observability* (dapat diamati)

Inovasi ini harus memberikan kemudahan yakni dapat diamati dan output dari suatu inovasi atau keberhasilannya yaitu dapat diterima atau diadopsi ditempat lain. (Nurdin, 2019)

Dimensi tersebut menjadi indikator dari inovasi pelayanan publik, karena peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif maka pembahasan dalam penelitian ini berhubungan dengan dimensi yang dirumuskan oleh Rogers setiap indikatornya. Pelaksanaan inovasi dapat diukur melalui dimensi tersebut, hal ini dapat mengukur sejauh mana inovasi yang dilakukan di Desa Ciharashas telah berkembang. Peneliti menimbang bahwa teori ini dapat mempermudah dalam pencarian data mengenai inovasi pelayanan publik di Desa Ciharashas, Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas,

maka peneliti membuat model kerangka pemikiran yang digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran

