

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemenuhan atas tuntutan kebutuhan masyarakat, merupakan tujuan utama yang harus dilakukan pemerintah selaku penyelenggara dalam pelayanan publik. Hal ini didukung oleh Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 yang menyatakan, pelayanan publik merupakan segala rangkaian kegiatan pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat, baik berupa pelayanan barang, jasa maupun administratif, sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang berlaku¹.

Kondisi kualitas pelayanan publik di Indonesia rendah, hal ini dikarenakan oleh dua penyebab yaitu; pertama, tingkat pengaduan masyarakat terhadap Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2019 mencapai 11.087 aduan sedangkan pada tahun 2018 hanya berjumlah 10.985 aduan, dengan substansi maladministrasi seperti; penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur dan lain-lain. Kedua, hasil survei pada penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap 14 standar pelayanan menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan publik banyak berada pada zona merah atau tingkat kepatuhan rendah². Dari

¹ Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1.

² Ombudsman.go.id, “Proyeksi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 2020”, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-2020>, diakses pada 8 Agustus 2020, 12:38 WIB.

berbagai hal tersebut, menandakan masih butuhnya perbaikan pelayanan publik di Indonesia.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus ditingkatkan, bahkan harus sampai ke daerah-daerah terpencil yang tidak bisa dijangkau oleh pemerintah pusat. Untuk itu diberlakukannya prinsip penyelenggaraan otonomi daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang diubah ke Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dimana daerah diberi wewenang oleh pemerintah pusat untuk mengatur dan mengurus semua urusan pemerintahannya sendiri yang pelaksanaannya mendapat dorongan lebih besar dari berbagai elemen agar terwujudnya demokratisasi, transparansi dan akuntabilitas dalam menjamin pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat³.

Pelayanan publik di daerah memiliki kualitas layanan yang rendah menurut Ombudsman Republik Indonesia atas survei pemerintah provinsi. Berdasarkan hasil pengumuman 27 November 2019, rendahnya kualitas pelayanan ditandai oleh tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik atas 14 standar pelayanan, yaitu 33,33% masuk dalam zona hijau dengan tingkat kepatuhan tinggi, 50% masuk dalam zona kuning dengan tingkat kepatuhan sedang dan 16,67% masuk dalam zona merah dengan tingkat kepatuhan rendah. Rata-rata pelanggaran yang dilakukan adalah hak masyarakat dalam memperoleh informasi yang cepat dan

³ Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

transparan tentang alur dan prosedur, serta minimnya publikasi prosedur ke masyarakat⁴.

Selain itu, menurut hasil penilaian Ombudsman Republik Indonesia pelayanan publik di pemerintah kabupaten juga menunjukkan bahwa sebanyak 26,51% pemerintah kabupaten masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 40,47% masuk dalam zona kuning dan 33,02% masuk dalam zona hijau. Penilaian ini diperoleh dari tingkat kepatuhan pemerintah kabupaten atas 14 standar pelayanan dengan terdapat pelanggaran hak disabilitas memperoleh akses dan fasilitas yang mudah, serta hak pengguna layanan untuk menilai penyelenggara layanan melalui alat pengukuran kepuasan masyarakat⁵. Berbagai permasalahan pelayanan publik di atas, menandakan masih kurangnya kualitas pelayanan publik sehingga dibutuhkan perbaikan pelayanan publik di daerah.

Dalam rangka melakukan perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut, sangat dibutuhkan suatu terobosan jenis pelayanan berupa ide baru/adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat dan memenuhi kebutuhan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung yang disebut dengan inovasi layanan. Hal ini sesuai dengan adanya Permen PAN dan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, yang memberikan penjelasan bahwa setiap daerah berhak membuat inovasi pelayanan publik sesuai dengan kondisi di daerahnya masing-masing, dengan demikian inovasi yang

⁴ Ombudsman.go.id.,Loc.cit.

⁵ Ombudsman.go.id.,Loc.cit.

tercipta akan lebih efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik⁶.

Kabupaten Padang Pariaman merupakan salah satu dari 19 Kota atau Kabupaten di Provinsi Sumatera Barat, yang meraih penghargaan Role Model Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori Pelayanan Prima di Wilayah 1 pada tahun 2019. Lebih spesifiknya penghargaan ini diraih oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman atau yang *branding* dengan merek Dukcapil Ceria, perhatikan gambar 1.1:

Gambar 1.1
Penerimaan Penghargaan Role Model Pelayanan Publik
Kategori Pelayanan Prima di Wilayah I



Sumber: Dokumentasi Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman, 2019

Berdasarkan gambar 1.1 diatas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman merupakan satu-satunya dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Indonesia yang meraih penghargaan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori Pelayanan Prima serta meraih penghargaan sebagai Role Model Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori “Pelayanan Prima” Tahun 2019 yang diberikan langsung oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara

⁶ Permenpan dan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

dan Reformasi Birokrasi di Kota Batam pada November 2019⁷. Penghargaan ini diperoleh berdasarkan evaluasi enam aspek, yaitu; profesionalisme SDM, sarana prasarana, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi, pengaduan serta inovasi pelayanan publik⁸. Berdasarkan hal tersebut dinyatakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman sebagai instansi percontohan atau Role Model Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori Pelayanan Prima di wilayah 1⁹.

Jika dilihat dari aspek inovasi pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman memiliki satu inovasi unggulan yaitu inovasi Dukcapil Ceria Digital, yang merupakan ide orisinil atau gagasan mempermudah pelayanan publik untuk masyarakat Kabupaten Padang Pariaman dalam administrasi kependudukan secara *online*. Inovasi ini dapat diakses hanya melalui *smartphone* atau url *web browser* yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Walaupun pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman telah beralih ke pelayanan *online* dalam Inovasi Dukcapil Ceria Digital yang berlangsung secara optimal pada 2020, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman tetap meraih penghargaan kategori pelayanan prima untuk kedua kalinya pada tahun 2020 atau disebut juga sebagai juara bertahan dalam pelayanan publik sebagai unit penyelenggara pelayanan prima. Perhatikan gambar 1.2:

⁷ Menpan.go.id, “Menteri Tjahjo Serahkan Hasil Evaluasi Pelayanan Publik Wilayah 1”, <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/menteri-tjahjo-serahkan-hasil-evaluasi-pelayanan-publik-wilayah-i>, di akses pada 6 Agustus 2020, 13:45 WIB.

⁸ Ibid.,

⁹ Ibid.,

Gambar 1.2
Penghargaan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik
Kategori “Pelayanan Prima” Tahun 2020



Sumber: Dokumentasi www.topsatu.com¹⁰.

Berdasarkan gambar 1.2 di atas terlihat bahwa Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman, M. Fadly, S.AP, M.M memegang piagam penghargaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori “Pelayanan Prima” Tahun 2020 yang diserahkan pada Selasa, 9 Maret 2021 di *The Ballroom* Hotel Ritz-Carlton SCBD, Jakarta oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi berdasarkan hasil evaluasi pelayanan yang telah dilakukan di 33 Provinsi dan 221 kabupaten dan kota di Indonesia¹¹.

Selain itu, pada 17 Agustus 2020 inovasi pelayanan Dukcapil Ceria Digital mengantarkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman meraih penghargaan sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Terinovatif dari Bupati Padang Pariaman karena memiliki jiwa mengokohkan semangat Inovasi Dinas Dukcapil dalam memberikan inspirasi kepada seluruh

¹⁰ Topsatu.com, “Lagi, Disdukcapil Padang Pariaman Raih Penghargaan dari Mempan-RB”, <https://www.topsatu.com/lagi-disdukcapil-padang-pariaman-raih-penghargaan-dari-mempan-rb/>, diakses pada 01 Juni 2021, 16:20 WIB

¹¹ Ibid.,

Nagari di Kabupaten Padang Pariaman serta banyaknya instansi pemerintah berkunjung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dalam rangka studi komparasi serta pembelajaran dalam melakukan pengembangan inovasi dan menjadikannya sebagai instansi role model dalam penerapan inovasi¹².

Perjuangan memperoleh penghargaan sebagai OPD Terinovatif dari Bupati Padang Pariaman karena memiliki jiwa mengokohkan semangat Inovasi Dinas Dukcapil dalam memberikan inspirasi kepada seluruh Nagari di Kabupaten Padang Pariaman pada tahun 2020, dimulai dengan mendorong Bupati Padang Pariaman untuk mengeluarkan peraturan pengembangan Inovasi Dukcapil Ceria Digital yaitu Peraturan Bupati Padang Pariaman Nomor 53 Tahun 2019 tentang Inovasi Nagari Digital Administrasi Kependudukan serta memberikan bimbingan teknis pada petugas seluruh kantor nagari yang ada di Kabupaten Padang Pariaman untuk menerapkan Inovasi Nagari Go Digital (Nagita) secara bertahap pada tahun 2019.

Dimana, pelatihan atau bimbingan teknis yang diberikan tersebut dilakukan agar semua Nagari di Kabupaten Padang Pariaman mampu dalam penerapan Inovasi Nagari Go Digital (Nagita) secara cepat serta memberi peluang bagi seluruh Kantor Nagari di Kabupaten Padang Pariaman untuk memanfaatkan koneksi *Dataware House* (DWH) kependudukan dengan openSID sehingga pelayanan di Nagari bisa efektif dan efisien berdasarkan kondisi riil penduduk di

¹² [Dukcapil.padangpariamankab.go.id](http://dukcapil.padangpariamankab.go.id), “Peringati HUT RI ke-75, Disdukcapil Borong Tiga Penghargaan Bupati Padang Pariaman”, <http://dukcapil.padangpariamankab.go.id/berita/detail/peringati-hut-ri-ke75-disdukcapil-borong-tiga-penghargaan-bupati-padang-pariaman>, diakses pada 01 September 2020, 07:37 WIB

Nagari dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan¹³. Berikut jumlah nagari yang secara bertahap mengikuti bimbingan teknis Inovasi Nagari Go Digital seputar tahun 2019 dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Nagari yang Mengikuti Bimbingan Teknis Inovasi Nagari Go Digital

No.	Tahapan	Tempat dan Waktu	Jumlah Nagari	Nama Nagari
1.	Pertama	Prisma Room Dukcapil, 1 November 2019	5 Nagari	Nagari Seulayat Ulakan, Sandi Ulakan, Kapalo Koto, Kurai Taji Timur, dan Sikucua.
		Prisma Room Dukcapil, 6 November 2019	5 Nagari	Nagari Ambuang Kapua Sungai Sariak, Gasan Gadang, Parit Malintang, Sungai Gimba Ulakan, dan Malai V Suku.
2.	Kedua	Prisma Room Dukcapil, 22 November 2019	14 Nagari	Nagari Batu Kalang, Koto Dalam, Bisati Sungai Sariak, Campago, Guguak, Kasang, Katapiang, Koto Tinggi, Lubuk Alung, Pungguang Kasiak Lubuk Alung, Pilubang, Sicincin, Sintuak dan Ulakan.
3.	Ketiga	Prisma Room Dukcapil, 9 Desember 2019	26 Nagari	Nagari Balah Aie, Balah Aie Timur, Balah Hilia Lubuk Alung, Gunuang Padang Alai, Kampuang Galapuang Ulakan, Kapalo Hilalang, Kayu Tanam, Kurai Taji, Lareh Nan Panjang Barat, Lareh Nan Panjang Selatan,

¹³ Dukcapil.padangpariamankab.go.id, "Koneksi DWH dengan open SID Tingkatkan Efektivitas Nagari Go Digital", <http://dukcapil.padangpariamankab.go.id/koneksi-dwh-dengan-opensid-tingkatkan-efektivitas-nagari-go-digital>, diakses pada 01 Juni 2021, 17:13 WIB

No.	Tahapan	Tempat dan Waktu	Jumlah Nagari	Nama Nagari
				Lubuk Pandan, Malai III Koto, Sungai Asam, Sungai Abang Lubuk Alung, Sungai Buluah Selatan, Sungai Sariak, Sungai Sirah Kuranji Hulu, Tapakis, Tandikek, Tandikek Utara, Toboh Gadang Timur, III Koto Aua Malintang, III Koto Aua Malintang Utara, III Koto Aua Malintang Selatan, III Koto Aua Malintang Timur, Balai Baiak Malai III Koto.
4.	Keempat	Prisma Room Dukcapil, 13 Desember 2019	16 Nagari	Nagari Anduriang, Batu Gadang Kuranji Hulu, Campago Barat, Kampuang Tanjuang Koto Mambang Sungai Durian, Koto Dalam, Kuranji Hilir, Kuranji Hulu, Lareh Nan Panjang, Lurah Ampalu, Malai V Suku Timur, Manggopoh Palak Gadang Ulakan, Sungai Buluah Barat, Padang Toboh Ulakan, Sungai Buluah Timur, Pauah Kambar dan Toboh Gadang.
5.	Kelima	Prisma Room Dukcapil, 20 Desember 2019	10 Nagari	Nagari Aie Tajun Lubuk Alung, Batu Kalang Utara, Buayan Lubuk Alung, Campago Selatan, Gadur, Koto Baru, Koto Dalam Barat, Koto Tinggi Kuranji Hilir, Kudu Gantiang, dan Kudu Gantiang Barat.

No.	Tahapan	Tempat dan Waktu	Jumlah Nagari	Nama Nagari
6.	Keenam	Sesi ke-1 di Prisma Room Dukcapil, 23 Desember 2019, 08.00 WIB	9 Nagari	Nagari Padang Bintungan, Padang Kandang Pulau Air Padang Bintungan, Pakandangan, Pasie Laweh Lubuk Alung, Salibutan Lubuk Alung, Sikabu Lubuk Alung, Sikucua Barat, Sikucua Tengah dan Sikucua Timur.
		Sesi ke-2 di Prisma Room Dukcapil, 23 Desember 2019, 13.30 WIB	13 Nagari	Nagari Sikucua Utara, Singguliang Lubuk Alung, Sungai Buluah, Sungai Buluah Utara, Sungai Durian, Sunua, Sunua Barat, Sunua Tengah, Tandikek Barat, Tandikek Selatan, Toboh Gadang Barat, Toboh Gadang Selatan, dan Toboh Ketek.

Sumber: Hasil olahan Peneliti berdasarkan Dokumentasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman 2019.

Berdasarkan tabel 1.1 di atas terdapat 98 Nagari di Kabupaten yang sangat antusias dalam penerapan Inovasi Nagari Go Digital, sehingga mengikuti bimbingan teknis oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman yang dilakukan secara bertahap dimulai pada 1 November sampai 23 Desember 2019. Dimana, inovasi ini menjadi mulai awalnya munculnya jiwa semangat inovasi pada seluruh Nagari di Kabupaten Padang Pariaman.

Dengan begitu berdasarkan penjelasan diatas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman atau Dukcapil Ceria menjadi lokus dalam penelitian ini.

Inovasi Dukcapil Ceria Digital merupakan salah satu inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman pada September 2019. Inovasi ini memungkinkan masyarakat Kabupaten Padang Pariaman untuk melakukan permohonan dokumen kependudukan cukup dari rumah masing-masing, dengan menggunakan *smartphone* yang telah di instal aplikasi Dukcapil Ceria Mobile (DCM) pada *playstore* atau mengakses *web browser* dengan url <http://siak.padangpariamankab.go.id:81/androids>. Berikut bentuk Inovasi Dukcapil Ceria Digital pada gambar 1.3 berikut:

Gambar 1.3
Inovasi Dukcapil Ceria Digital



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2020

Inovasi ini dimulai semenjak adanya amanat dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, yang menyatakan bahwa Disdukcapil se Provinsi, Kota dan Kabupaten harus melakukan perubahan besar dalam pelayanan publik dengan menggagas tema Dukcapil Go Digital, yang disampaikan melalui rapat Koordinasi Nasional I tahun 2019 di Makassar pada 7 sampai 9 Februari 2019¹⁴.

¹⁴dukcapil.padangpariamankab.go.id, “Buku Panduan BOT”
([http://dukcapil.padangpariamankab.go.id/asset/e_service/Buku%20Pedoman%20Pelaksanaan%](http://dukcapil.padangpariamankab.go.id/asset/e_service/Buku%20Pedoman%20Pelaksanaan%20BOT.pdf)

Dukcapil Go Digital merupakan awal transformasi pelayanan di bidang kependudukan, tentunya dengan cara digitalisasi pelayanan sehingga pelayanan dokumen kependudukan selesai lebih cepat. Dukcapil Go Digital ini kemudian diperkuat dengan terbitnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Administrasi Kependudukan Secara Daring atau Online¹⁵.

Untuk mewujudkan Dukcapil Go Digital, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman meluncurkan inovasi Dukcapil Ceria Digital. Dalam pelaksanaannya, Inovasi Dukcapil Ceria Digital juga mampu mengembangkan atau membangun inovasi-inovasi lain seperti; inovasi Nagari Go Digital, TDS (Tunggu Dirumah Saja), Tamasya, MIKIMOS (Mitra Kiriman Melalui POS). Berikut inovasi pengembangan akibat bekerjasama dengan Inovasi Dukcapil Ceria Digital pada gambar 1.4:

Gambar 1.4
Inovasi yang terdapat dalam Inovasi Dukcapil Ceria Digital



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2021

Inovasi Dukcapil Ceria Digital telah berlangsung selama satu tahun, akan tetapi penggunaan inovasi ini dioptimalkan pada Maret tahun 2020 ketika

20Program%20Nagari%20Go%20Digital%20Bagi%20BOT%20OKK.pdf), diakses pada 24 Februari 2021, 13:09 WIB

¹⁵ Buku Panduan BOT, Loc. cit

terpengaruhnya proses pelayanan tatap muka pada setiap penyelenggara pelayanan publik akibat berubahnya status COVID-19 menjadi pandemi oleh WHO pada bulan Maret tersebut. Sehingga, proses layanan tatap muka bagi penyelenggara pelayanan publik diharapkan mampu menjaga protokol kesehatan, salah satunya mengurangi kerumunan dalam kantor pelayanan publik.

Terjadinya pandemi yang tidak diduga menjadi salah satu faktor pendorong optimalisasi penggunaan layanan *online* bagi penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, penggunaan pelayanan secara *online* mampu mengantisipasi penyebaran COVID-19, maka dari itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman melakukan perubahan layanan dengan melakukan pengoptimalan penggunaan pelayanan berbasis digital atau *online* yaitu inovasi Dukcapil Ceria Digital. Dimana pelayanan langsung tidak dibuka lagi kecuali perekaman KTP, Legalisir dan Verifikasi data pada loket 1, 2, dan 3.

Terjadinya perubahan layanan dengan mengoptimalkan penggunaan Inovasi Dukcapil Ceria Digital ternyata menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. Hal ini dibuktikan dengan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) internal yang dilakukan setiap bulannya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman untuk melihat atau mengidentifikasi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanannya¹⁶. Berikut nilai

¹⁶ Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman Nomor : 01.E/KEP/DISDUKCAPIL/2020 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman pada tabel 1.2:

Tabel 1.2
Daftar Nilai SKM Internal pada Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman
Tahun 2020

No.	Bulan	Hasil Penilaian Responden		
		Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1.	Januari	44	227	222
2.	Februari	50	384	381
3.	Maret	25	730	690
4.	April	105	668	670
5.	Mei	147	730	763
6.	Juni	148	783	753
	Total	519	3.522	3.479

Sumber: hasil olahan peneliti, 2020

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat dilihat kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman masih dalam kategori “puas” dengan nilai 3.522, sedangkan kategori “sangat puas” hanya mencapai 3.479. bahkan pada bulan April hingga Juni terjadi peningkatan ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dengan nilai 147, 148, dan 419 yang meningkat pesat dari pada bulan maret dengan nilai 25, hal ini dikarenakan terjadinya kegoncangan proses layanan dari layanan langsung dan harus beralih ke layanan digital akibat adanya pandemi COVID-19, yang mau tidak mau mengharuskan masyarakat mengakses layanan *online*.

Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dapat dilihat dari hasil penilaian kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan. Menurut Dwiyanto survei

kepuasan pengguna layanan penting dilakukan untuk mengetahui informasi mengenai profil warga pengguna pelayanan, kebutuhan warga, kendala warga dalam mengakses layanan dan penilaian warga atas kualitas pelayanan yang diselenggarakan¹⁷. Hal ini berguna untuk pengambilan keputusan penyelenggara pelayanan atas perbaikan kinerja selanjutnya terlebih dalam pengembangan inovasi pelayanan publik.

Inovasi pelayanan publik merupakan terobosan-terobosan yang baik dan tepat dalam meningkatkan suatu kualitas pelayanan publik. hal ini dikarenakan Inovasi pelayanan sektor publik dapat menjadi penentu keberhasilan penyelenggara pelayanan publik dalam menyelesaikan suatu permasalahan pelayanan. Menurut Bilderbeek et.al proses inovasi layanan dapat diukur dengan empat indikator, yaitu; *The Service Concept, The Client Interface, The Service Delivery System* dan *Technological Options*¹⁸.

Menurut Muluk Inovasi pelayanan publik dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dampaknya bagi masyarakat terutama dalam mengatasi kebijakan yang sebelumnya kurang menampakan hasil yang memuaskan¹⁹. Selanjutnya, inovasi sektor publik juga dapat digunakan untuk pengembangan ICT, meningkatkan kualitas pelayanan publik, partisipasi masyarakat serta transparansi²⁰.

¹⁷ Dwiyanto, 2005, *Mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press., hlm. 339

¹⁸ Belderbeek et.al, 1998, *Service in Innovation: Knowledge Intensive Business Services (KIBS) As Co-Producers of Innovation. SI4S Synthesis Paper: Step Group*, hlm. 11

¹⁹ Khairul Muluk, 2008. *Knowledge Management, Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing, hlm. 43

²⁰ Ibid.,

Lebih lanjut Agus Dwiyanto menyatakan terdapat tiga konsep untuk mengukur kualitas layanan dalam buku *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, yaitu terdiri dari; *Efisiensi, Responsif* dan *Non-Partisan*²¹. Dimana ketiga konsep ini menjadi pilar atau tonggak utama yang mampu mengungkap kualitas suatu pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan, terkhusus penyelenggara pelayanan sektor publik atau pemerintah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman meluncurkan Inovasi Dukcapil Ceria Digital berawal dari pencarian solusi atas suatu permasalahan pelayanan dokumen kependudukan pada Kabupaten Padang Pariaman sehingga timbullah keinginan untuk mengurangi struktur birokrasi dalam permohonan dokumen kependudukan, mengurangi beban biaya masyarakat ke kantor dinas dukcapil, mempertimbangkan waktu kerja masyarakat, terhindar dari praktek pungli dan percaloan, serta terjaminnya pelayanan walaupun dalam keadaan pandemi.

Penyelesaian permasalahan layanan tersebut dilakukan perubahan layanan dari *offline* menjadi *online*, hanya dengan mengakses pelayanan administrasi kependudukan menggunakan android atau *web browser* sehingga bisa diakses dimana saja dan kapan saja, bahkan tersedia dalam 24 jam. Hal ini didukung oleh pernyataan bapak M. Fadly, S.AP, M.M selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dalam siaran TV Desa dengan Tema Ngopi Bareng Dukcapil, yang menyatakan:

²¹ Dwiyanto.,Op.cit., hlm. 149.

“Layanan *online* merupakan solusi bagi masyarakat atas jarak dari dinas dukcapil ke desa yang sangat jauh pada Kabupaten Padang Pariaman, termasuk dalam permasalahan pungli dan calo. Layanan online berbasis android atau *web browser* ini adalah cara yang tepat dilakukan sejak akhir tahun 2019 sebelum COVID-19”

Adanya Inovasi Dukcapil Ceria Digital merupakan pelayanan berwajah baru yang dirasakan oleh masyarakat manfaatnya. Seperti yang dirasakan oleh salah satu masyarakat Nagari Lubuk Alung yang bernama Siska Admina yang menyatakan²²:

“ Bagi saya selaku milenial aplikasi ini sangat mudah dan sangat membantu, saya gak perlu lagi jauh-jauh pergi ke dukcapil cukup di kantor wali nagari saja. Tadi saya mengurus akte kelahiran tidak sampai 20 menit saya sudah dapat melihat hasil dari aplikasi. Pelayanan sangat cepat dan petugas Nagari sangat ramah-ramah”

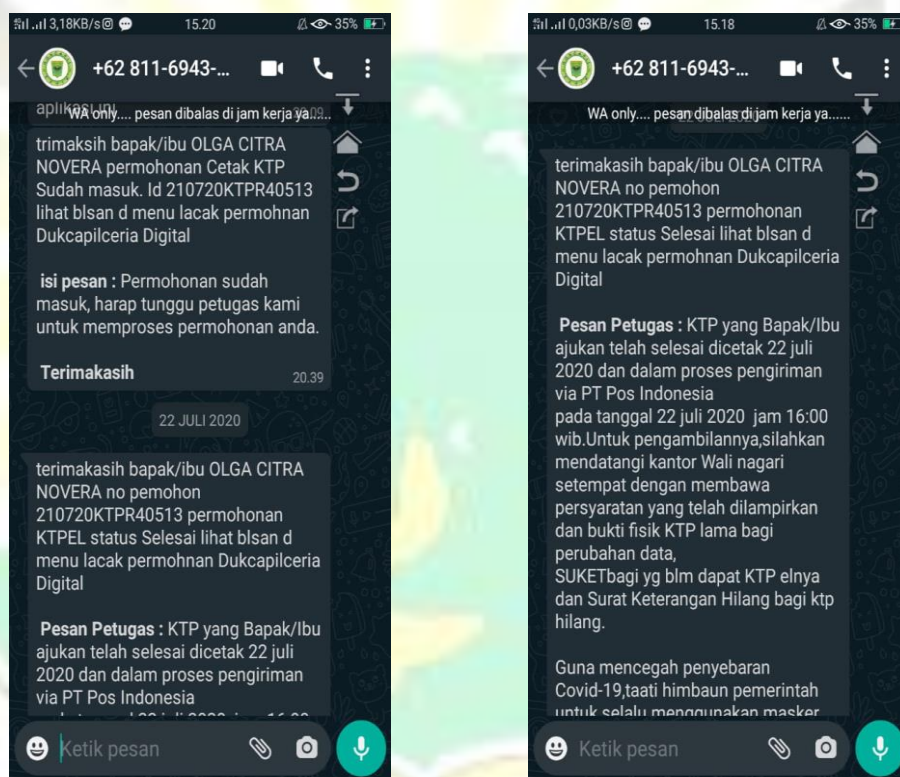
Pelayanan *online* ini dirasakan baik oleh masyarakat merupakan tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dalam menciptakan pelayanan yang mudah, tepat dan cepat tanggap terhadap permasalahan pelayanan administrasi terkhusus pada dokumen kependudukan, yang merupakan dokumen wajib bagi masyarakat mulai dari lahir sampai meninggal dunia.

Inovasi Dukcapil Ceria Digital yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman merupakan penyelenggaraan layanan secara *online*, dengan begitu cara petugas berinteraksi dengan masyarakat telah berubah ke berbasis digital. Informasi persyaratan dan proses layanan yang dilakukan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman hanya melalui fitur yang disediakan oleh sistem *online* tersebut.

²² Youtube TV Desa, Ngopi Bareng Dukcapil “Nagita Padang Pariaman dan Telunjuk Sakti Wonogiri”, <https://youtu.be/-hsxzv3GzeY>, di akses pada 23 Februari 2021 pada 20:36 WIB

Seperti persyaratan pengurusan bisa dilihat pada menu persyaratan dokumen. Selain itu, untuk informasi dokumen telah selesai masyarakat akan mendapatkan notifikasi pada *Whatsapp* pribadi yang telah diaktifkan. Perhatikan gambar 1.5 berikut:

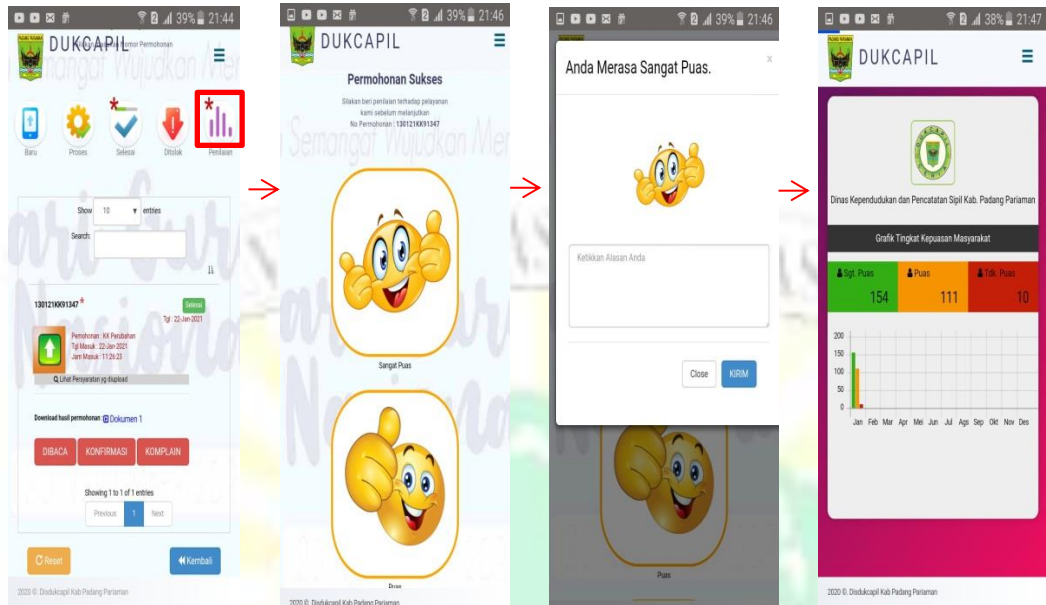
Gambar 1.5
Notifikasi *Online* dari Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman



Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2020

Selain itu, komunikasi petugas yang diciptakan oleh teknologi layanan *online* ini secara langsung bisa menimbulkan hubungan timbal balik antara petugas dengan masyarakat yaitu karena dilengkapi dengan fitur penilaian yang diberikan masyarakat setelah menerima dokumen kependudukan pada menu Lacak Permohonan. Perhatikan gambar 1.6 berikut:

Gambar 1.6
Proses Penilaian Pada Lacak Permohonan Aplikasi



Sumber: Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile dan Dokumentasi Peneliti, 2020

Pada gambar 1.6 menjelaskan bahwa masyarakat bisa berinteraksi dengan petugas melalui lacak permohonan setelah menerima dokumen permohonan. Penilaian diawali dengan *klik* bagian penilaian yang berwarna ungu seperti grafik, lalu pilih gambar penilaian sangat puas, puas atau tidak puas. Setelah itu berikan komentar untuk perbaikan kedepan. Lebih uniknya kita bisa memantau penilaian masyarakat terhadap pelayanan secara berkala karena disediakan menu Indeks Kepuasan Masyarakat.

Inovasi Dukcapil Ceria Digital seluruh pelayanan memerlukan teknologi dalam mengaksesnya. Seperti penggunaan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile (DCM) pada *smartphone* atau siak *online* pada *web browser* yang telah dirancang dalam suatu sistem *online*. Dilihat dari penggunaannya, inovasi ini berfungsi sebagai pemotong prosedur layanan, menciptakan pelayanan cepat, bahkan layanan ini

menggunakan prinsip *One Stop Service* berbasis NIK untuk menciptakan layanan yang efisien²³.

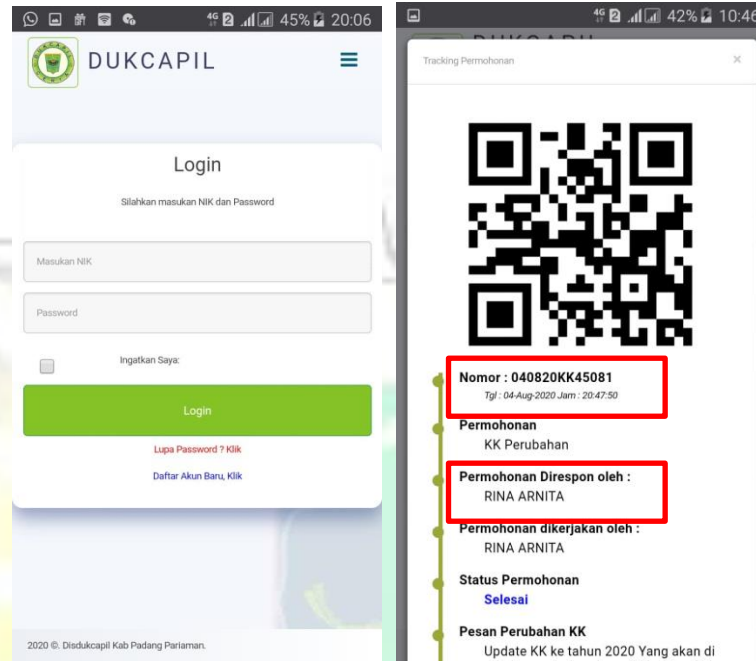
Prinsip pelayanan *One Stop Service* berbasis NIK ini merupakan suatu layanan yang bermodalan NIK sebagai *login* atau registrasi. Setelah itu, masyarakat telah bisa mengakses berbagai jenis layanan yang ada di Dukcapil Ceria Mobile (DCM). Konsep *One Stop Service* ini yaitu pemohon hanya berurusan dengan satu petugas dan jelas nama petugasnya.

Selain itu, penyelesaian permohonan oleh satu petugas ini merupakan bukti adanya pemotongan hierarki proses pelayanan. Biasanya dari petugas loket 1, 2 dan 3 untuk pengecekan berkas di arahkan ke petugas loket selanjutnya untuk memproses berkas. Akan tetapi, hadirnya inovasi Dukcapil Ceria Digital hirarki pelayanan tidak akan dijumpai karena cukup akses dengan aplikasi yang ada di Dukcapil Ceria Mobile (DCM) pada *smartphone*.

Proses layanan seperti ini dianggap mampu menghambat peluang bagi aksi calo dan penyelesaian permohonan yang diskriminasi akibat kedekatan hubungan dengan petugas dapat dihindarkan. Hal ini juga didukung oleh penyelesaian dokumen permohonan sesuai dengan nomor pengajuan dan sulit untuk mengidentifikasi petugas *Back Office Tim* (BOT) yang akan menyelesaikan dokumen. Berikut bentuk pelayanan *One Stop Service* seperti gambar 1.7 :

²³ Dukcapil Ceria, “Nagari Go Digital, Program Disdukcapil Untuk Permudah Pelayanan di Era Millenial”, http://dukcapil.padangpariamankab.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=325:nagari-go-digital-program-disdukcapil-untuk-permudah-pelayanan-di-era-millenial&catid=88&Itemid=2327, diakses pada 24 April 2020, 13:23 WIB

Gambar 1.7
Prinsip One Stop Service Berbasis NIK



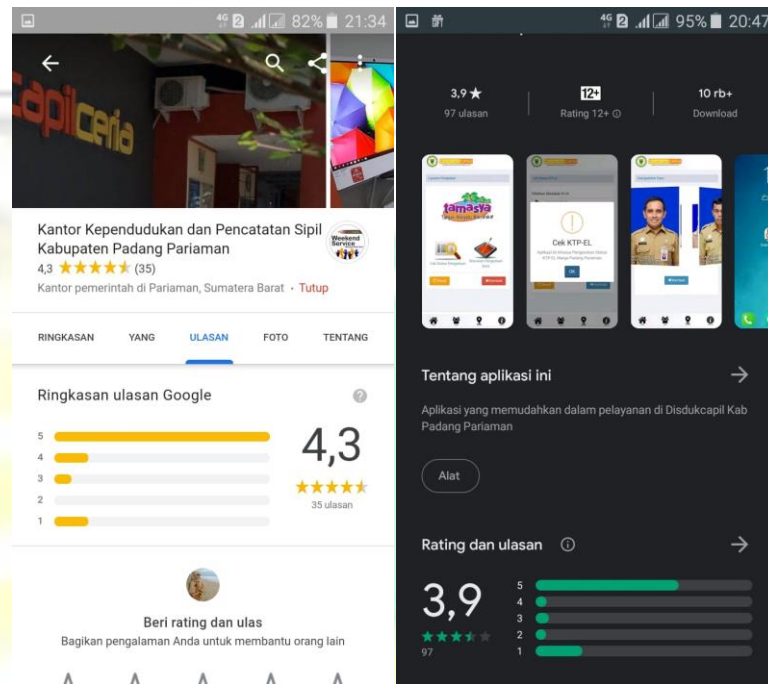
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2020

Pelayanan *online* menggunakan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile (DCM) ini, diharapkan mampu membuat masyarakat untuk tidak mengunjungi kantor pelayanan secara langsung ketika mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Hal ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menikmati layanan yang bisa diakses dimana saja dan kapan saja tanpa mengeluarkan biaya yang mahal sehingga terciptanya suatu efisiensi dalam pelayanan.

Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman sering mendapatkan komentar dari masyarakat, melalui penilaian *google* dan *playstore* pada pemilihan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile. Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman juga memiliki *negatif complaint*, akan tetapi dari *rating* yang dilihat

negatif complaint tidak sebanding dengan *positif complaint*. Berikut gambar komplain yang disajikan pada gambar 1.8 berikut:

Gambar 1.8
Rating Complaint Secara Online



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2020

Berdasarkan gambar 1.8 diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa komplain masyarakat pengguna layanan rata-rata menyatakan puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini dibuktikan dengan memperoleh *rating* bintang dengan nilai 4,3 pada *google* hampir mencapai 5 (sempurna). Sedangkan penilaian yang diperoleh dari ulasan Dukcapil Ceria Mobile mendapatkan *rating* puas dengan nilai 3,9 yang hampir mencapai 4 (sempurna). Akan tetapi dengan adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui inovasi Dukcapil Ceria Digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman sudah seharusnya *rating complaint* yang diperoleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Padang Pariaman tahun 2020 masuk dalam kategori sangat puas, bukan hanya pada *rating* puas.

Dilihat dari proses layanannya, inovasi Dukcapil Ceria Digital diawali dengan mengunduh aplikasi Dukcapil Ceria Mobile pada *smartphone*. Setelah itu, masyarakat melakukan *registrasi* akun menggunakan nomor NIK, nomor KK, *email*, nomor *handphone* pribadi dan *password* rahasia. Dalam rangka menjaga keamanan, kerahasiaan dan kevalidan biodata pendaftar, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman melakukan sinkronisasi alamat *email* dengan mengirimkan kode aktivasi pada *user email*. Berikut gambar kode aktivasi Dukcapil Ceria Mobile yang dikirimkan dari *email* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman pada gambar 1.9 berikut:

Gambar 1.9
Kode Aktivasi Dukcapil Ceria Digital



Sumber: hasil Dokumentasi Peneliti, 2020

Setelah melakukan pendaftaran aktivasi dan berhasil *login*, masyarakat pemohon hanya perlu melakukan pengiriman berkas ke petugas dengan cara mengupload foto dokumen-dokumen persyaratan melalui fitur yang telah disediakan. Akan tetapi, foto yang diupload harus jelas dan tidak buram untuk menghindari terjadinya pengajuan yang ditolak.

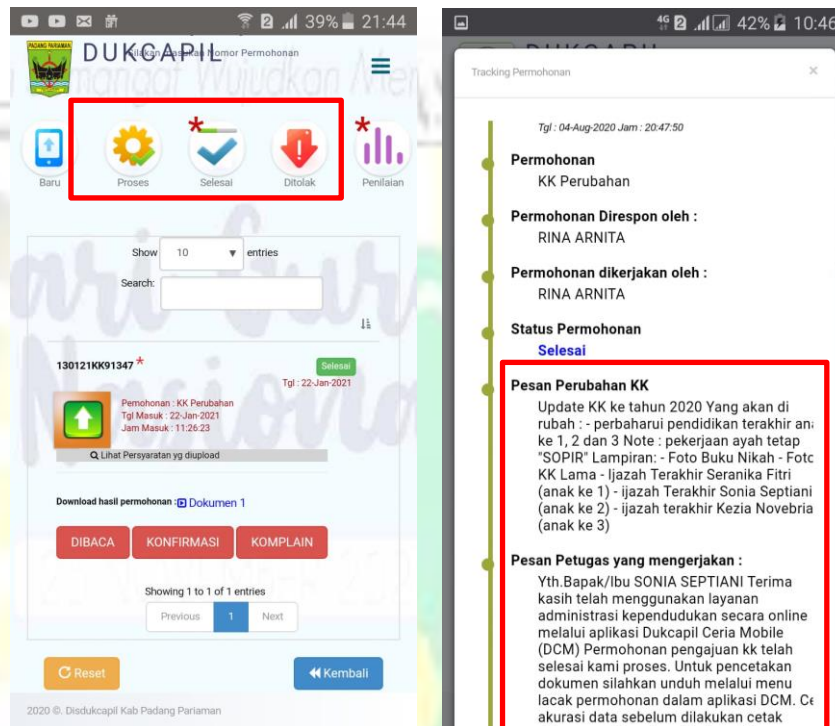
Jika masyarakat memiliki kendala tidak mampu mengakses layanan *online* karena gagap teknologi maupun gangguan jaringan, masyarakat bisa meminta bantuan ke pegawai kantor wali nagari terdekat. Hal ini dikarenakan salah satu petugas nagari telah dilatih oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dalam mengoperasikan layanan *online* di Prisma Room Dukcapil Ceria.

Setelah dokumen-dokumen persyaratan selesai di upload dan dinyatakan berhasil, data akan diteruskan kepada operator khusus pelayanan *online* yang diberi nama Back Office Tim (BOT). Back Office Tim atau operator *online* ini terdiri dari 8 orang petugas dokumen kependudukan dan satu orang layanan pengaduan *online*. Biasanya, satu orang BOT akan menyelesaikan satu permohonan sampai tuntas.

Setelah mendeskripsikan sampai ke tahap memproses layanan, tentu akan sampai ke tahap proses permohonan yang telah selesai atau yang disebut dengan pengiriman output dokumen. Proses permohonan dokumen mulai dari permohonan baru masuk, permohonan yang sedang diproses dan permohonan telah selesai, sampai ke waktu pengiriman dokumen dapat dengan mudah dipantau oleh masyarakat karena diberikan notifikasi seperti pembelian suatu

produk pada aplikasi belanja *online* seperti *Shopee*. Perhatikan gambar 1.10 berikut:

Gambar 1.10
Lacak Permohonan



Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2020

Berdasarkan gambar 1.10 diatas masyarakat akan mampu memantau proses layanan Inovasi Dukcapil Ceria Digital. Dimana pantauan ini termasuk dalam proses pengiriman output dokumen yang telah diajukan pemohon. Proses pengiriman dokumen kependudukan ini dapat dilakukan dengan dua cara.

Pertama, jika output berbentuk surat keterangan atau Kartu Keluarga, pengiriman akan langsung ke *email* pemohon maupun ke lacak permohonan pada Dukcapil Ceria Mobile. Sehingga masyarakat bisa *print* sendiri dokumen kependudukannya atau meminta bantuan ke petugas Nagari terdekat serta menyerahkan *photocopy* persyaratan yang diupload kepada petugas Nagari

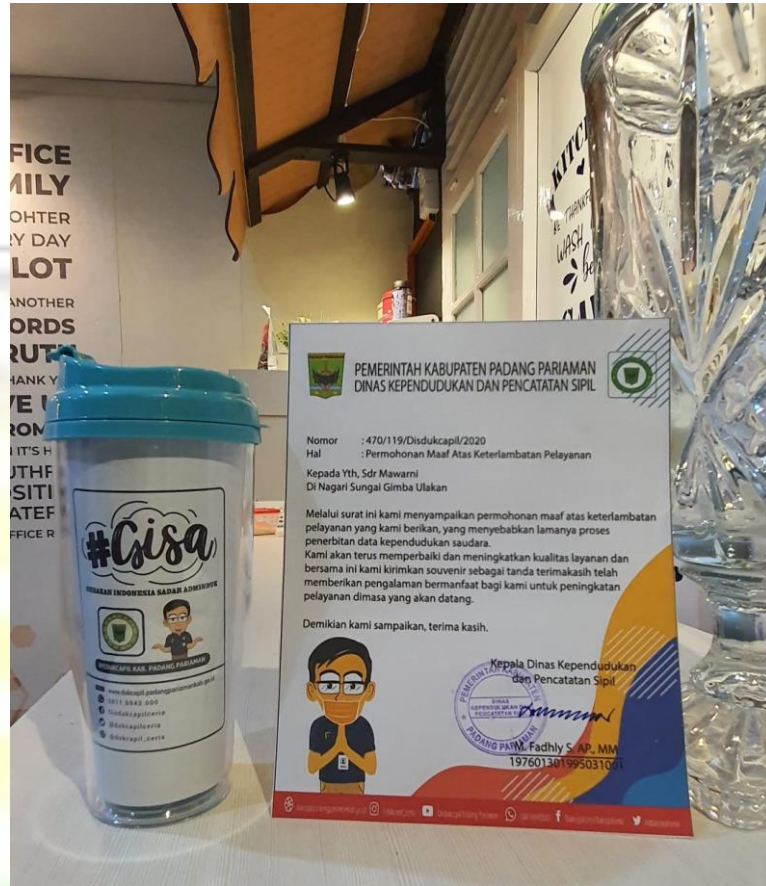
tersebut. Proses pengiriman dokumen berupa surat ini, dilakukan paling cepat 15 sampai 20 menit setelah pengajuan.

Kedua, apabila output dokumen berbentuk kartu yang membutuhkan blanko seperti KTP-EL dan KIA akan dicetak pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. Lalu dengan bantuan mitra bersama PT. POS Indonesia, dokumen akan dikirimkan ke Kantor Wali Nagari terdekat pemohon. Sehingga pemohon tidak perlu pergi ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman untuk mengambil dokumen kependudukan, cukup ke Kantor Wali Nagari terdekat. Akan tetapi, proses pengiriman ini terjadi paling cepat 3 hari setelah kita mengajukan permohonan dan paling lambat 5 hari. Estimasi waktu pengiriman dokumen ini tergantung pada jauh dekatnya lokasi pengantaran kurir POS ke Kantor Wali Nagari pemohon.

Apabila dalam proses pengiriman dokumen mengalami keterlambatan dari yang telah dijanjikan pada aplikasi dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, maka pihak dinas akan memberikan kompensasi pelayanan. Hal ini tidak pernah dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil manapun yang ada di Indonesia. Dimana apabila terjadi keterlambatan layanan dari yang dijanjikan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman akan meminta maaf dalam bentuk surat dan memberikan souvenir berupa tumbler GISA²⁴, seperti gambar 1.11 berikut:

²⁴ Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman NOMOR : 13/KEP/DISDUKCAPIL-2020 tentang Tata Cara Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan Apabila Layanan Tidak Sesuai Standar Pelayanan

Gambar 1.11
Kompensasi Keterlambatan Pelayanan



Sumber: Dokumentasi Dukcapil Ceria, 2020

Berdasarkan gambar 1.11 diatas dijelaskan bahwa terdapat surat permohonan maaf dan souvenir berupa merchandise tumblr Dukcapil Ceria sebagai tanda permohonan maaf atas keterlambatan pelayanan yang diberikan dan lambatnya proses penerbitan data kependudukan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman juga meraih Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kategori “Baik” tiap tahunnya dan meningkat menjadi sangat baik pada Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 . Berikut daftar nilai SKM dan IKM pada tabel 1.3:

Tabel 1.3
Daftar Nilai SKM dan IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Padang Pariaman

No.	Tahun	Nilai IKM dan SKM	Nilai Interval Konversi IKM dan SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	2011	68,27	25 – 43,75 43,76 – 62,50 62,51 – 81,25 81,26 – 100,00	B	Baik
2.	2013	81,11	25 – 43,75 43,76 – 62,50 62,51 – 81,25 81,26 – 100,00	B	Baik
3.	2016	83,14	25,00 – 43,75 43,76 – 62,50 62,51 – 81,25 81,26 – 100,00	A	Sangat Baik
4.	2017	82,02	25,00 – 64,99 65,00 – 76,60 76,61 – 88,30 88,31 – 100,00	B	Baik
5.	2018	83,01	25,00 – 64,99 65,00 – 76,60 76,61 – 88,30 88,31 – 100,00	B	Baik
6.	2019	86,27	25,00 – 64,99 65,00 – 76,60 76,61 – 88,30 88,31 – 100,00	B	Baik
7.	2020	90,42	25,00 – 64,99 65,00 – 76,60 76,61 – 88,30 88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Hasil olahan peneliti berdasarkan Dokumentasi Dukcapil Ceria, 2021

Berdasarkan tabel hasil IKM dan SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman diatas, pada tahun 2011 memperoleh nilai 68,27 dan tahun 2013 memperoleh nilai 81,11 yang menandakan mutu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman berada pada interval 62,51 – 81,25 dengan mutu pelayanan B atau dapat dikatakan bahwa

kinerja unit pelayanan berkategori “baik”²⁵. Pada tahun 2016 mendapat nilai A dengan rentang 81,26 – 100,00 yang menyatakan mutu pelayanan diberikan dalam kategori “sangat baik”²⁶. Namun, Pada tahun 2017 sampai tahun 2019 memperoleh nilai 82,02, 83,01, dan 86,27 pada interval 76,61 – 88,30 yang menandakan mutu pelayanan B dengan kategori “baik”²⁷ bukan meningkat dari biasanya. Dan pada tahun 2020 memperoleh nilai 90,42 dengan interval 88,31 – 100,00 yang menandakan mutu pelayanan A dengan kategori “Sangat Baik”²⁸ yang meningkat pesat.

Jika dilihat, hal ini menandakan walaupun pelayanan *offline* ditutup dan beralih ke pelayanan *online* sepanjang tahun 2020, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman malahan meraih peningkatan kualitas pelayanan menurut penilaian SKM secara eksternal, berbeda dengan penilaian SKM secara internal yang menyatakan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman terganggu dilihat dari terjadinya peningkatan ketidakpuasan masyarakat Kabupaten Padang Pariaman dengan adanya inovasi layanan *online* tersebut.

Berdasarkan fenomena diatas, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman memiliki inovasi pelayanan yang disebut sebagai inovasi Dukcapil Ceria Digital untuk memudahkan masyarakat mengurus

²⁵ Nilai Interval Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

²⁶ Nilai Interval Berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

²⁷ Nilai Interval Berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

²⁸ Ibid.,

dokumen kependudukan hanya melalui *smartphone* dengan tanpa tatap muka yang diyakini mampu meningkatkan kualitas pelayanan.

Akan tetapi, berdasarkan survey kepuasan internal, pengoptimalan inovasi tersebut mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman akibat terjadinya peningkatan ketidakpuasan masyarakat. Dengan begitu, dapat diasumsikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara inovasi layanan Dukcapil Ceria Digital terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.

Dalam pembuktian asumsi ini, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian secara kuantitatif untuk melihat pengaruh inovasi layanan Dukcapil Ceria Digital terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dengan menggunakan metode yang menurut peneliti akurat dalam pembuktiannya.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penyusunan penelitian ini, peneliti menggunakan rumusan masalah assosiatif. Rumusan masalah assosiatif adalah rumusan masalah yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Rumusan masalah assosiatif terbagi atas tiga bentuk hubungan, yaitu hubungan simetris, kausal dan interaktif/resiprocal/timbal balik. Hubungan rumusan masalah yang digunakan pada penelitian ini adalah hubungan kausal yang menandakan adanya hubungan

sebab-akibat dari variabel independen (yang mempengaruhi) dan variabel dependen (yang dipengaruhi)²⁹.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah penelitian dapat dirumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana inovasi layanan Dukcapil Ceria Digital (X) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman?
- b. Bagaimana kualitas pelayanan (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman?
- c. Bagaimana pengaruh inovasi layanan Dukcapil Ceria Digital (X) terhadap kualitas Pelayanan (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui seberapa besar tingkat inovasi Dukcapil Ceria Digital (X) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.
- b. Mengetahui seberapa besar tingkat kualitas pelayanan (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.
- c. Mengetahui Seberapa besar pengaruh inovasi layanan Dukcapil Ceria Digital (X) terhadap kualitas Pelayanan (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.

²⁹ Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke 7. Bandung: Alfabeta, hlm. 36-37.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan-tujuan tersebut, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai salah satu sarana untuk mengembangkan teori-teori di bidang manajemen publik, khususnya yang berkaitan dengan inovasi layanan dan kualitas pelayanan, serta dapat menjadi rujukan pada penelitian berikutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Seperti;

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu sebagai bahan evaluasi dan rujukan dalam pengambilan keputusan terkait upaya untuk peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.
- b. Masyarakat, yaitu sebagai bahan rujukan untuk mencari informasi terkait inovasi layanan dan kualitas pelayanan.
- c. Pemerintahan setempat, yaitu sebagai bahan evaluasi dan rujukan dalam pengambilan keputusan tentang upaya peningkatan kualitas pelayanan.
- d. Dokumen Administrasi, yaitu sebagai bahan rujukan dalam pelayanan yang berorientasi untuk dokumen administrasi.

1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika dalam penulisan ini merupakan hal yang penting, mempunyai fungsi untuk menyatakan garis besar pada masing-masing bab yang saling sistematis. Adapun yang menjadi sistematika dalam penulisan penelitian ini, diantaranya:

a. BAB I – Pendahuluan

Terdapat sebuah masalah yang menarik untuk diteliti pada inovasi layanan Dukcapil Ceria Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman yang meraih penghargaan menjadi Role Model Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kategori Pelayanan Prima Di Wilayah I, yang memiliki ide terobosan pelayanan publik berbasis digital atau layanan *online*. Semenjak beralihnya layanan *offline* menjadi *online* terjadinya peningkatan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. Selain itu, masyarakat masih komplain terhadap layanan Inovasi Dukcapil Ceria Digital pada aplikasi DCM, dimana penilaian ini masih belum dalam kategori “sangat puas”. Semua latar belakang penelitian kemudian dirumuskan ke dalam rumusan penelitian dan tujuan penelitian serta manfaat praktis dan teoritis.

b. BAB II – Tinjauan Pustaka

Menguraikan konsep atau teori yang menunjang penelitian ataupun penelitian yang relevan dengan yang diteliti dalam bentuk yang lebih operasional.

c. BAB III – Metode Penelitian

Menjelaskan unit analisis penelitian, cara pengambilan sampel, serta cara pengolahan data dengan menggunakan alat-alat analisis statistik yang relevan dengan penelitian.

d. BAB IV – Deskripsi Lokasi Penelitian

Menjelaskan mengenai gambaran umum Kabupaten Padang Pariaman dan profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman, serta menjelaskan secara umum gambaran tentang inovasi Dukcapil Ceria Digital.

e. BAB V – Temuan dan Analisis Data

Membahas tentang gambaran tanggapan responden penelitian terhadap inovasi layanan Dukcapil Ceria Digital dan kualitas layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. Selain itu, pada bab ini akan menjelaskan tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan akibat pengaruh inovasi pelayanan Dukcapil Ceria Digital, kemudian membahas tentang seberapa tingkat pengaruh antara variabel bebas, yaitu inovasi layanan (X) dengan variabel terikat, yaitu kualitas pelayanan (Y). dan terdapat hubungan yang signifikan atau tidak.

f. BAB VI – Penutup

Berisikan tentang kesimpulan dan saran penelitian.