

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
BERBASIS APLIKASI SLAMDUNG DI KABUPATEN LAMPUNG
TENGAH**

(Tesis)

Oleh

**MUHAMMAD AVIV ADHITYA PUTRA PRATAMA
NPM 2026021003**



**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
BERBASIS APLIKASI SLAMDUNG DI KABUPATEN LAMPUNG
TENGAH**

Oleh

MUHAMMAD AVIV ADHITYA PUTRA PRATAMA

Tesis

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN**

Pada

**Program Pascasarjana Magister Ilmu Pemerintahan
Universitas Lampung**



**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

ABSTRAK

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS APLIKASI SLAMDUNG DI KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Oleh

MUHAMMAD AVIV ADHITYA PUTRA PRATAMA

Permasalahan yang melatarbelakangi munculnya inovasi aplikasi SLAMDUNG ini yaitu masih ditemukannya praktik oknum percaloan dalam administrasi kependudukan, masalah waktu penyelesaian dokumen kependudukan yang belum relatif cepat, keterbatasan alat cetak KTP, masalah konsolidasi data, dan masalah terkait rentang kendali wilayah yang luas, serta belum optimalnya pelayanan dokumen kependudukan masyarakat. Upaya pemecahan masalah tersebut, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah melakukan sebuah inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi SLAMDUNG. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi SLAMDUNG di Kabupaten Lampung Tengah menggunakan indikator survey kepuasan masyarakat berdasarkan Permenpan-RB No 14 Tahun 2017 dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang menjadi penentu keberhasilan pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi SLAMDUNG di Kabupaten Lampung Tengah menggunakan konsep faktor kesuksesan inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin.

Metode penelitian ini adalah *mix methods* dengan metode campuran sekuensial/ bertahap (*sequential mixed methods*) terutama strategi eksplanatoris sekuensial yang menekankan pada tahapan kuantitatif melalui penyebaran kuisioner dan dilanjutkan dengan tahapan kualitatif melalui wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan aplikasi SLAMDUNG terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dikategorisasikan berkualitas dengan nilai IKM sebesar 81,5 bermutu pelayanan baik. Dari skor rata-rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu : waktu pelayanan dengan nilai 2,4 (Tidak Baik) Sementara itu, unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu : kompetensi pelaksana dengan nilai 3,6 (Sangat Baik) dan ini selaras dengan faktor yang menjadi penentu keberhasilan inovasi yaitu aspek kepemimpinan, aspek kemampuan dan sumber daya, serta aspek teknologi.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan, Teknologi, Kepuasan Pengguna Layanan

ABSTRACT

INNOVATION OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICES BASED ON THE SLAMDUNG APPLICATION IN LAMPUNG CENTRAL DISTRICT

By

MUHAMMAD AVIV ADHITYA PUTRA PRATAMA

The problems behind the emergence of this SLAMDUNG application innovation are that there are still practices of unscrupulous brokers in population administration, the problem of completion time for population documents that is not relatively fast, limitations of KTP printing equipment, data consolidation problems, and problems related to wide area control spans, and not optimal service resident documents. In an effort to solve this problem, the Department of Population and Civil Registry of Central Lampung Regency carried out an innovative population administration service based on the SLAMDUNG application. The purpose of this study was to describe the level of community satisfaction with population administration services based on the SLAMDUNG application in Central Lampung Regency using community satisfaction survey indicators based on Permenpan-RB No 14 of 2017 and analyze what factors determine the success of implementing innovation-based population administration services the SLAMDUNG application in Central Lampung Regency uses the concept of innovation success factors according to Cook, Matthews and Irwin.

This research method is mixed methods with sequential mixed methods, especially the sequential explanatory strategy which emphasizes the quantitative stage through distributing questionnaires and followed by the qualitative stage through interviews.

The results showed that the Community Satisfaction Index (IKM) of users of the SLAMDUNG application service for the services provided by the Population and Civil Registry Office of Central Lampung Regency were categorized as quality with an IKM score of 81.5 with good service quality. From the average score of service elements, the service element that gets the lowest score is: Service Time with a value of 2.4 (Not Good) Meanwhile, the service element that gets the highest score is: Executor Competency with a value of 3.6 (Very Good) and this is aligned with the factors that determine the success of innovation, namely leadership aspects, capabilities and resources aspects, as well as technological aspects.

Keywords: Service Innovation, Technology, Service User Satisfaction

Judul Tesis

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN BERBASIS APLIKASI
SLAMDUNG DI KABUPATEN LAMPUNG
TENGAH**

Nama Mahasiswa

Muhammad Aviv Adhitya Putra Pratama

Nomor Pokok Mahasiswa

2026021003

Program Studi

Magister Ilmu Pemerintahan

Fakultas

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



1. Komisi Pembimbing

Dr. Syarif Makiya

NIP.195908031986031003

Dr. Maulana Mukhlis, S.Sos.,M.I.P

NIP.1978043020081001

2. Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Drs. Hertanto, M.Si, Ph.D.

NIP.196010101986011006

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua

Dr. Syarif Makhya



Sekretaris

Dr. Maulana Mukhlis, S.Sos., M.IP



Anggota

Dr. Feni Rosalia, M.Si



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP.196108071987032001



3. Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung

Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si.
NIP.196403261989021001



Tanggal Lulus Ujian Tesis : 28 Juli 2023

PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Tesis dengan Judul: **INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS APLIKASI SLAMDUNG DI KABUPATEN LAMPUNG TENGAH** adalah hasil karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan atas karya penulis lain dengan cara yang tidak sesuai etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat akademik atau yang disebut dengan plagiarisme.
2. Hak intelektual atas karya ilmiah ini diserahkan sepenuhnya kepada Universitas Lampung.

Atas pernyataan ini, apabila dikemudian hari ditemukan adanya ketidak benaran, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya. Saya juga bersedia dituntut sesuai dengan hukum yang berlaku.

Bandar Lampung, 2 Agustus 2023
Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Aviv Adhitya Putra Pratama
2026021003

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Metro pada 12 Juni 1997. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak H. Adi Sriyono S.Sos, M.M dan Ibu Hj. Eni Novita Eliawati Dewi, STP

Almamater pendidikan penulis di antaranya: SD Muhammadiyah Metro Pusat lulus pada tahun 2009, SMP Negeri 1 Metro lulus pada tahun 2012, dan SMA N 1 Metro lulus pada tahun 2015, dan S1 Ilmu Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Lampung lulus pada tahun 2019. Penulis kemudian melanjutkan Studi di Magister Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Lampung pada tahun 2020 pada konsentrasi Manajemen Pemerintahan.

MOTTO

“Bukan kesulitan yang membuat kita takut, tapi sering ketakutanlah yang membuat jadi sulit. Jadi, jangan mudah menyerah”
(Ir. Joko Widodo)

“Hidup yang baik adalah hidup yang diinspirasi oleh cinta dan dipandu oleh ilmu pengetahuan”
(Bertrand Russell)

“Berbuat baiklah tanpa kepentingan apapun, bersihkan hati, maka kebaikan akan senantiasa menyertai”
(Muhammad Aviv Adhitya Putra Pratama)

PERSEMBAHAN

Mengucap syukur atas karunia Allah SWT Tesis ini saya persembahkan untuk:

Terkhusus:

Untuk Ayah, Ibu, Adik, Keluargaku dan Nabella
yang telah memberikan motivasi dan kasih sayang terbaik kepada penulis

Serta:

Guru dan Almamater
Universitas Lampung

SANWACANA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas Karunia dan Ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul: “INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS APLIKASI SLAMDUNG DI KABUPATEN LAMPUNG TENGAH” sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister Ilmu Pemerintahan di Universitas Lampung.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, sulit untuk dapat menyelesaikan tesis ini.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia, D.E.A., I.P.M., selaku Rektor Universitas Lampung;
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung;
3. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
4. Bapak Drs. Hertanto, M.Si., Ph.D. Selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu pemerintahan;
5. Bapak Dr. Syarief Makhya, Selaku Pembimbing Utama atas kesediannya memberikan bimbingan, saran dan kritik dalam proses penyelesaian tesis ini;
6. Bapak Dr. Maulana Mukhlis, S.Sos.,M.IP. Selaku Pembimbing Kedua yang dengan sabar telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
7. Ibu Dr. Feni Rosalia, M.Si Selaku Dosen Pembahas, terimakasih atas segala masukan dan bimbingannya dalam penyelesaian tesis ini
8. Seluruh Dosen Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan;
9. Seluruh Staf administrasi Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan;
10. Ayah, Ibu, Adik dan Keluarga untuk semua semangat dan cinta;
11. Terimakasih untuk Nabella, S.H yang telah menjadi penyemangat ketika revisian, terimakasih telah menemani perjuangan dimasa sulit ini, *you know I can't smile without you*

12. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah, Terimakasih atas kerjasamanya dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini,
13. Kepada pengguna layanan yang menjadi responden dalam penelitian ini, terimakasih telah berkenan menjadi responden dalam penelitian ini
14. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan tahun 2020 dan kakak –kakak tingkat angkatan 2018 dan 2019 yang selalu membantu dan mendukung dalam penyelesaian tesis ini;

Bandar Lampung, 2 Agustus 2023



Muhammad Aviv Adhitya Putra Pratama

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PERNYATAAN.....	vii
SANWACANA	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Kegunaan Penelitian	18
II. TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Konsep Inovasi	20
2.2 Faktor Keberhasilan Inovasi.....	22
2.3 Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan	23
2.4 Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat	25
2.5 Survei Kepuasan Masyarakat	26
2.6 Kerangka Pikir.....	29
III. METODE PENELITIAN	31
3.1 Tipe Penelitian	31
3.2 Fokus Penelitian	34
3.3 Populasi dan Sampel.....	36
3.4 Jenis Data.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data	41
3.6 Teknik Pengolahan Data.....	45
3.7 Teknik Analisis Data	47
3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	49
IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	50
4.1 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah	50

4.2 Sumber Daya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah	52
4.3 Aplikasi SLAMDUNG	54
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	56
5.1 Analisis Kuantitatif Survey Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi SLAMDUNG	56
5.1.1 Analisis Unsur dalam Survei Kepuasan Pengguna Layanan	58
5.2 Faktor Penentu Keberhasilan Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Slamdung Di Kabupaten Lampung Tengah	69
VI. SIMPULAN DAN SARAN	92
6.1 Simpulan.....	92
6.2 Saran	94
6.2.1 Bagi Pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	94
6.2.2 Bagi Pengguna Layanan Aplikasi SLAMDUNG	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN	98
Surat Izin Penelitian.....	99
Kuisioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Slamdung	100
Panduan Wawancara Penyedia Layanan Aplikasi Slamdung	105
Panduan Wawancara Pengguna Layanan Aplikasi Slamdung	106
Tabel Hasil Olah Data Survey Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Slamdung	107
Transkrip Wawancara Penyedia Layanan Aplikasi Slamdung.....	109
Transkrip Wawancara Pengguna Layanan Aplikasi Slamdung.....	114

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pemetaan Masalah Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	7
Tabel 1.2 Persentase Kepemilikan KTP-EL Tahun 2020.....	8
Tabel 1.3 Persentase Kepemilikan KIA.....	9
Tabel 1.4 Persentase Kepemilikan KK.....	10
Tabel 1.5 Ketersediaan Sinyal HP dan Internet Desa se-Provinsi Lampung Tahun 2019.....	12
Tabel 1.6 Rekapitulasi Jumlah Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Periode Januari-Desember 2021.....	13
Tabel 1.7 Rekapitulasi Jumlah Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Periode Januari-September 2022.....	13
Tabel 1.8 Rekapitulasi Jumlah Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Periode Januari-Juni 2023.....	14
Tabel 1.9 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Karakteristik Responden.....	38
Tabel 3.2 Informan.....	41
Tabel 3.3 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	47
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.....	53
Tabel 4.2 Sarana dan Prasarana.....	53
Tabel 5.1 Hasil Perhitungan Survey Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi SLAMDUNG.....	57
Tabel 5.2 Rangkuman Analisis Unsur Pelayanan.....	58
Tabel 5.3 Rangkuman Hasil Survey Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi SLAMDUNG.....	68
Tabel 5.4 Triangulasi Metode	85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	30
Gambar 3.1 Diagram Karakteristik Umur Responden.....	39
Gambar 3.2 Diagram Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	39
Gambar 3.3 Diagram Karakteristik Pendidikan Responden.....	39
Gambar 3.4 Diagram Karakteristik Pekerjaan Responden.....	40
Gambar 3.5 Diagram Karakteristik Jenis Layanan Responden	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.....	52
Gambar 4.2 Halaman Muka Web SLAMDUNG.....	55
Gambar 4.3 Tampilan Aplikasi SLAMDUNG.....	55

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi masa kini menjadikan pekerjaan manusia menjadi lebih mudah, dan penggunaannya juga telah merambah kepada kegiatan pemerintahan untuk memudahkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat untuk meningkatkan efisiensi internal dalam penyampaian informasi pelayanan publik. Sisi buruk dari teknologi juga menjadi ancaman terburuk dalam meruntuhkan moral manusia, bangsa dan negara yang bisa meningkatkan angka kejahatan. Positifnya, teknologi dapat memberikan akses yang seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat memperoleh informasi secara cepat. Meskipun berasal dari konsep bisnis, pada umumnya konsep bisnis (swasta) selalu dipersepsikan oleh masyarakat upaya untuk mencari keuntungan, pemanfaatannya juga dapat digunakan pada area institusi pemerintah (Andhika, 2016:29).

Pesatnya perkembangan teknologi dewasa ini telah membawa perubahan secara dramatis terhadap *mindset* dan *cultural set* masyarakat dunia. Globalisasi sebagai muara perubahan membawa beragam arus nilai dan budaya baru terhadap aspek kehidupan seperti identitas, pemahaman, pola konsumsi, waktu, keterampilan, berkomunikasi, berpikir, dan bertindak mengalami modifikasi dan akulturasi dengan budaya lokal (Rohimat, 2021:252). Pengaruh ini pun berdampak pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, oleh karena itu pemerintah sebagai pelayan publik dituntut untuk menerapkan teknologi sebagai garda depan pada proses pelayanan publik.

Pemanfaatan teknologi informasi dan internet telah menjadi hal yang wajib untuk dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Teknologi informasi dapat meningkatkan daya saing serta kinerja

pemerintahan dalam hal menyebarluaskan informasi serta mempermudah kinerja administrasi ketika memberikan pelayanan. Internet merupakan salah satu dari kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi. Penggunaan internet memungkinkan individu memperoleh informasi apapun yang ada dan bertukar informasi tanpa terhambat oleh batas ruang dan waktu (Bariyyah dan Permatasari, 2017:68).

Sebuah teknologi pada dasarnya diciptakan untuk membuat pekerjaan manusia lebih mudah, cepat dan efisien. Teknologi yang semakin berkembang ini membuat semua aspek kehidupan tidak dapat terlepas dari penggunaan teknologi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Seiring dengan perkembangan era globalisasi, tuntutan kebutuhan pertukaran informasi dalam berkomunikasi menjadi sangat mutlak untuk dilakukan (Ratnamulyani dkk, 2016:136). Mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan perkembangan teknologi merupakan bentuk inovasi yang dapat dilakukan oleh pemerintah. Tujuannya adalah agar pemerintah dapat beradaptasi dengan perkembangan jaman serta dapat memberikan hasil pelayanan yang prima dan produk keluaran yang optimal untuk rakyatnya melalui berbagai inovasi kebijakan publik yang mempermudah pemerintah dalam melayani rakyat, salah satunya adalah dengan melaksanakan pelayanan publik berbasis teknologi aplikasi *mobile*.

Mobile Government dengan ciri khas aksesibilitas tinggi terhadap masyarakat yang tidak terbatas oleh kondisi geografis dan waktu dapat menyediakan komunikasi yang holistik dengan para stakeholder (Tair dan Abu-Shanab, 2014:18). *Mobile Government* merupakan bentuk pelaksanaan program *E-Government*. *E-Government* sebagai sarana pengintegrasian teknologi dengan tata kelola pemerintahan telah dilaksanakan di Indonesia sejak tahun 2000 (Sari dan Winarno, 2012:7). Maraknya korupsi, kolusi, dan nepotisme melatarbelakangi penerapan *E-Government*. Dimulai dari serentaknya pemerintah pusat dan daerah yang membentuk website dan peningkatan intensitas publikasi via media massa sebagai bentuk transparansi (Sari dan Winarno, 2012:7)

Salah satu yang paling cepat berubah dan berkembang selama masa pandemi saat ini adalah penggunaan teknologi dan *platform* digital. Individu, masyarakat, industri, organisasi, dan pemerintah dengan cepat berusaha untuk dapat melanjutkan berbagai aktivitas di berbagai bidang melalui teknologi digital. Momentum ini menjadi kesempatan emas untuk mendorong transformasi digital yang lebih cepat dan luas, termasuk bagi pemerintah daerah di seluruh Indonesia. Karena saat ini, dari sisi pengguna atau masyarakat sudah semakin familiar dengan teknologi digital. Bahkan masyarakat semakin menginginkan berbagai urusan dapat diselesaikan secara mudah dan murah melalui teknologi digital.

United Nations (UN) e-Government Survey merilis data terkait penerapan *e-Government* di dunia pada tahun 2020. Dari data tersebut dilaporkan bahwa Indonesia menunjukkan perkembangan yang positif, hal ini dibuktikan dengan naiknya peringkat Indonesia dari urutan 107 pada tahun 2018 menjadi urutan 88 pada tahun 2020 (Rohimat, 2021:253). Namun, saat ini Indonesia dihadapkan dengan *digital divide* pada beberapa daerah. Lalu, penerapan *e-Government* di pulau Jawa cenderung lebih dominan dan maju dibanding dengan provinsi luar jawa (Rohimat, 2021:253).

Terdapat publikasi mengenai jumlah pengguna internet di Indonesia yang dirilis oleh *We Are Social* menyentuh angka 175,4 juta pengguna. Terjadi kenaikan sebesar 17% dan jika dikalkulasikan maka diperoleh angka 25 juta kenaikan pengguna internet dibanding tahun 2019 (Rohimat, 2021:253). Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia pada tahun 2017 mengadakan survey dan diperoleh hasil 66,3% masyarakat Indonesia memiliki *smarthphone* (Rohimat, 2021:253). Kebutuhan akan gawai yang kian meningkat tiap tahunnya memberikan sinyal positif akan inovasi pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat beradaptasi dengan cepat dalam perkembangan zaman yang dinamis saat ini. Dengan menempatkan publik sebagai pusat dari penyelenggaraan layanan, aspirasi masyarakat menjadi kunci fundamental untuk menentukan arah kebijakan dan pengembangan sistem pelayanan publik. Adapun tugas pokok pemerintah terbagi menjadi 3 (tiga) fungsi hakiki yaitu *service* (pelayanan), *empowerment*

(pemberdayaan), dan *development* (pembangunan). Pelayanan publik merupakan hal dasar dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi jawaban atas keinginan, serta harapan masyarakat. Sehingga pelaksanaan pelayanan publik mendapatkan tempat yang baik dalam masyarakat serta kepercayaan masyarakat menjadi hal penting untuk mewujudkan tujuan dan cita-cita negara. Penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan berupa pelayanan publik oleh pemerintah tidak hanya dilaksanakan oleh pemerintahan pusat namun juga dilaksanakan oleh pemerintahan daerah hal ini didasarkan pada pelimpahan kewenangan kepada pemerintah daerah melalui adanya otonomi daerah. Pelayanan publik yang berkualitas dapat diwujudkan dengan terpenuhinya landasan pelaksanaan pelayanan publik yaitu standar pelayanan minimal yang menjadi tolak ukur.

Pelaksanaan pelayanan publik memerlukan profesionalisme penyelenggara pelayanan publik. Profesionalisme menjadi faktor yang juga mempengaruhi kualitas pelayanan publik terutama profesionalisme sumber daya manusia yang melakukan pelayanan dan berhubungan secara langsung dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Setiap instansi pemerintah harus memiliki sarana dan prasarana yang memadai selama penyelenggaraan pelayanan publik. Apabila sarana dan prasarana tidak memadai, maka penerima pelayanan akan merasa tidak terfasilitasi dengan baik dan akan berdampak kepada kenyamanan penerima pelayanan. Kenyamanan masyarakat merupakan hal penting demi terselenggaranya pelayanan publik yang aman dan tertib. Faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu transparansi informasi yang harus didapatkan oleh penerima pelayanan publik. Sehingga pelaksanaan pelayanan publik terhindar dari penyimpangan yang dapat merugikan masyarakat. Konsultasi dan pengaduan pelayanan publik juga menjadi hal penting agar pelaksanaan pelayanan publik dapat dievaluasi dan diperbaiki sehingga kualitas pelayanan meningkat dan harapan masyarakat terealisasi dengan baik.

Pelayanan yang berkualitas dan pelayanan prima sangat penting dilakukan oleh setiap instansi pemerintah untuk mengoptimalkan kepercayaan publik kepada

penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang prima akan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepuasan masyarakat tentu saja akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Kepercayaan publik terhadap pemerintah menjadi penting karena seluruh regulasi dan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah harus diapresiasi dan dipatuhi oleh masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas dan prima harus memenuhi standar pelayanan publik dan pelayanan yang dilaksanakan harus memberikan kepastian hukum serta petugas yang memberikan pelayanan hendaknya harus profesional dan berkompeten dengan memenuhi standar kompetensi baik akademis maupun teknis. Pelayanan yang disuguhkan harus cepat dan tepat sasaran.

Semakin kritisnya masyarakat dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik harus diantisipasi dengan dilakukannya perbaikan standar pelayanan publik. Pemerintah kota, kabupaten, provinsi serta kementerian/Lembaga berkewajiban untuk memperbaiki standar pelayanan publik. Kurangnya kepatuhan terhadap standar pelayanan publik menyebabkan kualitas pelayanan yang buruk. Cepat atau lambat, hal itu akan merusak kepercayaan publik terhadap pemerintah. Turunnya kepercayaan publik berkorelasi langsung dengan melambatnya pertumbuhan investasi. Adapun tujuan dalam melakukan penilaian kepatuhan pelayanan publik sebagai Langkah strategis untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Adanya pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, memungkinkan terselenggaranya pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas. Pelimpahan wewenang tersebut memberikan peluang bagi pemerintah daerah dalam melakukan peningkatan kualitas layanan pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan. Hal tersebut merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka melayani masyarakat umum, termasuk di dalamnya meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan serta menerbitkan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, maupun pencatatan mutasi dan pengelolaan data penduduk.

Tugas pelayanan administrasi publik merupakan kewenangan dari pemerintah daerah yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang kemudian diperbaharui menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan memberikan landasan hukum yang kokoh bagi penyelenggara administrasi kependudukan yang memuat tentang pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang administrasi kependudukan.

Era digital menjadikan pemerintah lebih sensitif serta tanggap dalam memanfaatkan teknologi yang ada. Begitu pula dengan penyelenggara dokumen administrasi publik wajib memodernisasikan dirinya, menemukan strategi serta pendekatan terhadap masyarakat dengan lebih jitu, serta terus berusaha memperbaharui teori dan instrumentasi agar tidak semakin tertinggal dengan kemajuan jaman. Salah satu hal yang dapat dilakukan adalah dengan inovasi terkait dengan pentingnya pelayanan publik dalam hal administrasi kependudukan terhadap akta kelahiran, akta kematian, dan KTP.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menghadapi berbagai tantangan. Tantangan yang dihadapi adalah perlu adanya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan yang sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam mencapai standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh dalam mengatasi permasalahan kependudukan.

Tantangan berikutnya yaitu tertib administrasi kependudukan dengan terbangunnya *database* kependudukan secara nasional serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen kependudukan yang diterbitkan guna pemanfaatan data kependudukan bagi kepentingan pelayanan publik, antara lain terkait dengan keimigrasian, perbankan, kepolisian dan perpajakan. Selain beberapa tantangan di atas, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menghadapi berbagai permasalahan, permasalahan tersebut antara lain sebagai berikut:

Tabel 1.1 Pemetaan Masalah Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah

No	Masalah Pokok	Masalah	Akar Masalah
1.	Isu Tata Kelola pemerintahan yang baik (<i>good governance</i>) yang bersih, profesional, responsif dan akuntabel	Masih adanya calo dan pungli (pungutan liar)	Dalam pengurusan dokumen kependudukan masyarakat masih menitipkan kepada Calo dan tidak mengurus sendiri ke Disdukcapil Lam- Teng.
		Waktu penyelesaian Dokumen kependudukan Belum <i>relative</i> cepat	Dalam hal pencetakan KTP masih belum cepat dikarenakan keterbatasan alat cetak KTP dan banyak Alat Perekaman Yang Rusak.
		Masalah konsolidasi Data	Masih banyak dokumen kependudukan yang statusnya belum aktif dan butuh waktu dalam proses aktivasi dikarenakan data tersebut dikirim ke pusat untuk aktivasi.
		Rentang kendali wilayah yang luas	Belum optimalnya pelayanan dokumen kependudukan masyarakat mengingat jarak ke Disdukcapil yang berada di Gunung Sugih

Sumber: Dokumen Renstra Disdukcapil, 2022

Pemetaan permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah didukung dengan munculnya isu-isu strategis yang telah dirumuskan sesuai dengan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah sebagai berikut :

1. Kepemilikan Kartu Identitas Penduduk Kabupaten Lampung Tengah belum mencapai 100%.

Tabel 1.2 Persentase Kepemilikan KTP-EL Tahun 2020

NO	KECAMATAN	PERSENTASE KEPEMILIKAN KTP-EL			
		JUMLAH WAJIB KTP (SEM II 2020)			JUMLAH CETAK KTP (DEMOGRAPHIC)
		L	P	JUMLAH	
1	Kalirejo	29.96	28.065	58.030	52.068
2	Bangunrejo	27 .08	25.919	53.001	46.824
3	Padang Ratu	24 .71	23.117	47.832	38.228
4	Gunung Sugih	29 .62	28.307	57.931	52.256
5	Trimurjo	22 .38	21.551	43.938	40.836
6	Punggur	15 .87	15.490	31.364	30.262
7	Terbanggi Besar	48 .81	47.243	96.061	86.366
8	Seputih Raman	21 .36	20.768	42.132	38.448
9	Rumbia	16 .21	15.537	31.755	28.211
10	Seputih Banyak	21 .18	20.406	41.589	36.111
11	Seputih Mataram	22 .00	20.963	42.967	40.035
12	Seputih Surabaya	20 .97	19.851	40.822	36.429
13	Terusan Nunyai	21 .83	21.119	42.951	35.230
14	Bumi Ratu Nuban	13 .56	13.114	26.683	24.332
15	Bekri	12 .19	11.551	23.746	21.178
16	Seputih Agung	21 .86	21.231	43.098	39.698
17	Way Pengubuan	17 .60	17.165	34.768	30.775
18	Bandar Mataram	31 .53	29.507	61.037	52.499
19	Pubian	20 .56	19.718	40.278	33.148
20	Selagai Lingga	15 .27	14.581	29.855	24.644
21	Anak Tuha	17 .93	17.378	35.315	28.801
22	Sendang Agung	17 .83	16.778	34.616	29.730
23	Kota Gajah	14 .23	14.109	28.339	26.097
24	Bumi Nabung	14 .96	14.455	29.424	25.945
25	Way Seputih	8 .044	7.763	15.807	14.410
26	Bandar Surabaya	15.90	14.934	30.838	26.149
27	Anak Ratu Aji	7 .615	7.261	14.876	13.274
28	Putra Rumbia	8.644	8.231	16.875	14.986
	JUMLAH	559.81	536.112	1.095.92	966.970
	JUMLAH				88,23

Sumber: Dokumen Renstra Disdukcapil, 2022

- Masih rendahnya kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) bagi seluruh anak di bawah usia 17 tahun kurang 1 hari

Tabel 1.3 Persentase Kepemilikan KIA

NO	KECAMATAN	PERSENTASE	
		JUMLAH ANAK USIA 0-17 TAHUN	JUMLAH CETAK KIA
1	Kalirejo	19.441	1.601
2	Bangunrejo	17.745	1.020
3	Padang Ratu	15.600	1.099
4	Gunung Sugih	20.894	2.198
5	Trimurjo	13.973	2.592
6	Punggur	10.404	1.445
7	Terbanggi Besar	33.916	2.922
8	Seputih Raman	12.474	2.337
9	Rumbia	10.276	820
10	Seputih Banyak	13.152	574
11	Seputih Mataram	13.984	524
12	Seputih Surabaya	12.932	448
13	Terusan Nunyai	15.702	745
14	Bumi Ratu Nuban	9.158	913
15	Bekri	8.225	201
16	Seputih Agung	14.865	474
17	Way Pengubuan	13.020	767
18	Bandar Mataram	20.631	518
19	Pubian	13.955	1.603
20	Selagai Lingga	10.346	383
21	Anak Tuha	13.200	384
22	Sendang Agung	11.658	776
23	Kota Gajah	9.028	967
24	Bumi Nabung	9.276	499
25	Way Seputih	5.209	609
26	Bandar Surabaya	11.013	835
27	Anak Ratu Aji	5.170	473
28	Putra Rumbia	5.872	175
	JUMLAH	371.11	27
	JUMLAH		7.52

Sumber: Dokumen Renstra Disdukcapil, 2022

3. Perlunya pengembangan inovasi pelayanan untuk percepatan pencapaian target pelayanan dan pemenuhan tuntutan perkembangan teknologi serta tuntutan masyarakat;

4. Masih banyaknya penduduk yang belum memperbaharui KK lama ke KK yang baru, sehingga akan berdampak saat penduduk tersebut melengkapi persyaratan kelengkapan dalam pelayanan publik seperti pengurusan BPJS, BANK, PAJAK, dan lain-lain.

Tabel 1.4 Persentase Kepemilikan KK

NO	KECAMATAN	JUMLAH KEPALA KELUARGA	JUMLAH CETAK KK
1	Kalirejo	23.983	20.810
2	Bangunrejo	23.284	18.427
3	Padang Ratu	20.183	16.224
4	Gunung Sugih	24.871	21.166
5	Trimurjo	19.952	15.978
6	Punggur	13.832	11.706
7	Terbanggi Besar	41.256	35.426
8	Seputih Raman	18.095	14.726
9	Rumbia	13.653	11.372
10	Seputih Banyak	17.286	14.129
11	Seputih Mataram	18.488	15.493
12	Seputih Surabaya	17.622	14.962
13	Terusan Nunyai	19.576	15.740
14	Bumi Ratu Nuban	11.643	10.066
15	Bekri	10.583	8.416
16	Seputih Agung	19.716	16.387
17	Way Pengubuan	14.908	12.859
18	Bandar Mataram	26.633	22.977
19	Pubian	17.387	14.042
20	Selagai Lingga	12.690	10.074
21	Anak Tuha	15.341	12.401
22	Sendang Agung	14.816	12.293
23	Kota Gajah	12.237	10.175
24	Bumi Nabung	13.174	11.321
25	Way Seputih	7.088	5.921
26	Bandar Surabaya	13.438	10.408
27	Anak Ratu Aji	6.742	5.213
28	Putra Rumbia	7.323	6.309
	JUMLAH	475.800	395.021
	JUMLAH (%)		83,02

Sumber: Dokumen Renstra Disdukcapil, 2022

5. Rendahnya aksesibilitas terhadap pelayanan kependudukan, karena jarak tempuh yang jauh dari Gunung Sugih

Beberapa permasalahan dan isu strategis yang telah dikategorisasikan memerlukan upaya inovatif sebagai langkah penyelesaian permasalahan yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah. Sebagai Langkah inovatif tersebut, pemerintah Kabupaten Lampung Tengah melakukan *Launching* Aplikasi layanan *online* Slamdung Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Lampung Tengah, yang bertujuan memastikan pelayanan yang prima kepada masyarakat Lampung Tengah. Bupati Lampung Tengah Musa Ahmad memastikan masyarakat harus mendapatkan pelayanan yang terbaik, dengan dihidirkannya salah satu bentuk inovasi yang akan semakin memudahkan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan yaitu Aplikasi *Online* Slamdung dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Aplikasi ini *dilaunching* pada Kamis 22 April 2021 di Aula Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Lampung Tengah. Aplikasi Layanan *Online* Slamdung ini merupakan sistem layanan kependudukan Lampung Tengah yang akan memudahkan masyarakat dan merupakan hasil inovasi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Lampung Tengah. Aplikasi ini juga sudah bisa diunduh di *playstore* dan sedang dikembangkan agar segera bisa diunduh di *Appstore*. Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan dan terdapat banyak pilihan fitur mulai dari pengajuan KTP, KK, KIA, surat kematian dan lain lain. Kedepannya aplikasi ini akan terus dikembangkan sehingga semakin mudah dan semakin cepat bagi warga yang akan mengurus administrasi kependudukan. Sehingga pengurusan administrasi kependudukan bisa dilakukan melalui ponsel pintar hanya dari rumah dengan mendownload Aplikasi Slamdung ini. Hingga tanggal 31 Januari 2023 telah diselesaikan sebanyak 8484 pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi SLAMDUNG ini.

Pelayanan berbasis elektronik dengan aplikasi tidak terlepas dari ketersediaan layanan sinyal telekomunikasi yang menunjang layanan internet. Penyediaan layanan sinyal internet di Provinsi Lampung dapat diinformasikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.5 Ketersediaan Sinyal HP dan Internet Desa se-Provinsi Lampung Tahun 2019

No.	Kabupaten	Jumlah Desa	Sinyal HP		Sinyal Internet		Keterangan
			Bagus	Tidak	Bagus	Tidak	
1	Tulang Bawang Barat	93	87	6	68	25	
2	Lampung Tengah	301	287	14	246	55	
3	Pesisir Barat	116	95	21	43	73	
4	Tanggamus	299	265	34	265	34	
5	Lampung Selatan	256	242	14	201	55	
6	Way Kanan	221	136	85	136	85	
7	Lampung Barat	131	109	22	95	36	
8	Lampung Timur	264	216	48	182	82	
9	Pringsewu	126	102	24	104	22	
10	Mesuji	105	102	3	72	33	
11	Pesawaran	144	118	26	102	42	
12	Lampung Utara	232	158	74	99	133	
13	Tulang Bawang	147	87	60	73	74	
Total		2435	2004	431	1686	749	

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Tengah, 2022

Lampung Tengah memiliki 301 Desa dengan rincian 287 Desa memiliki Sinyal HP Bagus dan 14 Desa Tidak Bagus. Sinyal Internet di Kabupaten Lampung tengah telah terjangkau dengan kualifikasi sinyal Bagus sebanyak 246 Desa dan 55 Desa dengan Sinyal Internet Tidak Bagus. Ketersediaan Sinyal ini menjadikan pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah mengeluarkan sebuah inovasi pelayanan kependudukan dan catatan sipil berbasis aplikasi SLAMDUNG.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dalam periode waktu Januari 2021 hingga pada Juni 2023 telah menyelesaikan beberapa pelayanan administrasi kependudukan, hal tersebut didukung oleh data sebagai berikut:

Tabel 1.6 Rekapitulasi Jumlah Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Periode Januari-Desember 2021

No	Jenis Pelayanan	Jumlah
1	Pencetakan KTP Elektronik	63.843
2	Perekaman KTP Elektronik	22.975
3	Pencetakan Kartu Keluarga TTE	92.077
4	Pencetakan KIA	4.123
Jumlah		183.018

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah, 2022

Periode Januari s/d Desember 2021 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah telah menyelesaikan pelayanan sebanyak 183.018 pelayanan yang didominasi dengan pelayanan pencetakan Kartu Keluarga sebanyak 92.077 dan pencetakan E-KTP sebanyak 63.843. Periode ini baru melaksanakan pelayanan melalui aplikasi SLAMDUNG pada April 2021.

Tabel 1.7 Rekapitulasi Jumlah Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Periode Januari-Desember 2022

No	Jenis Pelayanan	Jumlah
1	Pencetakan KTP Elektronik	63.384
2	Perekaman KTP Elektronik	23.333
3	Pencetakan Kartu Keluarga TTE	97.809
4	Pencetakan KIA	14.707
Jumlah		199.233

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah, 2023

Periode Januari s/d Desember 2022 telah diselesaikan total pelayanan sebanyak 199.233 pelayanan dengan dominasi jenis pelayanan pencetakan Kartu Keluarga sebanyak 97.809 dan Pencetakan E-KTP sebanyak 63.384. Tabel 1.7 menunjukkan bahwa dengan adanya inovasi pelayanan melalui aplikasi SLAMDUNG terjadi peningkatan jumlah pelayanan administrasi kependudukan dibandingkan periode pelayanan Januari-Desember 2021.

Tabel 1.8 Rekapitulasi Jumlah Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Periode Januari-Juni 2023

No	Jenis Pelayanan	Jumlah
1	Pencetakan KTP Elektronik	39.509
2	Perekaman KTP Elektronik	15.192
3	Pencetakan Kartu Keluarga TTE	53.592
4	Pencetakan KIA	8.041
Jumlah		116.334

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah, 2023

Pada periode Januari s/d Juni 2023 telah diselesaikan total pelayanan sebanyak 116.334 dengan dominasi jenis pelayanan pencetakan Kartu Keluarga sebanyak 53.592 dan Pencetakan E-KTP sebanyak 39.509. Sehingga dapat diketahui bahwa setiap tahunnya melalui pelayanan berbasis inovasi aplikasi SLAMDUNG ini terdapat peningkatan dan menunjukkan keberhasilan diterapkannya inovasi tersebut.

Berdasarkan informasi terkait adanya peningkatan jumlah pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tiap tahunnya, sebagai pembandingan yaitu total pelayanan pada periode Januari s/d Desember 2021 dengan periode Januari s/d Desember 2022 terdapat peningkatan total pelayanan sebanyak 16.215. Hal ini menunjukkan adanya keberhasilan dari pelaksanaan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Diketahui bahwa periode Januari s/d Juni 2023 telah berjalan sebanyak 116.334 pelayanan dan diharapkan hingga Desember 2023 semakin meningkat dibanding periode tahun sebelumnya.

Penelitian mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi SLAMDUNG di Kabupaten Lampung Tengah perlu didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang dinilai relevan. Penelitian terdahulu memiliki fungsi untuk menggambarkan dan memperjelas batasan-batasan penelitian yang hendak dilakukan agar muncul sebuah kebaruan dalam penelitian ini. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang akan disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1.9 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Jenis Penelitian	Judul Penelitian
1	Eva Agus Triana, Lina Aryani	2021	Jurnal Pemerintahan Dan Politik Volume 6 No. 3	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “Durenmas” Oleh Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Banjarnegara
2	Anisa Cahyaningrum, Rino Ardhian Nugroho.	2019	Jurnal PUBLIKAUMA, Jurnal Ilmu Administrasi Publik 7 (2)	Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta
3	Dwi Febi Kartika dan Trenda Aktiva Oktariyanda	2022	Jurnal Publika Vol 10 No. 1 Halaman 245-260	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik
4	Lisa Ardelia, Galih Wahyu Pradana	2022	Jurnal Publika Vol 10 No. 1 Halaman 309-322	Inovasi Pelayanan E-Siap (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar
5	Dwi Listia Rika Tini	2019	<i>Proceeding</i> Seminar Nasional Ekonomi dan Teknologi Universitas Wiraraja	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis It Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kabupaten Sumenep

Sumber: Diolah Peneliti, 2022

Penelitian yang dilakukan Eva Agus Triana dan Lina Aryani (2021) dengan judul Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “Durenmas” Oleh Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Banjarnegara dilatarbelakangi oleh kompleksitas permasalahan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Banjarnegara selama periode 2016-2020. Penelitian ini hanya menggunakan menguraikan analisis indikator inovasi pelayanan publik menurut Rogers (1983) yang meliputi (1) nilai lebih (*relative advantage*), (2) kesesuaian dengan masalah (*compatibility/contextuality*); (3) kerumitan (*complexity*); (4) kemudahan diamati (*observability*); dan (5) bisa dicoba (*triability*). Faktor pembeda dengan penelitian ini adalah terkait konsep yang akan digunakan, fokus penelitian, dan metode penelitian.

Penelitian yang dilakukan Anisa Cahyaningrum dan Rino Ardhan Nugroho (2019) dengan judul Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta memiliki tujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi “dukcapil dalam genggaman” oleh Dispendukcapil Kota Surakarta. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Sumber data diperoleh dengan wawancara dan dokumentasi, pemilihan informan pelaksana menggunakan *snowball sampling*, sedangkan pengguna menggunakan *accidental sampling*. Faktor pembeda dengan penelitian ini adalah terkait konsep yang akan digunakan, fokus penelitian, dan metode penelitian. Penulis menggunakan metode penelitian campuran, dan konsep kepuasan pengguna layanan serta faktor keberhasilan inovasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Febi Kartika (2022) dengan judul Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan *Online* Pendaftaran Administrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik menggunakan jenis penelitian penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui teknik wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Analisis fokus penelitian mengacu pada faktor kesuksesan sebuah inovasi di sektor publik yang terdiri dari 6 (enam) indikator diantaranya adalah tata kelola dan inovasi; sumber ide untuk inovasi; budaya inovasi; kemampuan dan alat; tujuan, hasil, pendorong, hambatan; dan mengumpulkan data informasi tunggal. Faktor pembeda dengan penelitian ini adalah terkait konsep yang akan digunakan, fokus penelitian, dan metode penelitian. Penulis menggunakan metode penelitian campuran, dan konsep kepuasan pengguna layanan serta faktor keberhasilan inovasi.

Penelitian yang dilakukan Lisa Ardelia dan Galih Wahyu Pradana (2022) dengan judul Inovasi Pelayanan E-Siap (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dilatarbelakangi oleh harapan hadirnya inovasi ini ditujukan mengatasi permasalahan seperti antrian yang selalu membludak setiap harinya dan memudahkan masyarakat dalam pengurusan data kependudukan yang bisa

dilakukan melalui aplikasi yang diakses secara *online*. Faktor pembeda dengan penelitian ini adalah terkait konsep yang akan digunakan, fokus penelitian, dan metode penelitian. Penulis menggunakan metode penelitian campuran, dan konsep kepuasan pengguna layanan serta faktor keberhasilan inovasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Listia Rika Tini (2019) dengan judul Inovasi Pelayanan Publik Berbasis IT Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kabupaten Sumenep menggunakan metode analisis kualitatif dimana acuan pustaka sebagai basis untuk analisis. Artikel ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana inovasi-inovasi pelayanan publik di Kabupaten Sumenep dalam menghadapi era revolusi industri 4.0. *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP, *Digital School*, Si Mantap (sistem informasi pelayanan pendidikan terpatu), Sakera Mesem (satu pintu administrasi kependudukan menjadi sejahtera dan membahagiakan), I-Sumenep, Barokah Tani, *Cloud Application*, Sikda/Simpus, pelayanan dan pengaduan masyarakat desa berbasis digital, Siaga, *Smart ID Card*, *Smart City*, *Smart Branding*, Hi-Sumenep. Faktor pembeda dengan penelitian ini adalah terkait konsep yang akan digunakan, fokus penelitian, dan metode penelitian. Penulis menggunakan metode penelitian campuran, dan konsep kepuasan pengguna layanan serta faktor keberhasilan inovasi.

1.2 Rumusan Masalah

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menghadapi berbagai permasalahan antara lain masih adanya praktik percaloan dan pungutan liar, dalam pengurusan dokumen kependudukan masyarakat masih menitipkan kepada Calo dan tidak mengurus sendiri ke Kantor Dinas. Kemudian masalah waktu penyelesaian dokumen kependudukan yang belum relatif cepat, dalam hal pencetakan KTP masih belum cepat dikarenakan keterbatasan alat cetak KTP dan banyak Alat Perekaman Yang Rusak. Selain itu terdapat masalah konsolidasi data, masih banyak dokumen kependudukan yang statusnya belum aktif dan butuh waktu dalam proses aktivasi dikarenakan data tersebut dikirim ke pusat untuk aktivasi. Dan yang menjadi perhatian juga adalah masalah terkait rentang kendali wilayah yang luas, belum

optimalnya pelayanan dokumen kependudukan masyarakat mengingat jarak ke Disdukcapil yang berada di Gunung Sugih.

Berdasarkan uraian masalah tersebut, penulis mengajukan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap hasil inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi SLAMDUNG Di Kabupaten Lampung Tengah ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penentu keberhasilan pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi SLAMDUNG di Kabupaten Lampung Tengah?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab beberapa rumusan masalah yang telah diajukan, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap hasil inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi SLAMDUNG Di Kabupaten Lampung Tengah
2. Untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang menjadi penentu keberhasilan pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi SLAMDUNG di Kabupaten Lampung Tengah

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Secara Praktis

Bagi pelaksana kebijakan, hasil penelitian ini diharapkan menjadi evaluasi terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi SLAMDUNG di Kabupaten Lampung Tengah.

Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bentuk perubahan pelayanan yang dapat diambil nilai manfaatnya terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi SLAMDUNG di Kabupaten Lampung Tengah.

2. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan bidang ilmu Manajemen Pemerintahan, khususnya kajian tentang inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi SLAMDUNG di Kabupaten Lampung Tengah.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Inovasi

Konsep inovasi yang baik akan membantu manajemen dalam mencapai kinerja yang lebih baik sehingga kelangsungan dan keberlanjutan usaha juga akan tetap berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan karena dukungan kemampuan inovasi yang terdiri dari ide, produk baru dan lain lain. (Hult, Hurley, & Knight, 2004) studi yang dilakukan oleh Ojasalo (2008) menyatakan bahwa inovasi dibagi atas tiga jenis yaitu inovasi produk memiliki makna menghasilkan pendapatan, inovasi proses menyediakan sarana untuk menjaga dan meningkatkan kualitas dan untuk menghemat biaya, sedangkan inovasi pasar meningkatkan target pasar campuran dan memilih pasar yang terbaik yang harus dilayani oleh perusahaan.

Inovasi proses dibagi ke dalam dua kategori yaitu inovasi teknologi dan inovasi organisasi. Pada inovasi proses teknologi mengubah cara produk yang diproduksi dengan memperkenalkan perubahan teknologi (fisik peralatan, teknik dan system) sedangkan inovasi organisasi adalah inovasi dalam struktur organisasi, strategi dan proses administrasi (Damanpour & Aravind, 2012) studi yang dilakukan oleh Ojasalo (2008) juga memetakan beberapa inovasi seperti *incremental innovation* yaitu memanfaatkan potensi rancangan yang sudah ditetapkan dan sering memperkuat dominasi kemampuan suatu perusahaan karena dengan inovasi ini dapat meningkatkan kapabilitas fungsi dari sebuah teknologi yang ada, nilai tambah teknologi atau perbaikan pada skala kecil terhadap produk dan proses dan bisnis yang ada saat ini.

Namun demikian kontribusi kritis perusahaan-perusahaan besar terhadap inovasi modern mungkin terletak pada penciptaan kemampuan teknologi yang dijalankan oleh tim-tim yang terampil dan dikembangkan melalui pemecahan masalah mereka dengan aktivitas yang berkelanjutan yang menjadi sumber daya bagi perusahaan lain yang bekerja sama dengan diri mereka (Loasby, 1998) dan dalam fase atau paradigma terbaru dari bagian akhir abad ke-20 dan seterusnya, inovasi berbasis sains telah dikombinasikan dengan teknologi informasi dan komunikasi dalam fasilitas produksi yang terkomputerisasi dan fleksibel (Cantwell, 2001).

Inovasi telah muncul dalam kosakata bahasa Inggris sejak abad ke-16. Kemudian pertama kali dikenalkan dalam *Oxford English Dictionary* di edisi tahun 1939 dengan definisi “*the act of introducing a new product into market*” (Narsa, 2018:49). Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, inovasi adalah pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru; atau pembaharuan. Rogers dalam (Narsa, 2018:49), menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu. Sedangkan Kwaku (2012) dalam (Narsa, 2018:49) mengatakan bahwa kunci penting sebuah inovasi adalah sejauh mana sesuatu tersebut memberikan solusi atas masalah yang penting.

Menurut Zangwill dalam (Ellitan dan Anatan 2009:10), inovasi merupakan suatu hal yang penting dalam mencapai keunggulan kompetitif. Tanpa inovasi, perusahaan akan mati. Perusahaan yang melakukan inovasi secara terus-menerus akan dapat mendominasi pasar, dengan kreasi, model dan penampilan produk yang baru. Pada akhirnya dengan strategi inovasi akan memunculkan keunikan produk yang sulit ditiru pesaing. Fontana, (2011:18) mengatakan bahwa Inovasi sebagai keberhasilan ekonomi berkat adanya pengenalan cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasi input menjadi output (teknologi) yang menghasilkan perubahan besar atau drastis dalam perbandingan antara nilai guna yang dipersepsikan oleh konsumen atas manfaat suatu produk (barang dan atau jasa) dan harga yang ditetapkan oleh produsen.

2.2 Faktor Keberhasilan Inovasi

Inovasi sektor publik bukanlah sebuah kondisi yang dapat dengan sukses dijalankan dengan sebatas niat saja apalagi terjadi dengan sendirinya. Dibutuhkan beberapa faktor untuk menjamin keberhasilannya. Tanpa kehadiran faktor-faktor tersebut maka terjadinya inovasi pemerintahan akan menjadi sulit terealisasi. Oleh karena itu, perlu diidentifikasi faktor-faktor tersebut dan perlu juga dijamin ketersediaannya (Muluk, 2008:49). Faktor-faktor tersebut menurut Cook, Matthews dan Irwin antara lain Kepemimpinan (*Leadership*), Kemampuan Sumber Daya Manusia (*Human Capital*) dan Teknologi (*Technology*). Adapun faktor keberhasilan inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin (dalam Grisna dan Wawan, 2013:309) adalah sebagai berikut

1. *Leadership (Kepemimpinan)*

Cook, Matthew & Irwin memaknai pemimpin memiliki peran dan tanggung jawab yang sangat besar sebagai penggerak dalam suatu organisasi. Pemimpin memiliki peran penting dalam menciptakan proses dan lingkungan yang mendorong lahirnya ide-ide kreatif. Seorang pemimpin juga harus mampu membangun kepercayaan dengan staf/ bawahan, memperkenalkan proses perbaikan, mengarahkan staf untuk dapat mengambil inisiatif, membangun kerjasama di seluruh unit. Fungsi utama dari kepemimpinan adalah untuk membuat kebijakan dan prosedur untuk memfasilitasi inovasi dan mendorong kepemimpinan dan inovasi pada semua tingkatan dalam suatu organisasi.

2. *Human Capital (Kemampuan Sumber Daya Manusia)*

Cook, Matthew & Irwin memaknai potensi sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten di bidang mereka diperlukan untuk dapat merespon persaingan pasar, tidak hanya informasi teknologi yang diperlukan tetapi juga dorongan dan komitmen dari semua personil organisasi. Pelatihan dan pengembangan staf adalah

kesempatan untuk meningkatkan kapasitas inovasi dalam suatu organisasi. Kebutuhan untuk mengidentifikasi keterampilan karyawan sebagai sumber daya terbaik harus menjadi prioritas perusahaan

3. *Technology* (Teknologi)

Cook, Matthew & Irwin memaknai bahwa dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dapat mempermudah manajemen perusahaan dalam proses difusi inovasi untuk masyarakat. Memanfaatkan teknologi informasi meningkatkan pengembangan inovasi produk layanan. Teknologi adalah alat antara penyedia layanan dan pengguna layanan, menyediakan kemudahan kepada pengguna untuk mengakses informasi yang diinginkan.

2.3 Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan

Seiring dengan perkembangan zaman, pemerintah dihadapkan pada tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut ialah melalui penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Ratminto dkk (2015: 4- 5), pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik itu dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik dipusat maupun daerah sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 Ayat 1, Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik yang berdasarkan pada peraturan perundang-undangan bagi seluruh penduduk Indonesia atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik atau pemerintah.

Pelayanan publik sudah menjadi kewajiban dan tanggungjawab pemerintah yang harus dipenuhi kepada masyarakat, mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu perlu ada perhatian dari semua pihak, mulai dari pemerintah sebagai pembuat regulasi, aparatur negara sebagai pelaksana, dan masyarakat sebagai pengawas jalannya pelayanan publik sesuai dengan yang diamanatkan oleh undang-undang.

Administrasi kependudukan ialah salah satu pelayanan publik yang melekat dalam setiap aktivitas kehidupan masyarakat Indonesia saat ini, seperti pada saat Pemilu, mengurus surat-surat kendaraan, surat-surat izin usaha, jaminan kesehatan masyarakat, dan lain sebagainya. Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan kebijakan kependudukan melalui UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Kebijakan tersebut menjelaskan administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Substansi dari administrasi kependudukan adalah melaksanakan pencatatan sipil dan pendaftaran kependudukan. Pencatatan sipil, yaitu terkait dengan pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, pembatalan perkawinan, perceraian, pembatalan perceraian, pengangkatan pengesahan dan pengakuan anak, perubahan nama, perubahan status kewarganegaraan, peristiwa penting dan pelaporan penduduk yang tidak bisa melapor sendiri. Sementara pendaftaran kependudukan yaitu terkait dengan pencatatan biodata penduduk per keluarga berikut sidik jari (biometrik), pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan, pendataan penduduk rentan kependudukan, pelaporan penduduk yang tidak dapat melapor sendiri.

Administrasi kependudukan dapat membantu pemerintah dalam hal perumusan kebijakan, perencanaan pembangunan, kebutuhan sektor

pembangunan lain, pemilu dan pilkada, penyusunan perkembangan kependudukan; penyusunan proyeksi pembangunan, verifikasi jati diri penduduk dan dokumen kependudukan. Pemerintah pusat maupun pemerintah daerah bertanggungjawab dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

2.4 Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat

Peningkatan kualitas pelayanan mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Definisi kualitas dikemukakan pula oleh Juran, Jasep M. (dalam Fandy Tjiptono, 1997:53) mendefinisikan kualitas dengan menyatakan bahwa: “Kualitas sebagai cocok/sesuai untuk digunakan (*Fitness for Us*) yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya”.

Secara teoritis, tujuan pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Sinambela (2006:6) mengemukakan bahwa untuk mencapai kepuasan tersebut, dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari :

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi

dilihat dari aspek apapun, khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain; dan

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Berdasarkan beberapa pengertian yang telah disebutkan di atas, tampak bahwa kualitas selalu berfokus pada pelanggan. Dengan demikian pelayanan yang diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelayanan yang memuaskan sangat dibutuhkan oleh masyarakat mengingat masyarakat yang mempunyai keinginan yang selalu ingin dipenuhi dan dipuaskan, dalam hal ini mereka ingin diperlakukan secara profesional serta memperoleh pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan. Oleh karena itu, pemerintah harus selalu memperhatikan keinginan masyarakat dan berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

2.5 Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, menyatakan bahwa seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan

dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur di dalam pedoman ini.

Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Unsur dalam survei kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif *)

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara

dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana **)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana **)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

**) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Survei ini memiliki sasaran untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja

penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

2.6 Kerangka Pikir

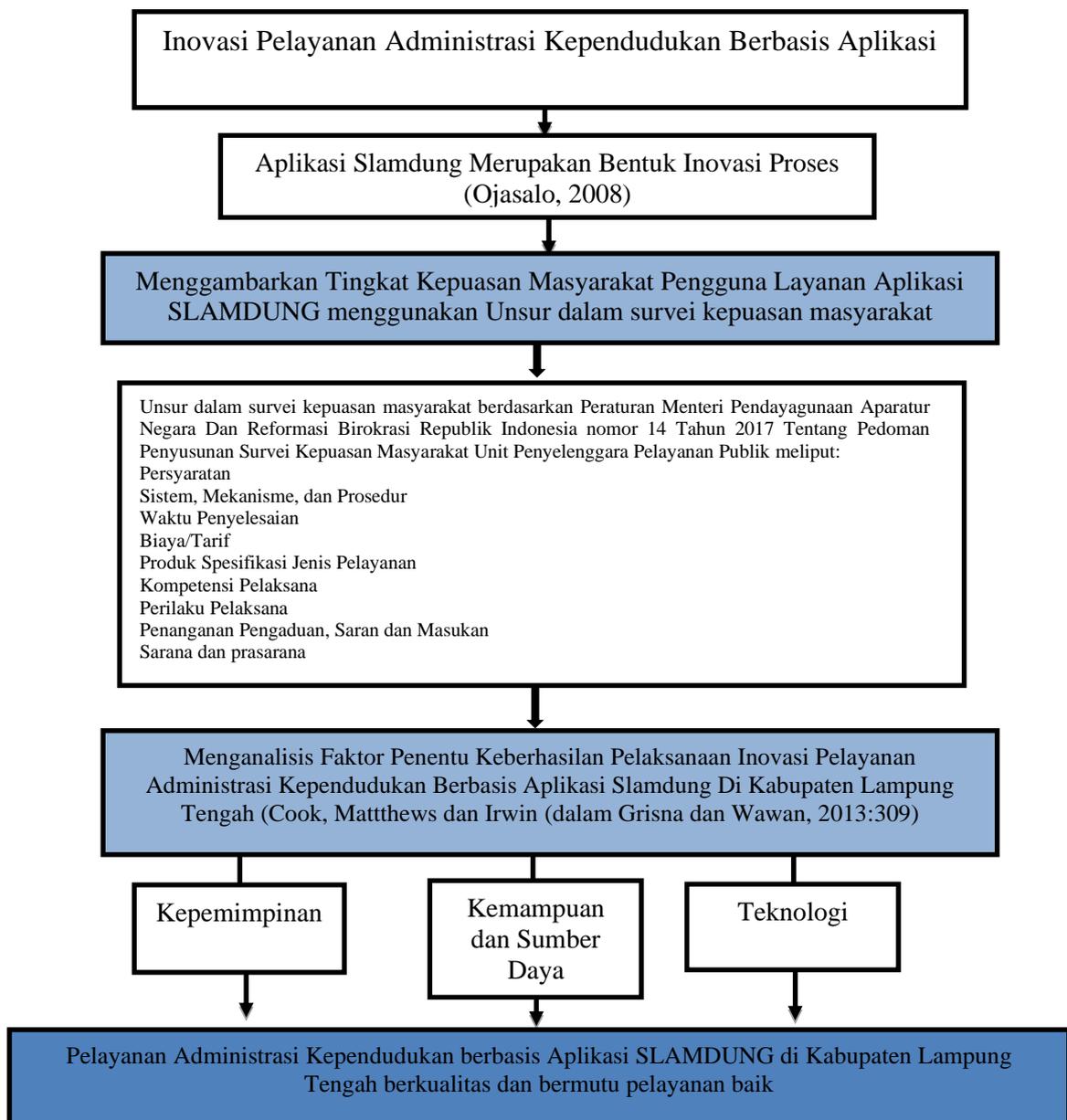
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menghadapi berbagai permasalahan antara lain masih adanya praktik percaloan dan pungutan liar, dalam pengurusan dokumen kependudukan masyarakat masih menitipkan kepada Calo dan tidak mengurus sendiri ke kantor dinas. Kemudian masalah waktu penyelesaian dokumen kependudukan yang belum relatif cepat, dalam hal pencetakan KTP masih belum cepat dikarenakan keterbatasan alat cetak KTP dan banyak Alat Perekaman Yang Rusak. Selain itu terdapat masalah konsolidasi data, masih banyak dokumen kependudukan yang statusnya belum aktif dan butuh waktu dalam proses aktivasi dikarenakan data tersebut dikirim ke pusat untuk aktivasi. Dan yang menjadi perhatian juga adalah masalah terkait rentang kendali wilayah yang luas, belum optimalnya pelayanan dokumen kependudukan masyarakat mengingat jarak ke Disdukcapil yang berada di Gunung Sugih.

Inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi SLAMDUNG di Kabupaten Lampung Tengah diharapkan mampu menyentuh masyarakat secara luas tanpa dibatasi ruang maupun waktu dengan bentuk pencapaian efisiensi. Selain itu, diharapkan melalui inovasi ini, cita-cita perwujudan pemerintah yang dapat memberikan manfaat dan kemudahan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pun bisa dilaksanakan.

Penelitian ini difokuskan pada faktor kesuksesan inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin (dalam Grisna dan Wawan, 2013:309) antara lain kepemimpinan (*leadership*), kemampuan sumber daya manusia (*human*

capital) dan teknologi (*technology*). Serta mengukur kepuasan masyarakat berdasarkan indikator persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana.

Alur pemikiran penelitian tersebut akan mudah dipahami melalui visualisasi faktor keberhasilan inovasi, dan ukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *mixed methods*. Penelitian ini merupakan suatu langkah penelitian dengan menggabungkan dua bentuk penelitian yang telah ada sebelumnya yaitu penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Menurut Creswell penelitian campuran merupakan pendekatan penelitian yang mengkombinasikan antara penelitian kualitatif dengan penelitian kuantitatif (Creswell,2010:5). Menurut pendapat Sugiyono menyatakan bahwa metode penelitian kombinasi (*mixed methods*) adalah suatu metode penelitian antara metode kuantitatif dengan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliable dan objektif (Sugiyono,2012:404).

Menurut Creswell, strategi-strategi dalam *mixed methods*, yaitu: Strategi metode campuran sekuensial/bertahap (*sequential mixed methods*) merupakan strategi bagi peneliti untuk menggabungkan data yang ditemukan dari satu metode dengan metode lainnya. Strategi ini dapat dilakukan dengan *interview* terlebih dahulu untuk mendapatkan data kualitatif, lalu diikuti dengan data kuantitatif dalam hal ini menggunakan survei. Strategi ini dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:

- a. Strategi eksplanatoris sekuensial. Dalam strategi ini tahap pertama adalah mengumpulkan dan menganalisis data kuantitatif kemudian diikuti oleh pengumpulan dan menganalisis data kualitatif yang dibangun berdasarkan hasil awal kuantitatif. Bobot atau prioritas ini

- diberikan pada data kuantitatif.
- b. Strategi eksploratoris sekuensial. Strategi ini kebalikan dari strategi eksplanatoris sekuensial, pada tahap pertama peneliti mengumpulkan dan menganalisis data kualitatif kemudian mengumpulkan dan menganalisis data kuantitatif pada tahap kedua yang didasarkan pada hasil dari tahap pertama.
 - c. Strategi transformatif sekuensial. Pada strategi ini peneliti menggunakan perspektif teori untuk membentuk prosedur-prosedur tertentu dalam penelitian. Dalam model ini, peneliti boleh memilih untuk menggunakan salah satu dari dua metode dalam tahap pertama, dan bobotnya dapat diberikan pada salah satu dari keduanya atau dibagikan secara merata padamasing-masing tahap penelitian.
2. Strategi metode campuran konkuren/sewaktu waktu (*concurrent mixed method*) merupakan penelitian yang menggabungkan antara data kuantitatif dan data kualitatif dalam satu waktu. Terdapat tiga strategi pada strategi metode campuran konkuren ini, yaitu:
- a. Strategi triangulasi konkuren. Dalam strategi ini, peneliti mengumpulkan data kuantitatif dan data kualitatif dalam waktu bersamaan pada tahap penelitian, kemudian membandingkan antara data kualitatif dengan data kuantitatif untuk mengetahui perbedaan atau kombinasi.
 - b. Strategi embedded konkuren. Strategi ini hampir sama dengan model triangulasi konkuren, karena sama-sama mengumpulkan data kualitatif dan kuantitatif dalam waktu yang bersamaan. Membedakannya adalah model ini memiliki metode primer yang memandu proyek dan data sekunder yang memiliki peran pendukung dalam setiap prosedur penelitian. Metode sekunder yang begitu dominan/berperan (baik itu kualitatif atau kuantitatif) ditancapkan

(*embedded*) ke dalam metode yang lebih dominan (kualitatif atau kuantitatif).

- c. Strategi transformatif konkuren. Seperti model transformatif sequential yaitu dapat diterapkan dengan mengumpulkan data kualitatif dan data kuantitatif secara bersamaan serta didasarkan pada perspektif teoritis tertentu.
3. Prosedur metode campuran transformatif (*transformatif mixed methods*) merupakan prosedur penelitian dimana peneliti menggunakan kacamata teoritis sebagai perspektif overarching yang didalamnya terdiri dari data kualitatif dan data kuantitatif. Perspektif inilah yang nantinya akan memberikan kerangka kerja untuk topik penelitian, teknik pengumpulan data, dan hasil yang diharapkan dari penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan strategi metode campuran sekuensial/ bertahap (*sequential mixed methods*) terutama strategi eksplanatoris sekuensial. Dalam penelitian ini pada tahap pertama mengumpulkan dan menganalisis data kuantitatif dalam hal ini untuk menjawab rumusan masalah yang pertama, yakni tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi SLAMDUNG di Kabupaten Lampung Tengah dengan membagikan angket kepada Masyarakat pengguna layanan aplikasi SLAMDUNG. Kemudian tahap kedua mengumpulkan dan menganalisis data kualitatif, yakni faktor-faktor apa saja yang menjadi penentu keberhasilan pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi SLAMDUNG di Kabupaten Lampung Tengah melalui wawancara terstruktur kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dan beberapa Kepala Bidang di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

Dalam penelitian ini lebih menekankan pada metode kuantitatif. Penggabungan data kuantitatif dengan data kualitatif ini biasanya didasarkan pada hasil-hasil yang telah diperoleh sebelumnya dari tahap pertama. Prioritas utama pada tahap

ini lebih ditekankan pada tahap pertama, dan proses penggabungan diantara keduanya terjadi ketika peneliti menghubungkan antara pengumpulan data kualitatif dengan analisis data kuantitatif.

Penggunaan dua metode ini dipandang lebih memberikan pemahaman yang lebih lengkap tentang masalah penelitian daripada penggunaan salah satu di antaranya. Penelitian metode campuran merupakan pendekatan penelitian yang mengombinasikan atau mengasosiasikan bentuk kualitatif dan bentuk kuantitatif. Pendekatan ini melibatkan asumsi-asumsi filosofis, aplikasi pendekatan-pendekatan kualitatif dan kuantitatif, serta pencampuran (*mixing*) kedua pendekatan tersebut dalam satu penelitian.

Pendekatan ini lebih kompleks dari sekadar mengumpulkan dan menganalisis dua jenis data tetapi juga melibatkan fungsi dari dua pendekatan penelitian tersebut secara kolektif sehingga kekuatan penelitian ini secara keseluruhan lebih besar daripada penelitian kualitatif dan kuantitatif. Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis yang bertujuan untuk membuat deskripsi atau gambaran mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta pengaruh antara fenomena yang diselidiki.

3.2 Fokus Penelitian

Metode pengumpulan data kuantitatif difokuskan untuk mengukur unsur dalam survei kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan

penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Sedangkan dalam penelitian pada tahapan pengumpulan data kualitatif ini difokuskan pada faktor kesuksesan inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin (dalam Grisna dan Wawan, 2013:309) antara lain sebagai berikut

1. *Leadership (Kepemimpinan)*

Cook, Matthew & Irwin memaknai pemimpin memiliki peran dan tanggung jawab yang sangat besar sebagai penggerak dalam suatu organisasi. Pemimpin memiliki peran penting dalam menciptakan proses dan lingkungan yang mendorong lahirnya ide-ide kreatif. Seorang pemimpin juga harus mampu membangun kepercayaan dengan staf/ bawahan, memperkenalkan proses perbaikan, mengarahkan staf untuk dapat mengambil inisiatif, membangun kerjasama di seluruh unit.

2. *Human Capital (Kemampuan Sumber Daya Manusia)*

Cook, Matthew & Irwin memaknai potensi sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten di bidang mereka diperlukan untuk dapat merespon persaingan pasar, tidak hanya informasi teknologi yang diperlukan tetapi juga dorongan dan komitmen dari semua personil organisasi. Pelatihan dan pengembangan staf adalah kesempatan untuk meningkatkan kapasitas inovasi dalam suatu organisasi. Kebutuhan untuk mengidentifikasi keterampilan karyawan sebagai sumber daya terbaik harus menjadi prioritas perusahaan

3. *Technology (Teknologi)*

Cook, Matthew & Irwin memaknai bahwa dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dapat mempermudah manajemen perusahaan dalam proses difusi inovasi untuk masyarakat. Memanfaatkan teknologi informasi meningkatkan pengembangan inovasi produk layanan. Teknologi adalah alat antara penyedia layanan dan pengguna layanan, menyediakan kemudahan kepada pengguna untuk mengakses informasi yang diinginkan.

3.3 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek / subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu

yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat pengguna aplikasi SLAMDUNG di Kabupaten Lampung Tengah sebanyak 8484 Orang

2. Sampel

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu probability sampling dan nonprobability sampling (Sugiyono, 2018:80). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono,2012:118).

1. Probability Sampling

Probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Penelitian ini menggunakan probability sampling dengan metode *simple random sampling*. *Simple Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

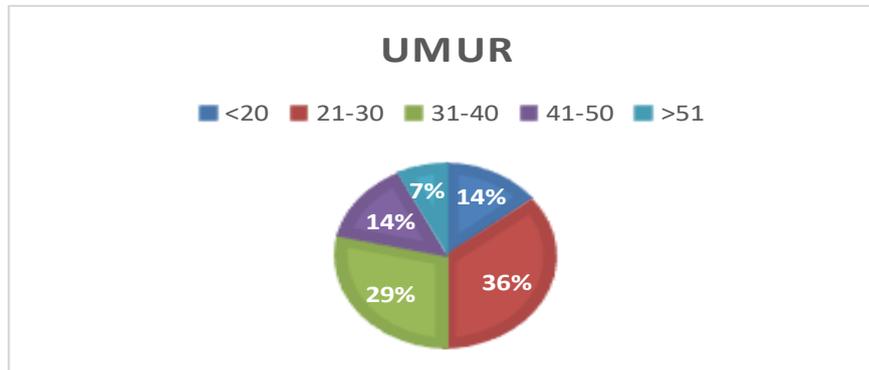
Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan *simple random sampling* adalah karena setiap sampel memiliki kualifikasi yang homogen, yaitu setiap sampel adalah pengguna layanan aplikasi SLAMDUNG yang ada di Kabupaten Lampung Tengah. Oleh karena itu, sampel yang dipilih ditentukan sebanyak 3 pengguna layanan pada setiap Kecamatan di Kabupaten Lampung Tengah. Sehingga total Kecamatan yang ada adalah sebanyak 28 Kecamatan, dan didapatkan responden sebanyak 84 pengguna layanan.

Tabel 3.1 Karakteristik Responden

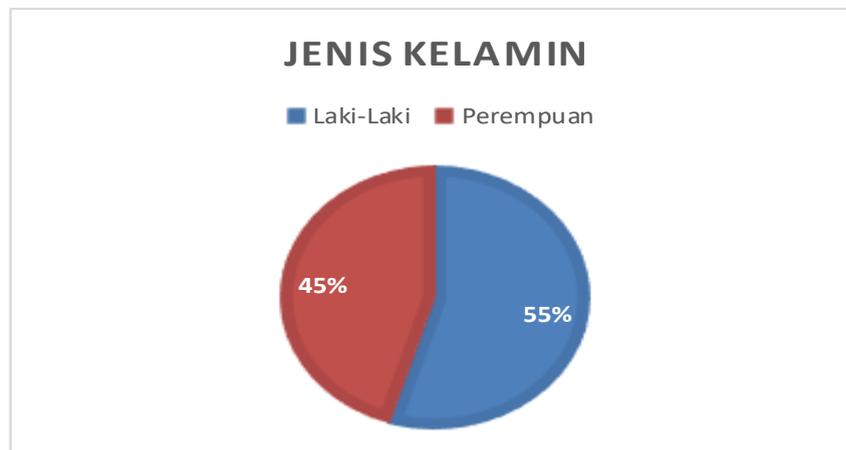
No	Karakteristik	Indikator	Frekuensi	Persentase
1	Umur	≤ 20	12	14%
		21-30	30	36%
		31-40	24	29%
		41-50	12	14%
		≥ 51	6	7%
2	Kelamin	L	46	55%
		P	38	45%
3	Pendidikan	\leq sd	-	-
		Sltp	-	-
		Slta	35	42%
		Diploma	12	14%
		S-1	37	44%
		\geq s2	-	-
4	Pekerjaan	Pns	15	18%
		Swasta	20	24%
		Wirausaha	32	38%
		Pelajar/mahasiswa	17	20%
		Rumah tangga	-	-
		Pegawai bumh	-	-
5	Jenis layanan	E-ktp	12	15%
		Akta kelahiran	12	14%
		Akta kematian	12	14%
		Akta perceraian	12	14%
		Kartu keluarga	12	14%
		Surat pindah	12	14%
		Kartu identitas anak	12	14%

Sumber: Data Diolah, 2023

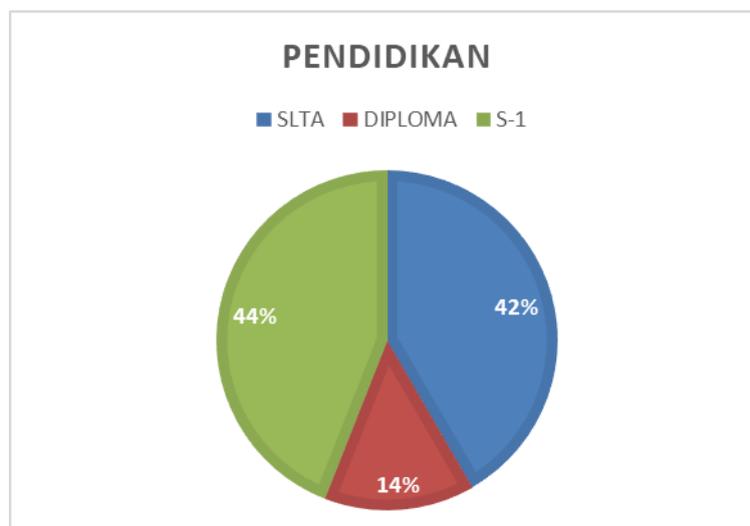
Untuk memudahkan melihat karakteristik responden pengguna layanan aplikasi SLAMDUNG maka akan dibuatkan grafik presentase tiap karakteristik sebagai berikut:



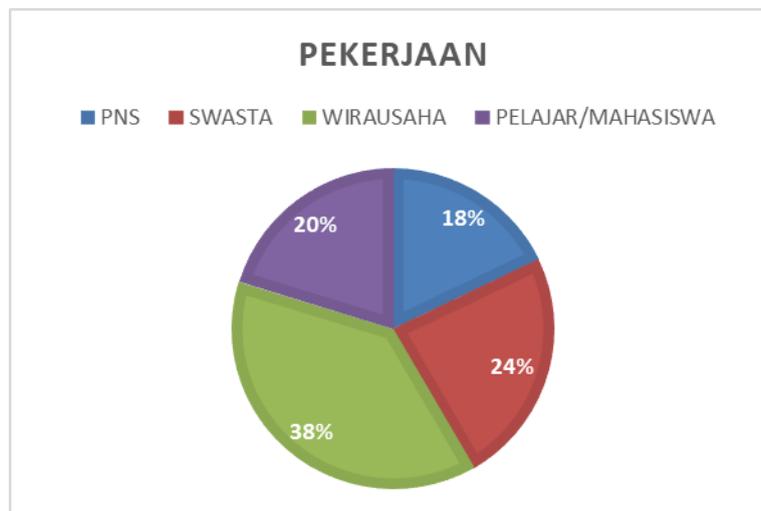
Gambar 3.1 Diagram Karakteristik Umur Responden



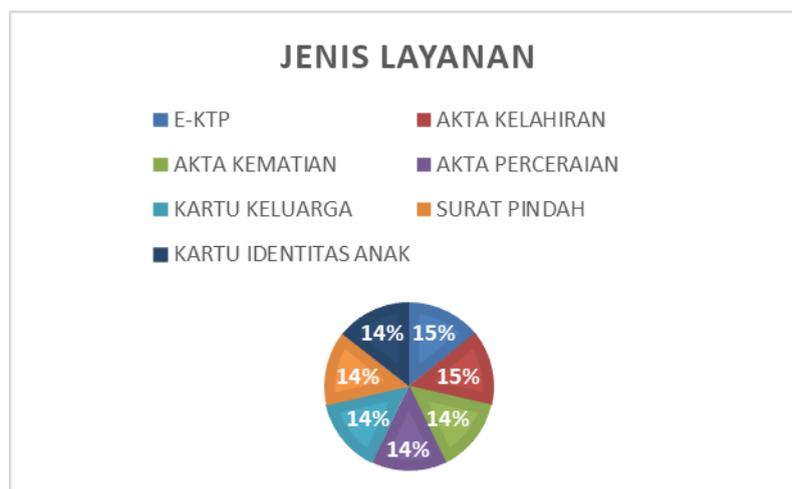
Gambar 3.2 Diagram Karakteristik Jenis Kelamin Responden



Gambar 3.3 Diagram Karakteristik Pendidikan Responden



Gambar 3.4 Diagram Karakteristik Pekerjaan Responden



Gambar 3.5 Diagram Karakteristik Jenis Layanan Responden

Tahapan wawancara peneliti menggunakan *purposive sampling*. Alasan peneliti memilih dalam penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* adalah peneliti meyakini bahwa informan yang dipilih merupakan sebagai aktor dan kelompok sasaran dari inovasi dalam pelayanan publik melalui aplikasi SLAMDUNG di Kabupaten Lampung Tengah, sehingga menurut peneliti teknik *purposive sampling* sangat tepat untuk digunakan untuk penelitian mengenai inovasi dan implementasi *mobile Government* dalam pelayanan publik melalui aplikasi SLAMDUNG di Kabupaten Lampung Tengah. Adapun Informan sebagai sampel dalam wawancara pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Informan

No	Informan
1	Genta Surimuda Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
2	Laila Fitri Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
3	Nur Budi Prasetyo Pengguna Layanan Aplikasi SLAMDUNG Kecamatan Trimurjo
4	Hendro Winarno Pengguna Layanan Aplikasi SLAMDUNG Kecamatan Selagai Lingga
5	Tri Lestari Pengguna Layanan Aplikasi SLAMDUNG Kecamatan Seputih Surabaya

Sumber: Diolah Peneliti, 2022

3.4 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengertian data primer menurut (Sugiyono, 2020:194) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan beberapa informan yang telah ditetapkan berdasarkan pertimbangan-pertimbang pemahaman yang diyakini dapat memberikan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian dan diperoleh melalui penyebaran kuisisioner pertanyaan penelitian terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi SLAMDUNG di Kabupaten Lampung Tengah.

Pengertian data sekunder menurut (Sugiyono, 2017:137) adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder penelitian ini adalah dokumen-dokumen terkait inovasi dalam pelayanan publik melalui aplikasi SLAMDUNG di Kabupaten Lampung Tengah.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono menyebutkan bahwa “pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara mendalam dan dokumentasi”. Jenis pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Jenis

pengumpulan data ini diharapkan dapat saling melengkapi sehingga informasi yang diperlukan sesuai dengan penelitian (Sugiyono, 2020: 104-105).

Adapun teknik pengumpulan data yang diaplikasikan meliputi

1. Wawancara

Wawancara menurut (Sugiyono, 2020:114) menyatakan bahwa: Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

Peneliti menyusun poin-poin pokok yang ditanyakan kepada informan mengenai konsep inovasi dalam pelayanan publik melalui aplikasi SLAMDUNG di Kabupaten Lampung Tengah.

2. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi tidak sebatas pada aktivitas manusia, akan tetapi juga pada objek-objek lain (Sugiyono, 2015:203).

Proses observasi dimulai dengan mengidentifikasi tempat yang diteliti. Setelah tempat penelitian diidentifikasi, dilanjutkan dengan membuat pemetaan, sehingga diperoleh gambaran umum tentang sasaran penelitian. Proses selanjutnya adalah peneliti mengidentifikasi siapa yang diobservasi, kapan, berapa lama dan bagaimana. Observasi juga berarti peneliti berada bersama partisipan. Berada bersama akan membantu peneliti memperoleh banyak informasi yang tersembunyi dan mungkin tidak terungkap selama wawancara.

Adapun pelaksanaan yang digunakan mengamati penggunaan aplikasi SLAMDUNG secara langsung oleh masyarakat dan proses penyelesaian tugas dari aplikasi tersebut yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah lalu. Dokumen bisa berbentuk gambar, tulisan, atau karya seseorang (Sugiyono, 2020:124). Dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan sumber data sekunder yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Sumber data pada penelitian ini adalah dokumen terkait implementasi aplikasi SLAMDUNG di Kabupaten Lampung Tengah. Kegiatan dokumentasi dilakukan dengan cara mencari informasi yang berkaitan dengan pertanyaan dalam fokus penelitian implementasi aplikasi SLAMDUNG di Kabupaten Lampung Tengah

4. Angket/Kuisisioner

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa angket tertutup, yaitu kuisisioner yang disusun dengan menyediakan pilihan jawaban lengkap sehingga responden hanya memilih salah satu jawaban yang telah tersedia. Angket ini diberikan kepada 84 pengguna layanan aplikasi SLAMDUNG. Tujuan dari pemberian kuisisioner ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi SLAMDUNG di Kabupaten Lampung Tengah. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuisisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuisisioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

Bagian kuisisioner secara umum, terbagi dalam :

1. Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2. Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden

terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3. Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. Baik, diberi nilai 3;
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3.6 Teknik Pengolahan Data

Apabila peneliti telah memperoleh sejumlah data dari lapangan, selanjutnya peneliti dituntut untuk melakukan pengolahan data yang telah terkumpul tersebut. Tahap yang dilakukan adalah mengolah data tersebut. Teknik pengolahan data menurut (Effendi, 2012:231) terdiri dari:

1. Editing

Editing adalah kegiatan dalam penelitian yang dilaksanakan dengan menentukan kembali data yang berhasil diperoleh dalam rangka menjamin validitasnya serta dapat untuk segera dipersiapkan pada proses selanjutnya, dalam proses ini, peneliti mengolah data hasil wawancara dengan disesuaikan pada pertanyaan-pertanyaan pada fokus pedoman wawancara dan memilah serta menentukan data-data yang diperlukan untuk penulisan.

Editing data merupakan sebuah proses yang bertujuan agar data yang dikumpulkan dapat memberikan kejelasan, mudah dibaca, konsisten dan lengkap. Data yang dianggap tidak bernilai ataupun tidak relevan harus disingkirkan seperti jawaban informan yang tidak sesuai dengan pokok pertanyaan dalam panduan wawancara, kalimat yang tidak ilmiah dan sebagainya. Peneliti melakukan kegiatan memilih hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang relevan, data yang relevan dengan fokus penelitian selanjutnya dilakukan pengolahan kata dalam bentuk bahasa yang lebih baik sesuai dengan EYD. Data yang telah diolah menjadi rangkaian bahasa kemudian dikorelasikan dengan data yang lain sehingga memiliki keterkaitan informasi. Proses selanjutnya adalah peneliti memeriksa kembali semua data untuk meminimalisir data yang tidak sesuai.

Data yang dilakukan proses editing adalah hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan beberapa informan yang masih belum memenuhi kaidah penulisan ilmiah serta kalimat yang belum baku sesuai EYD atau masih bersifat mentah sebagaimana terlampir hasil wawancara yang sesuai dengan perkataan

informan dan belum melalui proses editing di lampiran.

2. Pengukuran Skala Likert

Menurut Sugiyono (2019:146) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kuesioner yang dibagikan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala likert. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan pelanggan terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 16 (enam belas) unsur :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Unsur}} = \frac{1}{16} = 0,0625$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

100, maka nilai penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 16 (enam belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Tabel 3.3 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL(NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : PermenpanRB No 14 Tahun 2017

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data yang di kumpulkan sehingga data tersebut dapat ditemukan kesimpulan dan dijadikan sebagai bahan informasi yang dapat dipahami diri sendiri maupun oranglain. Sedangkan tehnik analisis data kualitatif bersifat induktif yaitu data yang diperoleh yang dikembangkan melalui pola hubungan tertentu atau menjadi

hipotesis. Menurut Miles and Huberman dalam (Sugiyono, 2017:133), mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh, aktivitas tersebut berupa reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Sehingga dalam penelitian ini peneliti menggunakan tehnik analisis data yaitu model Miles & Huberman dalam (Sugiyono, 2017:132) dengan tahapan pengumpulan data yaitu:

1. *Data Collecting* (pengumpulan data) merupakan tahap mengumpulkan data dengan observasi, wawancara, dokumentasi dan angket. Dimana peneliti sebagai instrumen kunci dalam pengumpulan data. Makin lama dilapangan makin banyak jumlah data yang di dapatkan dan semakin bervariasi. Terdapat data yang dapat diamati dan data yang tidak dapat diamati misalnya mengenai perasaan dan hati.
2. *Data reduction* (reduksi data) yaitu memilih dan memfokuskan yang penting dan merangkum data yang pokok. Didalam reduksi data, laporan-laporan lapangan dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema atau polanya. Jadi laporan lapangan sebagai bahan baku mentah disingkatkan, direduksi, disusun lebih sistematis, sehingga lebih mudah dikendalikan. Data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, juga mempermudah peneliti untuk mencari data yang diperoleh bila diperlukan. Reduksi data dapat pula membantu dalam memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.
3. *Data Display* (Penyajian Data) menurut Miles Huberman dalam (Sugiyono 2017) menyebutkan bahwa yang sering digunakan dalam menyajikan data pada penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Agar peneliti tidak tenggelam oleh kumpulan data oleh karena itu agar dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dalam penelitian itu, harus diusahakan membuat alat ukur yaitu pedoman wawancara, pedoman observasi dan pedoman dokumentasi. Untuk penyajian data hasil kuisisioner pada penelitian ini

dilakukan dalam bentuk tabel-tabel serta angka-angka yang memiliki makna dalam memberikan penjelasan terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi SLAMDUNG.

3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik keabsahan data adalah cara menyelaraskan antara data yang dilaporkan peneliti dengan data yang terjadi pada obyek penelitian. Teknik keabsahan data dilakukan untuk mendapatkan data yang sah. Penelitian ini menggunakan teknik keabsahan data dengan cara uji kredibilitas melalui proses triangulasi. Hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dikumpulkan berdasarkan derajat kesamaan informasi, sehingga data yang diperoleh memiliki keselarasan yang sesuai. Menurut (Sugiyono, 2017:184) menyebutkan bahwa dalam menguji keabsahan data metode penelitian kualitatif, menggunakan istilah berbeda dengan metode kuantitatif. Dalam penelitian ini uji keabsahan data dilakukan melalui Triangulasi.

1. Triangulasi

(Sugiyono, 2017:125) menyatakan bahwa teknik triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai tehnik yang ada dan sumber data yang ada. Maka sebenarnya peneliti telah melakukan pengujian kredibelitas data sekaligus mengumpulkan data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi teknik, yaitu peneliti melakukan tehnik pengumpulan yang berbeda untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda.

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah mulai Tahun 2017 disusun berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Lampung Tengah. Sedangkan tugas dan fungsinya diuraikan dalam Peraturan Bupati Lampung Tengah Nomor 54 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

Dalam kedudukannya sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Lampung Tengah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah mempunyai tugas untuk melaksanakan urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar. Untuk melaksanakan tugas tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah mempunyai fungsi sebagai berikut :

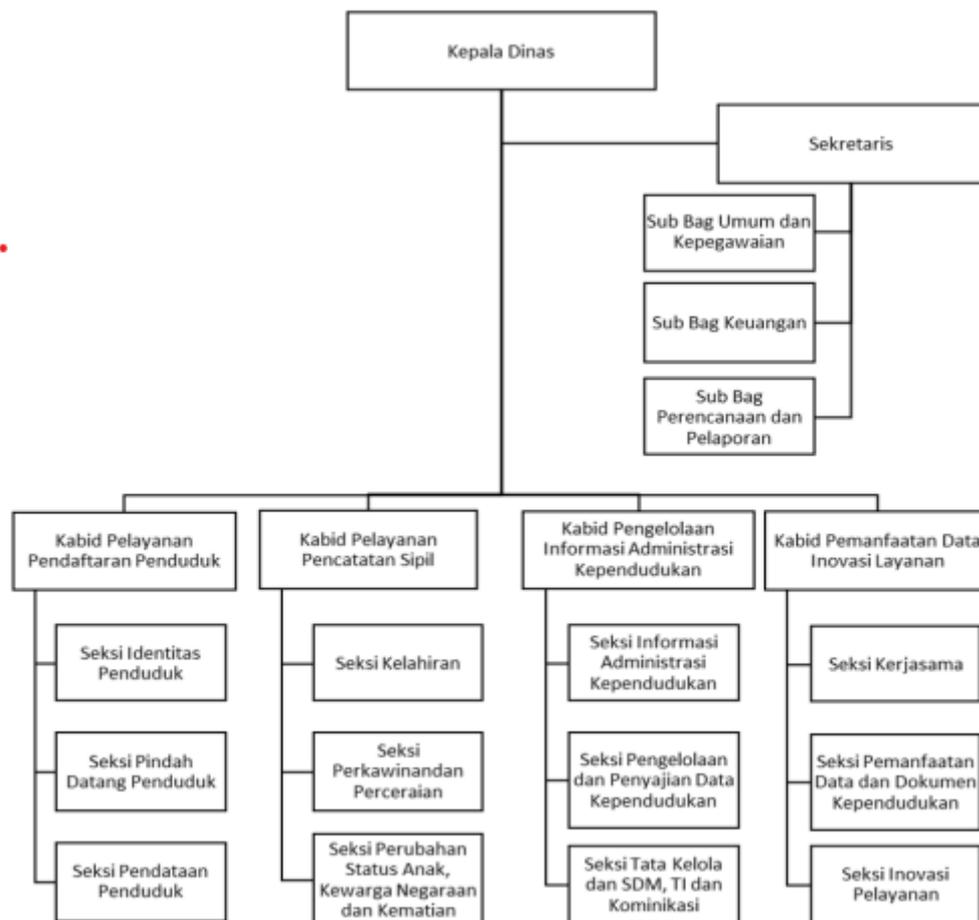
- 1) Pelaksanaan pengkoordinasian penyusunan bahan kebijakan dan program di bidang kependudukan dan pencatatan Sipil;
- 2) Pengkoordinasian pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 3) Pengkoordinasian pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 4) Pengkoordinasian pelaksanaan pembinaan dan fasilitasi dibidang kependudukan dan pencatatan sipil;

- 5) Pengkoordinasian pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil; dan
- 6) Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah:

- 1) Kepala Dinas
- 2) Sekretariat terdiri dari :
 - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - b. Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan
 - c. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan
- 3) Bidang Kependudukan, terdiri dari:
 - a. Seksi Identitas Penduduk
 - b. Seksi Pindah datang Penduduk
 - c. Seksi Pendataan Pendudukan
- 4) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, terdiri dari:
 - a. Seksi Kelahiran
 - b. Seksi Perkawinan dan Perceraian.
 - c. Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian
- 5) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, terdiri dari:
 - a. Seksi Informasi Administrasi Kependudukan
 - b. Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan
 - c. Seksi Tata Kelola dan SDM, Teknologi Informasi dan Komunikasi
- 6) Bidang pemanfaatan Data Dan Inovasi Layanan, terdiri dari :
 - a. Seksi Kerjasama
 - b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Penduduk
 - c. Seksi Inovasi Pelayanan

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dapat dilihat dalam bagan sebagai berikut:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

4.2 Sumber Daya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah

Dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah memiliki jumlah personil adalah sebanyak 32 (tiga puluh dua) orang yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan kualifikasi sebagai berikut :

Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

Jumlah Pegawai PD berdasarkan Kualifikasi Pendidikan, Pangkat dan Golongan									
No	Uraian Pangkat / Golongan Ruang	Pendidikan							Jumlah
		SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	S3	
1	Juru Muda (Ia)								
2	Juru Muda Tingkat I								
3	Juru								
4	Juru Tingkat I								
5	Pengatur Muda			1					1
6	Pengatur Muda TK. I								
7	Pengatur			2	1				3
8	Pengatur TK I			1					1
9	Penata Muda				1	6			7
10	Penata Muda TK I			1	1		1		3
11	Penata					3	2		5
12	Penata TK. I			2		3	1		6
13	Pembina					2	3		5
14	Pembina TK. I								
15	Pembina Utama Muda					1			1
16	Pembina Utama Madya								
17	Pembina Utama								
	JUMLAH			7	3	15	7		32

Sumber: Renstra Disdukcapil, 2023

Sedangkan Sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah, guna menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsinya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2 Sarana dan Prasarana

No	Sarana Dan Prasarana Yang Digunakan	Kondisi			Keterangan
		Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah	
1.	Gedung Kantor	4		4	
2.	Meja/Kursi Kerja	187		187	
3.	Komputer	25		25	
4.	Kendaraan Operasional Roda 4	2		2	
5.	Kendaraan Operasional Roda 2	2		2	
6.	Mesin tik	1		1	
7.	Laptop	10		10	
8.	Printer	17		17	
9.	Jaringan Komputer	1		1	
10.	Televisi	1		1	
11.	Proyektor	1		1	
12.	Peralatan kantor lainnya	65		65	

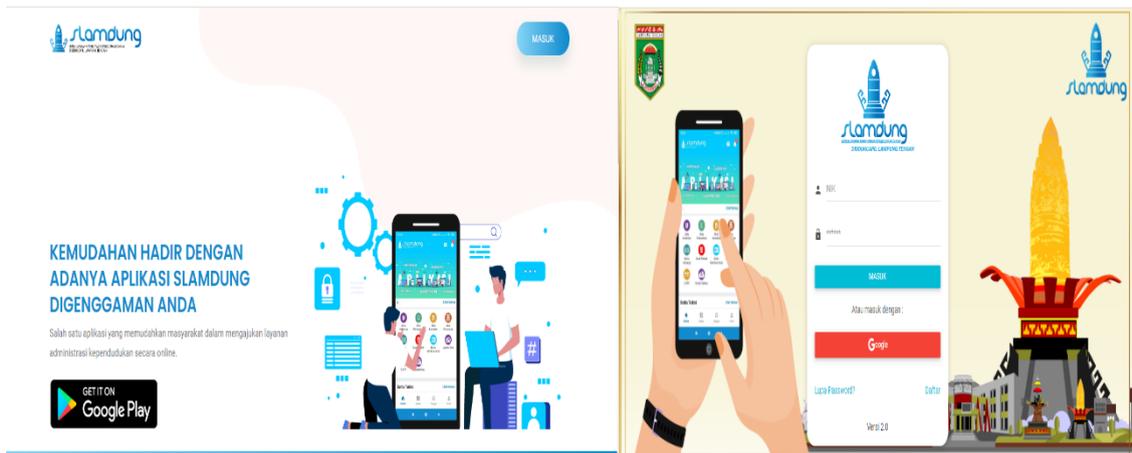
Sumber: Renstra Disdukcapil, 2023

4.3 Aplikasi SLAMDUNG

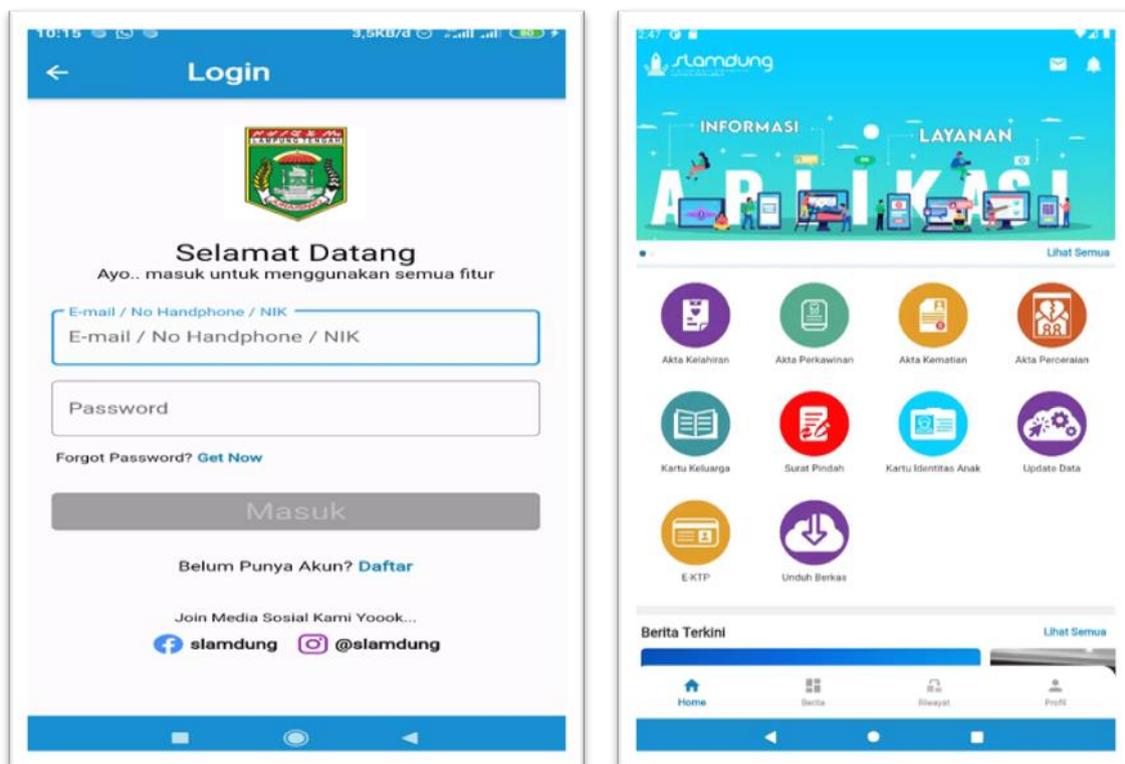
Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah melakukan berbagai upaya dalam membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien. Salah satu upaya tersebut dengan membuat suatu inovasi untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga, dimana inovasi itu merupakan suatu program pelayanan administrasi kependudukan berbentuk aplikasi yang dinamakan SLAMDUNG (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Lampung Tengah). Pelayanan dokumen kependudukan untuk masyarakat Kabupaten Lampung Tengah dengan cara tidak melakukan secara tatap muka.

Aplikasi SLAMDUNG ini sebagai wujud pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Secara Daring, pasal 1 ayat (2) menyebutkan bahwa Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring merupakan sebuah proses pengurusan dokumen kependudukan yang berkas persyaratannya dikirimkan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.

Pembuatan sistem yang mendukung tertibnya administrasi kependudukan adalah kewajiban bagi pemerintah pusat dan juga daerah agar dapat memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang dimuat dalam Peraturan Menteri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi secara daring merupakan salah satu solusi pelayanan administrasi kependudukan dimasa pandemi Covid-19. Dalam merespon hal tersebut dan demi terciptanya tertib administrasi Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Tengah menerbitkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah Nomor 470/24/KTPS/D.a.IV.13/XI/2020 tentang Penentuan Tim Operasional Sistem layanan Administrasi Kependudukan (Slamdung) dalam pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi Slamdung diresminkan pada 22 April 2021 oleh Bupati Lampung Tengah.



Gambar 4.2 Halaman Muka Web SLAMDUNG



Gambar 4.3 Tampilan Aplikasi SLAMDUNG

VI. SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan aplikasi SLAMDUNG terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah menunjukkan nilai mutu pelayanan BAIK dengan nilai IKM sebesar 81,5. Hal ini menunjukkan adanya kepuasan masyarakat sudah puas terhadap pelayanan aplikasi SLAMDUNG.

Unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu : Waktu Pelayanan dengan nilai 2,4. Meski nilai tersebut dikategorikan tidak baik, namun atas dasar penilaian masyarakat terhadap Waktu Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah, maka perlu dipahami bersama bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah berupaya berdasarkan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Sementara itu, unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu : Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,6. Dapat disimpulkan bahwa Kompetensi Pelaksana yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah kepada pengguna layanan sangat baik. Hal ini terutama didukung oleh kompetensi seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah yang kompeten di bidangnya masing-masing dan memiliki komitmen yang sama dalam memahami permasalahan dan memberikan solusi.

Faktor yang menjadi penentu keberhasilan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi antara lain, kepemimpinan, kemampuan sumber daya, dan teknologi. Sebagai seorang pemimpin, menjadi sebuah keharusan dan kepatutan bahwa keberhasilan inovasi muncul berkat adanya peran serta seorang pimpinan. kepemimpinan inovatif menjadi salah satu kunci jitu keberhasilan dalam memimpin. Pemimpin yang memiliki inovasi tinggi tentu akan mampu membawa organisasi yang dipimpinnya kepada tujuan yang ingin dicapai. Dan tentunya dengan bantuan para anggota yang lainnya.

Potensi sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten di bidang mereka diperlukan untuk dapat merespon persaingan pasar, tidak hanya informasi teknologi yang diperlukan tetapi juga dorongan dan komitmen dari semua personil organisasi. Pelatihan dan pengembangan staf adalah kesempatan untuk meningkatkan kapasitas inovasi dalam suatu organisasi. Kebutuhan untuk mengidentifikasi keterampilan pegawai sebagai sumber daya terbaik harus menjadi prioritas organisasi. Kemampuan yang harus dimiliki sebagai pegawai adalah memiliki pemikiran maju ke depan agar dapat tercipta dan tumbuhnya kreativitas, kemampuan ini secara bertahap memerlukan pembinaan agar dapat tercapai sasaran kerja.

Memanfaatkan kemajuan teknologi dapat mempermudah manajemen organisasi dalam proses difusi inovasi untuk masyarakat. Memanfaatkan teknologi informasi dapat meningkatkan pengembangan inovasi produk layanan. Teknologi adalah alat antara penyedia layanan dan pengguna layanan, menyediakan kemudahan kepada pengguna untuk mengakses informasi yang diinginkan. teknologi menjadi faktor yang penting karena di era digital sekarang ini semua berbasis teknologi, jadi kalau kita tidak ada inovasi dalam hal teknologi, maka pemerintah akan mengalami ketertinggalan jauh terhadap pelayanan-pelayanan yang lain. Maka peningkatan teknologi pelayanan sebagai komponen pendukung keberhasilan inovasi dan teknologi ini sudah dimiliki oleh disdukcapil melalui inovasi pelayanan aplikasi SLAMDUNG.

6.2 Saran

6.2.1 Bagi Pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Mengatasi lambatnya pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten memerlukan pendekatan komprehensif yang melibatkan beberapa aspek, termasuk peningkatan efisiensi proses, penggunaan teknologi, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta perbaikan manajemen dan pengawasan. Analisis dan identifikasi permasalahan dengan melakukan analisis mendalam untuk mengidentifikasi akar permasalahan dan hambatan yang menyebabkan lambatnya pelayanan. Dengan memahami masalah inti, akan lebih mudah menemukan solusi yang tepat.

Pelatihan dan peningkatan kompetensi SDM dengan langkah memberikan pelatihan dan pendidikan kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan yang baik dan efisien. Karyawan yang terampil dan berpengetahuan akan dapat meningkatkan kecepatan dan kualitas pelayanan. Langkah selanjutnya adalah melalui monitoring dan evaluasi Berkala. Pemantauan secara berkala terhadap kinerja pelayanan untuk mengidentifikasi potensi permasalahan atau area yang perlu ditingkatkan. Berdasarkan hasil evaluasi, lakukan perbaikan dan penyesuaian yang diperlukan.

Perwujudan penguatan sistem inovasi daerah umumnya bagi Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah dan khususnya bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat dilakukan melalui penataan daya dukung unsur organisasi, kerangka regulasi, dan internalisasi budaya inovasi. Tujuan utamanya ialah menciptakan interaksi produktif multipihak yang saling menguntungkan bagi perkembangan inovasi dan difusinya, penyebarluasan praktik inovasi terbaik, dan hasil-hasil kelitbangan yang sesuai dengan tantangan dan potensi unggulan di lingkup Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

6.2.2 Bagi Pengguna Layanan Aplikasi SLAMDUNG

Melalui kemudahan pelayanan yang telah diselenggarakan, hendaknya pengguna layanan memanfaatkan hal tersebut dengan sebaik mungkin. Kemudahan pelayanan tersebut harus diimbangi dengan peningkatan kemampuan masyarakat melalui literasi digital. literasi digital membawa beberapa manfaat bagi masyarakat, di antaranya menambah wawasan setiap individu melalui aktivitas mencari dan memahami informasi, serta meningkatkan kemampuan individu untuk lebih memahami informasi yang diterima dalam bentuk Menggunakan mesin pencari untuk menghimpun informasi.

Sebagai bentuk upaya mendukung digitalisasi pelayanan, masyarakat hendaknya mendukung kemudahan pelayanan dengan meminimalisir praktik pelayanan dengan meminta bantuan atau jasa dari pihak percaloan dengan cara melakukan konsultasi dengan pihak penyedia layanan aplikasi SLAMDUNG terkait mekanisme penggunaan aplikasi SLAMDUNG. Bagi pengguna yang telah menggunakan aplikasi SLAMDUNG hendaknya melakukan upaya berbagi informasi kepada masyarakat yang hendak melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan terkait tata cara mekanisme pelayanan yang saat ini sudah berbasis aplikasi dan tidak secara tatap muka.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anatan, Lina dan Lena Ellitan. 2009. *Manajemen Inovasi (Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia)*. Penerbit, CV. Alfabeta Bandung.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet Dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Aptikom.
- Moleong, Lexy J. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.” PT. Remaja Rosda Karya.
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . 2020. *Metode Penelitian Dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, D. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif , Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal Penelitian

- Andhika, L. R. 2018. Elemen dan Faktor Governansi Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah. *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, 6(03), 207–222. <https://doi.org/10.35450/jip.v6i03.112>
- Andhika, Lesmana Rian. 2016. Mobile Government Pencegah Dini Penyimpangan Kinerja Aparatur Sipil Negara. *Civil Service Journal* 10(2 November).
- Ardelia, L., & Pradana, G. W. 2022. Inovasi Pelayanan E-Siap (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Publika*, 309-322.
- Bariyyah, Khairul, dan Devi Permatasari. 2017. Pelatihan Pemanfaatan Media Online Dalam Layanan Bimbingan Konseling Bagi Konselor Sekolah Menengah Pertama Di Kabupaten Pamekasan Madura. *Dedication: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 1(1): 63–69.

- Damanpour, F., & Schneider, M. 2006. Phases of the Adoption of Innovation in Organizations: Effects of Environment, Organization and Top Managers¹. *British Journal of Management*, 17(3), 215-236. doi: 10.1111/j.1467- 8551.2006.00498.
- Grisna Anggadwita dan Wawan Dhewanto. 2013. Inovasi Layanan di Sektor Publik: Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia. *Jurnal Sosial dan Ilmu Pembangunan* Vol. 4, No. 7, 2013.
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. 2022. Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi poedak (pelayanan online pendaftaran adminisitrasi kependudukan) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gresik. *Publika*, 245-260.
- Lallana, C Emmanmanuel, and Richard. Heeks. 2006. MGovernment Benefits and Challenges Page. <http://www.egov4dev.org/mgovprocon.htm>.
- Muflihah, Y., & Susanto, T. D. 2017. Faktor yang Mempengaruhi Warga dan Pemerintah dalam Adopsi E-Government: Sebuah Ulasan Sistematis. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 4(4), 304–310. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201744366>
- Muqhita, D., & Handayaningsih, S. 2013. E-Readiness Pembuatan Model Sistem M-Government (Studi Kasus Pemerintah Kota Yogyakarta). (*Doctoral dissertation, Universitas Ahmad Dahlan*).
- Narsa, Niluh Putu Dian Rosalina Handayani. 2018. Inovasi Pelayanan: Telaah Literatur Perbandingan Sektor Privat Dan Sektor Publik. *Berkala Akuntansi Dan Keuangan Indonesia* 3(2): 46–62.
- Novita, D. (2014). Faktor-Faktor Penghambat Pengembangan E-Government : Studi Kasus Pemerintah Kota Palembang, Sumatera Selatan. *Eksplora Informatika*, 4(1), 43–52. Diambil dari <https://eksplora.stikom-bali.ac.id/index.php/eksplora/article/view/94>
- Ojasalo, J. (2008). Management of innovation networks: a case study of different approaches. *European Journal of Innovation Management*, 11(1), 51-86. doi: 10.1108/14601060810845222
- Putri, Mieke Eka, Dana Indra Sensuse, Muhammad Mishbah, dan Pudy Prima. 202 Government Inter-Organizational Integration: Types and Success Factors. *Proceedings of the 3rd International Conference on Software Engineering and Information Management*. 216–21.
- Ratnamulyani, Rijallahudin, dan Kusumadinata. 2016. Pengaruh Penggunaan Layanan Aplikasi Digital Google Play Dalam Smartphone Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Mahasiswa Effect Of The Use Of Digital Service Application On Google Play Smartphone In Meeting The Information Needs Student *Pada Pendahuluan. Jurnal Komunikatio*. 2(3). 135–146

- Rohimat, Muhammad Febriansyah. 2021. Tinjauan Mobile Government Dalam Pemanfaatan Peluang Digital Di Provinsi Jawa Barat. *JDKP Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik*.
- Sari, Kusuma Dewi Arum, and Wahyu Agus Winarno. 2012. Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Governancedi Indonesia. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen* 11(1).
- Sitokdana, M. N. N. (2019). Evaluation of The Information Quality of E-Government Websites of The Provincial Governments of Eastern Indonesia. In *International Conference of Organizational Innovation (ICOI 2019)* (Vol. 100, hal. 231–241). Ulsan: Atlantis Press. <https://doi.org/https://doi.org/10.2991/icoi-19.2019.40>
- Tair, Hassan Y A Abu, and Emad A Abu-Shanab. 2014. Mobile Government Services: Challenges and Opportunities. *International Journal of Technology Diffusion (IJTD)* 5(1): 17–25.
- Triana, E. A., & Aryani, L. 2021. Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “Durenmas” Oleh Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Banjarnegara. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 6(3).
- Wijaya, A. A. M., Sa’ban, L. A., & Mayunita, S. (2019). Collaborative Governance to Evolve Smart City in Local Governments. In *International Conference on Governance Innovation and Social Sciences (ICOGISS)* (hal. 275–286). Jember: Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univeristas Muhammadiyah Jember. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.32528/pi.v0i0.2496>

Dokumen/Peraturan Perundang-undangan

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah Periode 2021-2026
- Peraturan Bupati Lampung Tengah Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Roadmap Reformasi Birokrasi