



**IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN
2019 TENTANG PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN TEMANGGUNG
MELALUI APLIKASI TEMANGGUNG GANDEM POL DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TEMANGGUNG**

SKRIPSI

disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

Oleh

Dwi Mahella Solekha

17.0201.0061

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG**

2021

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik ramai diperbincangkan semenjak diberlakukannya otonomi daerah, ia menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan otonomi daerah. Hal ini tentu tidak bisa dipisahkan dengan peran pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik hendaknya berorientasi pada pengguna layanan, yang lebih memprioritaskan kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan sebagai dasar pertimbangan utama. Dengan demikian kualitas pelayanan publik akan lebih tepat sasaran, sehingga upaya untuk meminimalisir kesenjangan sosial antara penyedia layanan yakni organisasi/pemerintah dengan masyarakat bisa dicapai. Indonesia sebagai negara berkembang oleh penyelenggara pemerintahannya diarahkan untuk melakukan percepatan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakatnya melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Mengupayakan peningkatan pelayanan yang cepat, efektif, efisien, dan nyaman kepada masyarakat, itulah yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, suatu produk hukum yang dibuat demi terciptanya pola pemerintahan yang baik, efisien, dan efektif untuk memberikan pelayanan kepada publik. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 2 dan Pasal 3 menjelaskan mengenai maksud dan tujuan diberikannya Pelayanan Publik. Berikut bunyi pasalnya yaitu

Pasal 2 “Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik”

Sedangkan Pasal 3 menjelaskan tujuan undang-undang tentang pelayanan publik yakni;

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik,
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik,
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada zaman modern saat ini, teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari hampir semua aspek kehidupan manusia, baik pada sektor ekonomi, sosial, budaya, kemasyarakatan dan tidak terkecuali pada sektor pemerintahan. Hal ini sangat mendukung berbagai macam kegiatan pemerintahan, termasuk dalam kegiatan administrasi kependudukan dengan menerapkan pelayanan berbasis online menggunakan aplikasi.

Dengan demikian, perkembangan teknologi yang semakin modern ini dapat mengakibatkan sebuah perubahan dari berbagai negara berkembang sehingga mau tidak mau mereka juga harus mengikuti perkembangan teknologi yang ada saat ini. Perkembangan teknologi juga menuntut sektor sektor yang ada termasuk dalam sektor publik yang dilakukan oleh pemerintah termasuk di Indonesia. Pemerintahan Indonesia sendiri sudah mulai melakukan perubahan dengan adanya perkembangan teknologi canggih saat ini, sehingga dapat menciptakan model baru dalam pelayanan publik yang dimana pelayanan publik tersebut menciptakan pelayanan dengan melalui aplikasi dan web browser. Bukan hanya untuk

menciptakan pelayanan melalui teknologi, melainkan pemerintah juga bertujuan untuk mencapai ke masa birokrasi pemerintahan yang baik yang biasanya dapat disebut dengan “*good governance*”, karena masyarakat saat ini lebih banyak menuntut kemauan mereka terkhusus dalam pelayanan publik yang harus bersifat efektif dan efisien tanpa berbelit-belit. Kondisi pelayanan publik saat ini telah mengalami perubahan sejalan bergulirnya arus reformasi. Tuntutan akan pelayanan yang kondusif bagi terciptanya kesejahteraan rakyat masih terus diupayakan perbaikannya. Hal ini merupakan sebuah tugas penting pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik, yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam pemberian pelayanan tersebut pemerintah haruslah mengutamakan kepentingan umum diatas kepentingan golongan maupun pribadi, selain itu pemerintah juga harus mempermudah semua proses kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Peran pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, hasil utama yang diharapkan dalam penyelenggaraan pemerintah adalah pelayanan publik yang baik, sesuai yang dimanatkan di dalam Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih belum sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga pemerintah wajib untuk :

- a. mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak;
- b. menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- c. memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Salah satu persoalan yang kompleks dan bersifat dinamis adalah pelayanan masyarakat, karena pelayanan publik juga merupakan kebutuhan mendasar bagi masyarakat yang wajib diperoleh dari penyelenggara Negara. Disisi lain juga masyarakat menuntut untuk kemudahan dalam mendapatkan pelayanan publik karena seperti yang diketahui pelayanan publik di Indonesia terkesan lamban dan berbelit-belit dengan banyaknya prosedur yang ada, maka

dalam hal ini penerapan teknologi dalam pelayanan publik merupakan jawaban atas permasalahan tersebut. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan satu dari sekian banyaknya pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah yang masih banyak ditemukan berbagai macam keluhan dan masalah dari masyarakat, diantaranya yakni pelayanan yang lamban, banyaknya calo, antrian panjang, administrasi yang berbelit, ketersediaan blanko dokumen terbatas, adanya OTT, keterbatasan waktu dan Sumber Daya Manusianya dan juga kurang pemahaman dari masyarakat. Dengan melihat permasalahan-permasalahan tersebut dapat diidentifikasi bahwa layanan administrasi kependudukan di Indonesia masih belum bisa dikatakan baik. Layanan kependudukan merupakan layanan prioritas nomor satu di Indonesia, namun melihat fakta yang terjadi di lapangan bahwa pelayanan yang diberikan aparatur masih belum memberikan tingkat kepuasan bagi masyarakat. Hal ini perlu adanya reformasi administrasi yang perlu dilakukan sebagai upaya untuk menyelesaikan masalah serta menemukan solusi yang tepat dalam mengatasi permasalahan yang timbul akibat kurang memuaskannya pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrasi yang perlu dilakukan oleh setiap pemerintah daerah. Reformasi administrasi muncul karena adanya pandangan yang negatif dari masyarakat bahwa sistem administrasi yang selama ini diterapkan di Indonesia cenderung tidak profesional, berbelit-belit, lamban, tidak akuntabel serta tidak transparan. Dalam penerapannya pelayanan administrasi untuk mencapai reformasi administrasi memerlukan adanya inovasi atau pembaharuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada pelayanan administrasi yang mengalami banyak permasalahan akibat adanya pengaduan mengenai buruknya pelayanan (*bad service*) maka perlu adanya reformasi administrasi. Reformasi administrasi ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja agar pelayanan publik dapat berjalan secara optimal serta mencapai pelayanan prima. Melalui inovasi atau pembaharuan pelayanan publik berusaha agar dapat menekan pengaduan masyarakat tentang buruknya pelayanan. Inovasi dalam pelayanan publik muncul karena untuk mengembangkan

kemampuan bersaing (*competitive advantage*) antar instansi publik sebagai pemberi layanan publik kepada masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan. (Mirnasari, 2013)

Terselenggaranya pelayanan publik yang baik, tergantung dari kondisi birokrasi di suatu negara. Kondisi birokrasi memberikan iklim tersendiri bagi terselenggaranya pelayanan publik yang optimal. Pelayanan publik yang optimal belum dapat direalisasikan di Indonesia. Dalam sektor publik, inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik. Inovasi hadir sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya menggantikan cara yang lama. Ini artinya bahwa setiap pelayanan publik, secara isi pada prinsipnya harus memuat sebuah inovasi baru (Priyanto, 2006)

Pelayanan kependudukan merupakan salah satu pelayanan prioritas di Indonesia yang dipandang perlu adanya penataan pada manajemen pelayanannya, penataan tersebut ditujukan agar dapat mencapai perubahan pada tatanan pengadministrasian dan pada pemberian pelayanan, adanya perbaikan pada efisiensi dan efektivitas pelayanan publik serta untuk mengatasi ketidakpastian dan perubahan yang cepat saat ini. Inovasi atau pembaharuan dalam pelayanan kependudukan sangat diperlukan karena mengingat banyaknya masalah yang dialami pada pelayanan kependudukan. Melihat kondisi saat ini dimana banyak sekali fasilitas penunjang yang tersedia untuk melakukan pembaharuan di tubuh birokrasi. Maka pemerintah daerah diberbagai wilayah di Indonesia berupaya untuk melakukan pembaharuan melalui inovasi dalam pelayanan publik khususnya pada pelayanan kependudukan yang merupakan wewenang dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Menurut Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Secara Daring menimbang :

- a. bahwa untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru;
- b. bahwa sistem pelayanan administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu dilakukan dengan cara yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat dengan menerapkan mekanisme pelayanan secara daring;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring;

Berdasarkan peraturan tersebut, tujuan diadakannya Pelayanan Administrasi Secara Daring tertuang dalam BAB 1 Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1) dan ayat (2) yang berbunyi :

1. Administrasi Kependudukan Secara Daring yang selanjutnya disebut Adminduk Daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
2. Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring yang selanjutnya disebut Pelayanan Adminduk Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.

Pelayanan publik disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, penerima pelayanan publik adalah perseorangan atau kelompok yang sedang melakukan pelayanan, serta

masyarakat merupakan pelanggan dari pelayanan publik, karena masyarakat langsung dapat menilai apakah kualitas pelayanan yang di berikan sudah baik atau masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu penyedia layanan publik di Negara Indonesia pada bidang administrasi kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berwenang mengoordinasikan penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, melakukan pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, melakukan pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, melaksanakan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, mengelola dan menyajikan data kependudukan dan pencatatan sipil berskala kabupaten.

Di Kabupaten Temanggung penyedia layanan publik bidang administrasi kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung yang menyediakan layanan publik dengan melayani segala keperluan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan seperti penerbitan akta kelahiran, penerbitan kartu keluarga, penerbitan Kartu Tanda Penduduk. Kartu Identitas Anak, dan surat pindah.

Sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 ditujukan untuk segenap jajaran pemerintahan di bawahnya termasuk gubernur dan bupati/walikota. Dalam lampirannya, instruksi ini mencita-citakan untuk mengembalikan kepentingan rakyat pada posisi sentral selain menjawab beberapa kekhawatiran yang dimungkinkan terjadi di pentas global. Sebagaimana bisa dilihat dalam Lampiran I Instruksi tersebut, yakni “Ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan kecenderungan global tersebut akan membawa bangsa Indonesia ke dalam jurang digital divide, yaitu keterisolasian dari perkembangan global karena tidak mampu memanfaatkan informasi. Oleh karena itu penataan yang tengah kita laksanakan harus pula diarahkan untuk mendorong bangsa Indonesia menuju masyarakat informasi.”

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Temanggung menjelaskan bahwa :

Dalam rangka peningkatan penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang efisien, efektif dan terintegrasi sejalan dengan tuntutan pelayanan Administrasi Kependudukan, maka diperlukan peran aktif Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan dokumen kependudukan secara tertib, profesional, dinamis, inovatif serta memenuhi standar teknologi informasi. Pelayanan Administrasi Kependudukan diselenggarakan dengan prinsip memberi kemudahan kepada pengguna dan masyarakat, terintegrasi dan terhubung dengan data antar instansi dan lintas instansi, efisien, efektif, serta dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi dengan mengembangkan model-model inovasi. Peningkatan pelayanan (Priyanto, 2006). Administrasi Kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan Administrasi Kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib dan inovatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan.

Dengan hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung melakukan inovasi pelayanan publik berupa membuat program pelayanan pendaftaran penduduk berbasis online berupa “Temanggung Gandem Pol” yang merupakan sebuah aplikasi untuk memudahkan masyarakat secara online yang dapat diunduh

Akan tetapi, dalam hal ini tidak semua kalangan bisa menerima atau mengikuti perkembangan zaman yang menuntut semua harus serba cepat dan modern. Salah satu contohnya adalah pada masyarakat usia lanjut dan penduduk yang jauh dari jangkauan kota otomatis mengalami kendala dalam menjangkau jaringan.

Berikut data pemohon offline dan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

Tabel 1 Data Pemohon Offline Tahun 2019 – 2020

Bulan	Jumlah
Januari 2019	1.860
Februari 2019	2.100
Maret 2019	1.800
April 2019	2.550
Mei 2019	2.100
Juni 2019	2.100
Juli 2019	2.170
Agustus 2019	2.100
September 2019	1.800
Oktober 2019	1.860
November 2019	1.800
Desember 2019	2.550
Januari 2020	3.595
Februari 2020	2.635
Maret 2020	3.183
April 2020	2.265
Mei 2020	2.252
Juni 2020	2.100
Juli 2020	1.800
Agustus 2020	2.550
September 2020	2.170
Oktober 2020	3.970

November 2020	1.800
Desember 2020	2.252
Jumlah	47.132

Tabel 2 Data Pemohon Online 2019 – 2020

Januari 2019	35
Februari 2019	26
Maret 2019	35
April 2019	57
Mei 2019	68
Juni 2019	46
Juli 2019	304
Agustus 2019	161
September 2019	93
Oktober 2019	90
November 2019	132
Desember 2019	104
Januari 2020	20
Februari 2020	89
Maret 2020	932
April 2020	1.481
Mei 2020	1.270
Juni 2020	2.351
Juli 2020	2.568

Agustus 2020	1.670
September 2020	1.862
Oktober 2020	1.568
November 2020	1.243
Desember 2020	1.213
Jumlah	14.932

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

Tabel diatas menunjukkan bahwa pemohon offline masih diminati daripada pemohon online.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna menyusun skripsi tentang **“IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2019 TENTANG PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN TEMANGGUNG MELALUI APLIKASI TEMANGGUNG GANDEM POL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TEMANGGUNG”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka Penulis mengidentifikasi permasalahan yang muncul di dalamnya, yaitu :

1. Bagaimana Implementasi .Pelayanan Publik berbasis online Temanggung Gandem Pol di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung ?
2. Apa yang menjadi faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan sistem pelayanan publik berbasis online “Temanggung Gandem Pol” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

1.3 Pembatasan Masalah

Dari beberapa identifikasi masalah diatas, perlu diperjelas batas atau ruang lingkup persoalan yang akan dikaji dalam penelitian ini agar skripsi ini dapat terarah pembahasannya, maka Penulis ini membatasi permasalahan yang akan di bahas yaitu impelementasi pelayanan publik melalui Temanggung Gadem Pol di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung ? dan apa yang menjadi faktor pendorong dan kendala sistem pelayanan publik berbasis online “Temanggung Gadem Pol” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dan bagaimana solusinya ?

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Implementasi Temanggung Gadem Pol di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung ?
2. Apa yang menjadi faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan sistem pelayanan publik berbasis online “Temanggung Gadem Pol” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung ?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi Sistem Pelayanan Publik berbasis online “Temanggung Gadem Pol” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.
2. Untuk mengetahui faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan sistem pelayanan publik berbasis online “Temanggung Gadem Pol” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

1.6 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian tentunya sangat diharapkan adanya manfaat dan kegunaan yang dapat diambil dalam penelitian tersebut. Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan sumbangan pemikiran di dalam ilmu hokum khususnya hukum administrasi negara
- b. Memberikan hasil yang dapat dijadikan acuan bagi penelitian yang sama atau sejenis pada tahap selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk mengetahui kemampuan penulis dalam menerapkan ilmu yang diperoleh
- b. Hasil penulisan ini diharapkan bisa memberikan masukan bagi pihak yang berkepentingan dalam bidang Hukum Administrasi Negara khususnya tentang Hukum Pelayanan Publik.

1.7 Sistematika Penulisan

Penyusunan penulisan skripsi agar dapat menyampaikan gambaran yang jelas dan mudah dipahami bagi pembaca maka penulis menyusun penulisan skripsi menjadi lima bab dan setiap bab dibagi lagi sub-sub bab sesuai pembahasan yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini akan diuraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan hasil kepustakaan seperti kerangka teori mengenai hal-hal berkaitan dengan topik penulisan. Tinjauan tentang penelitian terdahulu, menguraikan Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Temanggung Gadem Pol di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti karya ilmiah skripsi, bahan penelitian, spesifikasi penelitian, metode analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan jawaban dari rumusan masalah tentang implementasi peraturan daerah nomor 9 tahun 2019 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan di kabupaten temanggung melalui aplikasi temanggung gendem pol di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten temanggung serta faktor pendorong dan kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

BAB V PENUTUP

Bab ini sebagai penutup dalam penulisan yang terdiri dari kesimpulan d

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya yang menjadi bahan maupun kajian dalam penelitian ini dirangkum untuk kemudian diambil beberapa hal yang digunakan untuk penelitian. Selanjutnya dari beberapa penelitian sebelumnya ditemukan pokok pikiran terdahulu. Oleh karena itu, penelitian ini akan

Tabel 3 Penelitian Terdahulu

	Judul	Peneliti	Rumusan Masalah	Pembahasan
1.	Inovasi pelayanan publik bidang administrasi kependudukan (Studi Kasus Kartu Identitas Anak Disdukcapil Kota Mataram)	Anisa Fatmawati (Universitas Muhammadiyah Mataram 2020)	Bagaimana inovasi pelayanan publik di bidang administrasi Kependudukan dalam pelayanan Kartu Identitas Anak pada Dukcapil Kota Mataram ?	Inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram dalam pelayanan KIA pada variabel Sustaining Inovation dalam aspek inovasi berkelanjutan dapat dikatakan inovasi andalan yang berlangsung sejak tahun 2017 sampai saat ini, Jumlah kepemilikan KIA juga meningkat sekitar 50% dari awal jumlah anak yang ada di Kota Mataram. Dalam Tahapannya pun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram telah melakukan banyak cara agar masyarakat sadar akan pentingnya KIA bagi anak-anak mereka, salah satu caranya adalah dengan mendatangkan sekolah-sekolah yang ada di Kota

				<p>Mataram dan dengan program yang dimiliki yaitu "GoesTo Lingkungan". Selanjutnya, dalam inovasi terobasan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram memiliki inovasi terobasan yang dapat meningkatkan minat para orang tua untuk melengkapi dokumen-dokumen penting bagi anaknya seperti memiliki KIA. Dalam terobasan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram juga melakukan terobasan dengan bekerjasama dengan para pelaku usaha dan lembaga swasta yang ada di Kota Mataram diantaranya adalah ;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Waterboom Mataram Mall 2. Kura-Kura Waterpark 3. Toko Buku Gramedia 4. Tame Zone 5. ALUMNI (Bimbel) 6. Cakar Mas (Toko Sandal dan Sepatu). <p>Adapun bentuk kerjasamanya adalah memberikan berbagai variasi potongan harga mulai dari</p>
--	--	--	--	--

				<p>10%. Sehingga dengan terjalannya kerjasama ini maka kepemilikan KIA dapat meningkat. Sudah sangat baik, hal ini dapat dilihat dari beberapa terobosan-terobosan yang sudah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram seperti melakukan kerjasama dengan pelaku usaha yang ada di Kota Mataram, namun terobosan-terobosan ini kurang mendapat perhatian dari masyarakat dikarenakan kurangnya sosialisasi dan penyuluhan terpadu pada semua lini masyarakat. Melihat hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram menerapkan kebijakan baru berupa pembuatan KIA dilakukan sekaligus saat pembuatan kartu keluarga dan akta kelahiran bagi anak yang baru lahir.</p>
--	--	--	--	--

2.	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo.	Ones Gita	Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo serta apa yang menjadi faktor penghambat dan pendukung bagi pelaksanaan pelayanan publik tersebut ?	Hasil penelitian ini ialah kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Tangibel, Reability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty. Adapun faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana, sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani, dan adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.
----	---	-----------	--	--

3.	Implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi Smart Netizen pada Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih)	Desti Rikmasari (Universitas Islam Negeri Raden Intan 2018)	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah penggunaan pelayanan aplikasi Smart Netizen dapat mempermudah sistem pelayanan administrasi desa yang adadi Desa Buyut Udik? • Apa saja yang menjadi faktor pendorong dan penghambat implementasi pelayanan aplikasi Smart Netizen di Desa Buyut Udik ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplikasi smart netizen dapat mempermudah pengarsipan dokumen dalam bentuk soft copy sehingga tidak memerlukan ruang arsip, mengurangi biaya transportasi konsolidasi data dari desa ke Kecamatan, meminimalisir biaya paper (kertas), meningkatkan Sumber Daya Manusia karena dapat memudahkan masyarakat dan tidak membutuhkan banyak waktu untuk mengurus segala keperluan administrasinya. • Faktor Pendorong : Lahirnya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE sebagai upaya untuk menyediakan payung hukum bagi kegiatan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Faktor penghambat : Gangguan jaringan yang diakibatkan karena mati
----	--	---	---	--

				lampu. Sehingga dalam hal ini masyarakat Desa Buyut terganggu dalam menggunakan aplikasi Smart Netizen tersebut. Serta masyarakat umur 30 tahun ke atas yang kesulitan dalam penggunaan gadget.
4.	Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)	<ul style="list-style-type: none"> • Victoria N • Cahyo S (Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang 2019) 	Bagaimana pelaksanaan produk pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang membuat sebuah inovasi pelayanan akta kelahiran yaitu pelayanan 3 In 1 yang dikhususkan untuk anak yang baru lahir ?	Hasil penelitian ini adalah pelaksanaan inovasi pelayanan program 3 In 1 dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah dapat berjalan dengan efektif dan efisien dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat diukur dengan menggunakan 6 komponen yaitu, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Salain itu pada faktor pengambat ialah masih banyak

				<p>masyarakat yang belum bisa mengakses secara online atau dengan kata lain masih banyak masyarakat yang belum bisa memahami internet untuk mendaftar secara online, serta nama pada kartu keluarga dengan akta nikah tidak sama. Sedangkan faktor pendukungnya ialah sarana dan prasarana yang cukup memadai dan kompetensi petugas pemberi pelayanan yang sudah baik, serta adanya keterlibatan atau kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dengan Rumah Sakit dan juga Puskesmas yang ada di Kota Batu</p>
5.	Inovasi Pelayanan Publik melalui penerapan “Smart Kampung” di Kabupaten Banyuwangi	Siti Komsatun (Universitas Muhammadiyah Malang 2017)	Bagaimana inovasi pelayanan publik melalui penerapan program smart kampung di Kabupaten Banyuwangi?	Inovasi pelayanan publik melalui penerapan smart kampung dilakukan dengan cara Penyaluran jaringan yang dimulai dari pusat pengelolaan yakni dari Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian yang kemudian di

				<p>integrasikan kepada seluruh OPD. Kemudian Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian juga mengintegrasikan jaringan ke Kecamatan. Proses data dari program smart kampung yakni operator smart kampung melakukan entri data pemohon ke dalam aplikasi, data yang sudah di entri kemudian menunggu persetujuan dari kecamatan jika dibutuhkan, setelah disetujui data akan di verifikasi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Kemudian untuk output smart kampung, yaitu dokumendokumen yang di minta oleh masyarakat, contohnya seperti SKCK, surat domisili, surat usaha, dll.</p>
--	--	--	--	--

Pada penelitian sebelumnya berfokus kepada kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta pelayanan administrasi Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, sedangkan penelitian penulis berfokus kepada bagaimana Implementasi Pelayanan Publik berbasis Temanggung Gandem Pol serta faktor pendorong dan penghambat yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung yang mencakup segala dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan Surat Pindah.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Teori Implementasi

Implementasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu pelaksanaan atau penerapan. Sedangkan di dalam Bahasa Inggris disebut *Implementation*. Adapun beberapa para ahli mendefinisikan Implementasi sebagai berikut :

Implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan. (Mulyadi, 2015)

Implementasi adalah sebagai sebuah hasil, maka implementasi menyangkut tindakan seberapa jauh arah yang telah diprogramkan itu benar-benar memuaskan. (Isril, 2013)

Implementasi sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh baik individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam kebijakan. (Tahir, 2014)

Implementasi artinya memahami yang senyatanya sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan yang mencakup usaha-usaha untuk mengadministrasikan maupun untuk menimbulkan dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian. (Sutojo, 2015)

Implementasi berkenaan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program. (Mulyadi D. , 2015)

Proses Implementasi terdiri atas beberapa tahapan yakni:

1. Tahapan pengesahan peraturan perundangan.
2. Pelaksanaan keputusan oleh instansi pelaksana.
3. Kesiadaan kelompok sasaran untuk menjalankan keputusan.
4. Dampak nyata keputusan baik yang dikehendaki maupun tidak.
5. Dampak keputusan sebagaimana yang diharapkan instansi pelaksana.
6. Upaya perbaikan atas kebijakan atau peraturan perundangan. (Mulyadi, 2015)

Proses persiapan implementasi setidaknya menyangkut beberapa hal penting yakni:

1. Penyiapan sumber daya, unit dan metode.
2. Penerjemahan kebijakan menjadi rencana dan arahan yang dapat diterima.
3. Penyediaan layanan, pembayaran dan hal lain secara rutin. (Mulyadi D. , 2015)

2.2.2 Teori Inovasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata inovasi adalah penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (gagasan, metode, atau alat). Arti lainnya dari inovasi adalah pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru. Sedangkan di dalam Bahasa Inggris inovasi berarti *innovation*. Inovasi merupakan suatu gagasan ataupun barang/hal yang baru belum ada ataupun yang sudah ada tetapi belum diketahui oleh pengadopsi. Inovasi juga dapat berupa metode baru untuk meningkatkan mutu atau kualitas terhadap suatu program atau barang yang sudah ada. Inovasi dapat diperoleh melalui diskoveri, invensi maupun pembaharuan/peningkatan suatu produk dengan metode atau cara yang baru. Adapun beberapa pengertian inovasi menurut para ahli yang dikutip (Saud, 2010) diantaranya adalah :

Sebuah inovasi adalah sebuah ide dan cara/langkah baru untuk untuk melengkapi kesadaran sosial.

Inovasi adalah ide, tindakan ataupun sesuatu yang sudah ada tetapi diperbaharui oleh sekelompok orang yang mengadopsinya.

Inovasi adalah pilihan kreatif, pengaturan dan seperangkat manusia dan sumber – sumber material baru atau menggunakan cara unik yang akan menghasilkan peningkatan pencapaian tujuan – tujuan yang diharapkan.

Inovasi tidak hanya terbatas pada benda atau barang hasil produksi, tetapi juga mencakup sikap hidup, perilaku, atau gerakan-gerakan menuju proses perubahan di dalam segala bentuk tata kehidupan masyarakat. Jadi, secara umum, inovasi berarti suatu ide, produk, informasi teknologi, kelembagaan, perilaku, nilai-nilai, dan praktik-praktik baru yang belum banyak diketahui, diterima, dan digunakan

atau diterapkan oleh sebagian besar warga masyarakat dalam suatu lokalitas tertentu, yang dapat digunakan atau mendorong terjadinya perubahan-perubahan di segala aspek kehidupan masyarakat demi terwujudnya perbaikan mutu setiap individu dan seluruh warga masyarakat yang bersangkutan. (Stepherd, 2010)

Inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. (Mirnasari, 2013)

Cepat atau lambat penerimaan inovasi oleh masyarakat sangat tergantung pada karakteristik inovasi itu sendiri. Karakteristik inovasi yang mempengaruhi cepat lambat penerimaan informasi (Rogers, 2003) sebagai berikut :

1. Keunggulan relatif (*relative advantage*)
2. Kompatibilitas (*compatibility*)
3. Kerumitan (*complexity*)
4. Kemampuan diujicobakan (*triability*)
5. Kemampuan untuk diamati (*observability*)

Inovasi tidak hanya berurusan dengan pengetahuan baru dan cara-cara baru, tetapi juga dengan nilai-nilai, karena harus bisa membawa hasil yang lebih baik, jadi selain melibatkan iptek baru, inovasi juga melibatkan cara pandang dan perubahan sosial. (Rogers, 2003)

Inovasi dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Peningkatan kualitas hidup manusia melalui penemuan-penemuan baru yang membantu dalam proses pemenuhan kebutuhan hidup manusia.

2. Memungkinkan suatu perusahaan untuk meningkatkan penjualan dan keuntungan yang dapat diperolehnya.
3. Adanya peningkatan dalam kemampuan mendistribusikan kreativitas ke dalam wadah penciptaan sesuatu hal yang baru.
4. Adanya keanekaragaman produk dan jenisnya didalam pasar (Rogers, 2003)

2.2.3 Teori Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku. (Sianipar, 1999). Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Posolong, 2013). Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Santosa, 2009)

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut :

- a) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b) Akuntabilitas

Dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.3 Landasan Konseptual

2.3.1 Implementasi

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan pengkajian pelaksanaan menggunakan ukuran implementasi menurut (Mulyadi, 2015) untuk mengukur proses tahapan implementasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung yang mencakup Penyiapan sumber daya, unit dan metode, Penerjemahan kebijakan menjadi rencana dan arahan yang dapat

diterima, serta Penyediaan layanan, pembayaran dan hal lain secara rutin. Serta menggunakan teori inovasi dari (Stepherd, 2010)

Berikut penjelasan teori yang akan dipakai sebagai berikut :

a) Sumber daya, unit dan metode

Sumber daya merupakan sumber energi, tenaga, kekuatan (power) yang diperlukan untuk menciptakan daya, gerakan, aktivitas, kegiatan, dan tindakan. Sumber daya tersebut antara lain terdiri atas sumber daya alam, sumber daya finansial, sumber daya manusia, sumber daya ilmu pengetahuan, dan sumber daya teknologi. Diantara sumber tersebut, sumber daya yang terpenting adalah sumber daya manusia (SDM – *human resources*). Sumber Daya Manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan menyinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Tanpa Sumber Daya Manusia, sumber daya lainnya menganggur dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi. (Wirawan, 2012).

Berdasarkan teori sumber daya diatas digunakan untuk mengukur implementasi pelayanan publik yang akan diteliti dengan mengetahui beberapa metode dari yang akan peneliti ketahui dari hasil wawancara.

b) Kebijakan dan arahan yang dapat diterima

Dalam hal ini menjelaskan mengenai kebijakan implementasi pelayanan publik untuk mengukur tolak ukur pelayanan publik “Temanggung Gadem Pol” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kebijakan adalah serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan terutama dimana terdapat hambatan-hambatan dan kemungkinan-kemungkinan dimana kebijakan tersebut

diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud. (Agustino, 2006)

c) Penyediaan layanan, pembayaran, dan hal lain secara rutin

Pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. (Kotler, 2003)

Pelayanan (service) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni service operations yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (back office atau backstage) dan service delivery yang biasanya tampak (visible) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula front office atau frontstage). (Tjiptono, 2012).

Proses Implementasi terdiri atas beberapa tahapan yakni

1. Tahapan pengesahan peraturan perundangan.
2. Pelaksanaan keputusan oleh instansi pelaksana.
3. Kesiadaan kelompok sasaran untuk menjalankan keputusan.
4. Dampak nyata keputusan baik yang dikehendaki maupun tidak.
5. Dampak keputusan sebagaimana yang diharapkan instansi pelaksana.
6. Upaya perbaikan atas kebijakan atau peraturan perundangan.

(Mulyadi, 2015)

2.3.2 Inovasi

Dalam penelitian ini untuk mengukur tolak ukur inovasi menggunakan teori dari (Rogers, 2003) sebagai berikut :

1. Keunggulan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat di

ukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya inovasi.

2. Kompatibel ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat.
3. Kerumitan ialah tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya.
4. Kemampuan untuk diujicobakan adalah di mana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Jadi agar dapat dengan cepat di adopsi, suatu inovasi harus mampu mengemukakan keunggulannya.
5. Kemampuan untuk diamati yang dimaksud dengan dapat diamati ialah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya bila sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut :

1. Bersifat terbuka yaitu mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas berarti dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif berarti Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Inovasi dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Peningkatan kualitas hidup manusia melalui penemuan-penemuan baru yang membantu dalam proses pemenuhan kebutuhan hidup manusia.
2. Memungkinkan suatu perusahaan untuk meningkatkan penjualan dan keuntungan yang dapat diperolehnya.
3. Adanya peningkatan dalam kemampuan mendistribusikan kreativitas ke dalam wadah penciptaan sesuatu hal yang baru.
4. Adanya keanekaragaman produk dan jenisnya didalam pasar (Rogers, 2003)

2.3.3 Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut :

a) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b) Akuntabilitas

Dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

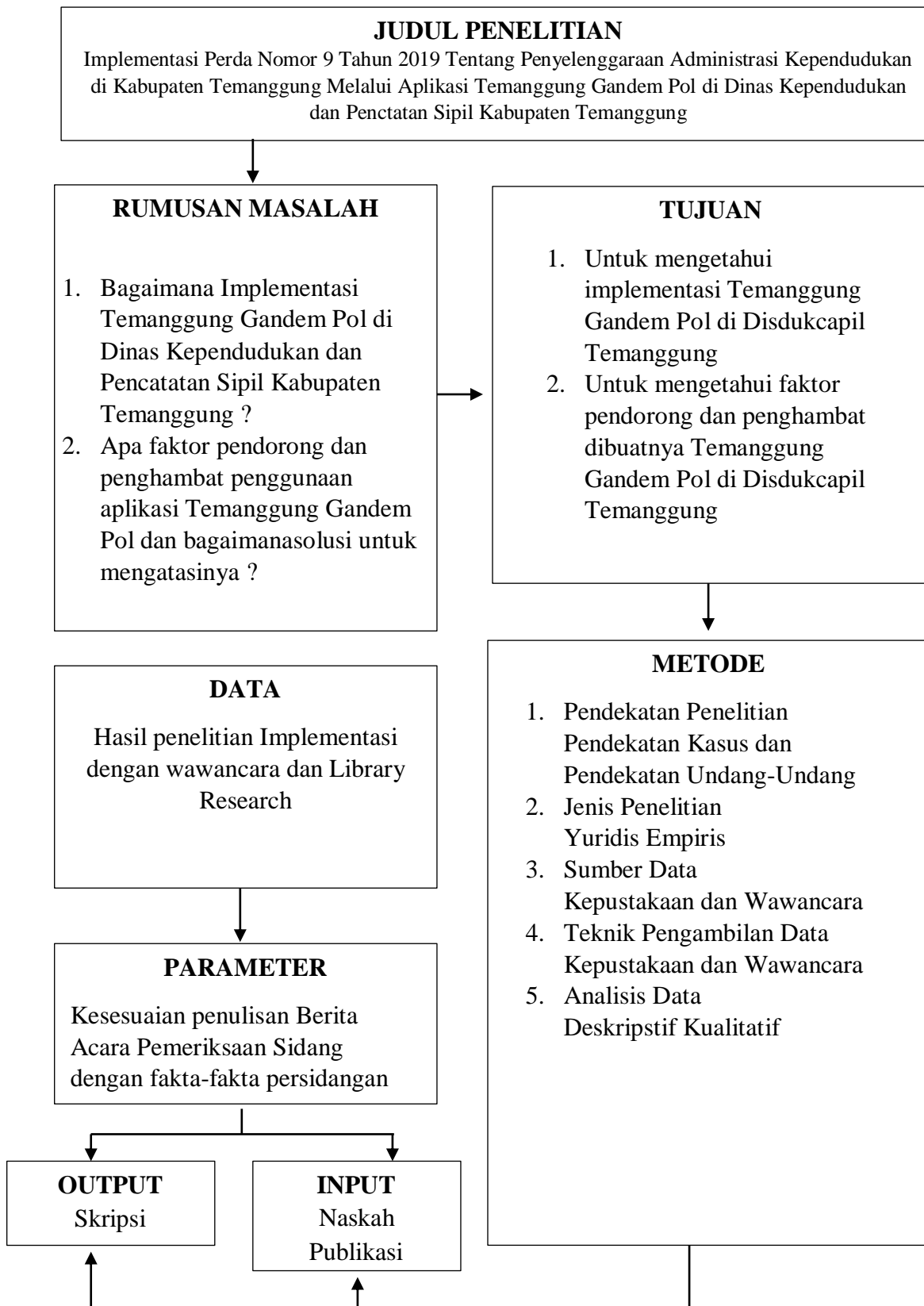
e) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Gambar 1 skema kerangka berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian hukum adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. (Marzuki, 2009)

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.1 Pendekatan Penelitian

Adapun pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*The Case Approach*). Pendekatan perundang-undangan adalah pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang ditangani. Pendekatan kasus adalah pendekatan yang dilakukan dengan cara melakukan telaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi yang telah menjadi putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap. (Marzuki, 2009)

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian Yuridis Empiris. yaitu jenis penelitian ini merupakan salah satu cara yang dapat ditempuh untuk mendapatkan kebenaran, yaitu dengan cara membandingkan aturan yang ada dengan pelaksanaannya atau kenyataan dalam masyarakat. (Nasution, 2008)

3.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus kepada bagaimana Implementasi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2019 tentang Peyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Temanggung melalui aplikasi Temanggung Gandem Pol di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung serta untuk mengetahui apa yang menjadi faktor pendorong dan kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dalam melakukan pelayanan administrasi online Temanggung Gadem Pol.

3.4 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dilakukan dengan menghimpun data dan informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung yang beralamat di Jl. Pahlawan No.98, Getas, Purworejo, Kec. Temanggung, Kabupaten Temanggung, Jawa Tengah 56277

3.5 Sumber Data

Sumber data yang diambil dari penelitian ini adalah dengan menggunakan jenis data deskriptif kualitatif. Sedangkan sumber datanya menurut (Lexy, 2000), menyebutkan “symbol, alat atau kemasan utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”. Dengan demikian sumber data penelitian ini dikelompokkan sebagai berikut :

a. Data Primer

Tempat diperolehnya data secara langsung dari obyek penelitian serta pegawai pelaksana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

b. Data Sekunder

Data yang didapatkan dengan cara mengambil catatan tertulis, dokumen resmi, yang diperoleh dari obyek penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Temanggung serta buku-buku yang berisi teori yang relevan dengan kebutuhan dan tujuan penelitian.

3.6 Teknik Pengambilan Data

a. Library Research

Peneliti melakukan pencarian dan pengambilan informasi berupa teks, menjelaskan mengenai penelitian ini. Penulis menggunakan studi kepustakaan guna menambah data. Melalui hal tersebut, penulis mempelajari dan mengolah bahan hukum pelayanan publik berupa buku, jurnal, peraturan perundang-undangan, dan sumber sumber lainnya yang dapat digunakan sebagai acuan teori pada penelitian yang berkaitan dengan Inovasi Pelayanan Publik.

b. Wawancara

Menurut (Lexy, 2000) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Dengan hal ini, diharapkan responden dapat menjawab pertanyaan atas permasalahan dalam penelitian ini dengan akurat dengan dua (3) orang narasumber yaitu :

1. Staff bidang pengelolaan informasi dan pemanfaatan data seksi kerja sama dan inovasi pelayanan bernama Ibu Britsvina Lia Miranti., S.Kom
2. Staff bidang pelayanan pendaftaran penduduk bernama Ibu Ika Utami Widjayanti., S.STP., MM
3. Staff bidang bendahara pengeluaran bernama Ibu Tatik Nur Azizah., S.AP
4. Beberapa pemohon yang melakukan permohonan penerbitan dokumen kependudukan secara offline.

3.7 Validasi Data

Validitas data adalah serangkaian bentuk ketepatan atas derajat dalam variabel penelitian yang menghubungkan antara proses penelitian pada obyek penelitian dengan data-data yang dilaporkan oleh seorang peneliti. (Sugiyono, 2012)

Apabila pengumpulan data telah dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah meneliti kembali data-data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan kemudian dianalisis menurut teori yang telah dipilih.

3.8 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan. (Winartha, 2006)

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Implementasi Pelayanan Publik Temanggung Gadem Pol belum cukup sesuai dengan yang diharapkan. Dilihat dari beberapa indikator Implementasi menurut Mulyadi adalah tahapan pengesahan perundang-undangan, pelaksanaan keputusan oleh instansi pelaksana, kesediaan kelompok sasaran untuk menjalankan keputusan, dampak nyata keputusan baik yang dikehendaki maupun tidak, dampak keputusan yang diharapkan oleh instansi pelaksana, dan upaya perbaikan atas kebijakan peraturan perundang-undangan. Salah satu indikator yang paling menonjol untuk membuktikan bahwa implementasi temanggung gadem pol di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung belum sesuai dengan yang diharapkan adalah dengan masih banyaknya pemohon offline (tatap muka di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung) daripada pemohon online melalui aplikasi Temanggung Gadem Pol di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.
2. Faktor pendorong dibuatnya aplikasi Temnaggung Gadem Pol di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung adalah lahirnya Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Layanan Administrasi Kependudukan, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Layanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, serta Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Temanggung. Kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dalam melakukan inovasi pelayanan publik melalui Temanggung Gadem Pol yaitu masih adanya

pemohon yang memilih pelayanan penerbitan dokumen kependudukan secara offline, dikarenakan aplikasi tersebut sering terjadi gangguan (error) dan terdapat beberapa jumlah pemohon di usia rentan mengalami gagap teknologi sehingga memilih mengurus administrasi kependudukan secara langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

5.2 Saran

Saran saya sebagai peneliti yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung lebih gencar melakukan sosialisasi di berbagai desa di wilayah Kabupaten Temanggung mengenai keunggulan dari Inovasi Pelayanan Publik Temanggung Gadem Pol tersebut. Hal itu diharapkan agar masyarakat sadar bahwa aplikasi Temanggung Gadem Pol lebih menguntungkan daripada harus datang ke kantor. Serta dalam hal aplikasi yang sering *error* diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung melakukan perbaikan sehingga masalah tersebut dapat teratasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2006). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Isril, T. d. (2013). Implementasi Peraturan Daerah Badan Permusyawaratan Desa. *Jurnal Kebijakan Publik*.
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Lexy, M. J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Marzuki, P. M. (2009). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Terminal Purabaya Bungurasih.
- Moleong, L. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan dan Pelayanan Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Mulyadi, D. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan dan Pelayanan Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Nasution. (2008). *Berbagai Pendekatan dalam Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Posolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Priyanto, A. (2006). *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: In Trans.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffution of Innovation*. New York: Free Press.
- Santosa, P. (2009). *Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Asitama.
- Saud, U. S. (2010). *Inovasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sianipar. (1999). *Perencanaan Peningkatan Kinerja*. Republik Indonesia: Lembaga Administrasi Negara.
- Stepherd, P. A. (2010). *Innovation Management*. New Jersey: Pearson Education.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & B*. Bandung: Alfabeta.
- Sutojo. (2015). *Good Corporate Governance*. Jakarta: PT Damar Mulia Pustaka.
- Tahir, A. (2014). *Kebijakan Publik dan Transparasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Winartha, I. M. (2006). *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Andi.
- Wirawan. (2012). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.