



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT No: 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

**Proses Inovasi Program Pelayanan Publik di Dinas
Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

Agatha Ivana Launa

2016310043

Bandung

2020



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT No: 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

**Proses Inovasi Program Pelayanan Publik di Dinas
Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

Agatha Ivana Launa

2016310043

Pembimbing

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.

Bandung

2020

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Agatha Ivana Launa
Nomor Pokok : 2016310043
Judul : Proses Inovasi Program Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Senin, 3 Agustus 2020
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si. :

Sekretaris

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si :

Anggota

Hubertus Hasan, Drs., M.Si. :

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Pernyataan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agatha Ivana Launa
NPM : 2016310043
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Proses Inovasi Program Pelayanan Publik di Dinas
Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung

Bersama dengan pernyataan ini, saya selaku penulis dari penelitian di atas menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah pribadi dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan sebelumnya oleh pihak lain untuk memperoleh gelar akademik. Adapun hasil karya ilmiah atau pendapat menurut pihak lain yang dikutip dan ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan yang telah saya buat dan tulis oleh saya sendiri selaku penulis dari penelitian merupakan pernyataan yang dapat saya pertanggung jawabkan dan saya menerima segala bentuk konsekuensi yang diberikan kepada saya sesuai dengan ketentuan yang berlaku apabila mendapati bahwa pernyataan yang telah saya tulis tidak benar atau valid dikemudian hari.

Bandung, 19 Juli 2020



Agatha Ivana Launa

Abstrak

Nama : Agatha Ivana Launa

NPM : 2016310043

Judul : Proses Inovasi Program Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Pemerintah daerah memerlukan upaya pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Sebagaimana ditegaskan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 38 tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Disdukcapil Kota Bandung merupakan salah satu pemerintahan daerah yang telah menerapkan inovasi pelayanan publik dan berhasil membawa penghargaan inovasi di bidang layanan. Disdukcapil telah memiliki SOP inovasi sebagai kerangka berpikir untuk menghasilkan inovasi. Meskipun begitu, diperlukan langkah penelitian untuk dapat memberikan gambaran tentang proses inovasi yang dilakukan Disdukcapil.

Proses inovasi merupakan model yang digunakan dalam penelitian ini dengan melihat empat variabel yaitu 1) idea generation; 2) idea selection; 3) idea implementation; 4) idea diffusion. Selain digunakan untuk melihat proses suatu inovasi dilakukan, model tersebut juga dapat melihat hasil yang diberikan oleh inovasi, yaitu peningkatan kualitas publik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam dengan beberapa informan dan studi dokumen sebagai data pendukung. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan tahapan pengumpulan data, reduksi dan penarikan kesimpulan data.

Temuan yang dihasilkan dari penelitian ini adalah; 1) Keterlibatan pihak internal maupun eksternal dalam pembuatan inovasi; 2) Ide yang diberikan tidak lebih dari satu, sehingga Disdukcapil hanya berfokus pada satu ide saja untuk dikembangkan menjadi sebuah inovasi; 3) Ide sudah sangat inovatif walaupun masih terdapat kendala pada inovasi program pelayanan berbasis aplikasi; 4) Tercapainya tujuan dari kegiatan penyebaran inovasi, karena meningkatkan kesadaran masyarakat akan data kependudukan, pengetahuan dan penggunaan inovasi program pelayanan Disdukcapil; 5) Kualitas pelayanan publik yang semakin efisien karena mampu mempercepat dan mempermudah layanan.

Kata kunci: inovasi, kualitas pelayanan publik, proses inovasi

Abstract

Name : Agatha Ivana Launa

NPM : 2016310043

Title : The Innovation Process of Public Service Programs at the Department of Population and Civil Registry of Bandung City

Local governments require development efforts and the development of public service innovation to improve the quality of public services. As confirmed in Government Regulation of the Republic of Indonesia No. 38 of 2017 concerning Regional Innovation. Bandung City Disdukcapil is one of the regional governments that has implemented public service innovations and successfully brought innovation awards in the service sector. Disdukcapil already has an SOP of innovation as a framework for generating innovation. However, research steps are needed to be able to provide an overview of the Disdukcapil innovation process.

The innovation process is a model used in this study by looking at four variables, namely 1) idea generation; 2) idea selection; 3) idea of implementation; 4) diffusion idea. Besides being used to see the process of an innovation being carried out, the model can also see the results provided by the innovation, namely improving public quality. The research method used is a qualitative method with a case study approach. Data collection was carried out by in-depth interviews with several informants and study documents as supporting data. The collected data is then analyzed by the stages of data collection, reduction and conclusion data.

The findings generated from this study are; 1) Involvement of internal and external parties in making innovations; 2) The ideas given are not more than one, so Disdukcapil only focuses on one idea only to be developed into an innovation; 3) The idea is very innovative although there are still obstacles to the innovation of application-based service programs; 4) The achievement of the objectives of the dissemination of innovation activities, because it increases public awareness of population data, knowledge and use of Disdukcapil service program innovations; 5) The quality of public services is increasingly efficient because it is able to accelerate and facilitate services.

Keywords: innovation, public service quality, innovation process

Kata Pengantar

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmatnya yang begitu sempurna pada saya sehingga saya mampu menulis dan menyelesaikan skripsi yang berjudul Inovasi Program Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Walaupun masih banyaknya keterbatasan dalam penulisan skripsi yang dilakukan oleh saya, namun dengan adanya penelitian ini besar harapan saya penelitian yang saya tulis kelak dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan hasil dari penelitian ini. Selain daripada untuk memenuhi dan menempuh syarat kelulusan.

Penulisan penelitian ini pun tidak akan sampai pada akhirnya disini jika tidak melalui bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini pula, saya ingin menyampaikan terimakasih saya dengan tulus kepada:

1. Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan dan juga dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan selama proses pengerjaan skripsi ini,
2. Trisno Sakti Herwanto, SIP., MPA., selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan,
3. Segenap dosen pengajar Prodi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan,
4. Ibu Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si. selaku dosen wali saya selama menjadi mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan,

5. Keluarga saya, terimakasih untuk doa dan segala bentuk dukungan yang diberikan kepada saya setiap kali saya hendak berangkat kuliah dan selalu berharap untuk kebaikan saya,
6. Bapak Willy selaku narasumber utama saya di Disdukcapil Kota Bandung yang sudah meluangkan waktu kerjanya dan memberikan segenap informasi yang saya butuhkan untuk memenuhi penulisan penelitian ini,
7. Seluruh rekan-rekan publik saya yang sedang menanggung beban yang sama dalam kegiatan penulisan karya tulis ini, maupun yang memberikan dukungan kepada saya untuk tetap semangat dalam menjalani pilihan yang saya ambil. Doa serta dukungan dari kalian sangat membantu saya,
8. Yuliana Keke Febriyanti dan Nafisa Putri. Terimakasih atas canda, tawa dan drama perkuliahannya. Terimakasih juga untuk selalu mendukung apapun bentuk pilihan saya dan menasehati saya. All the love goes to you guys. Semoga segala bentuk cita-cita dan keinginan kita semua dapat terkabul, terutama melanjutkan pendidikan S2,
9. Badan Onteligen, Christina Inez dan Carolline Citra yang sama-sama merasakan perjuangan penuh dalam proses pengerjaan skripsi.
10. Buat Fatia, you're honestly my support system, thank you lots!
11. Fausto yang sangat membantu pengerjaan skripsi saya. Terimakasih untuk kopi-kopinya sebagai penyemangat skripsi, tentunya dengan quotes-quotes latin kesukaan Fae,

12. Segenap keluarga besar Red Troops, terutama angkatan 2016-2017-2018 yang sudah mewarnai masa-masa perkuliahan saya selama di Universitas Katolik Parahyangan. Atas pengalaman-pengalaman baru yang sepenuhnya saya lewati bersama kalian semua. Strive to Thrive, Red Troops 2017!
13. Sunday Bowl, I spent most of my days with you guys cereal servers, so thank you for cheering me up to get through this until the very last day,
14. Segenap pihak yang merasakan emosi dan sifat saya yang mendadak menjadi grumpy, mohon maaf dan terimakasih atas pengertiannya.

Bandung, 19 Juli 2020

Penulis,

Agatha Ivana Launa

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Abstract	ii
Kata Pengantar	iii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Struktur Penulisan	9
BAB II	11
KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Inovasi Pelayanan Publik	11
2.2 Menilai Inovasi Program Pelayanan Publik berdasarkan Proses Inovasi.....	17
2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	23
2.4 Kerangka Berpikir Inovasi Program Pelayanan Publik di Disdukcapil Kota Bandung.....	25
BAB III	26
METODE PENELITIAN	26
3.1 Tipe Penelitian.....	26
3.2 Peran Peneliti.....	27
3.3 Lokasi Penelitian	28
3.4 Sumber Data	28

3.5	Teknik Pengumpulan Data	29
3.5.1	Wawancara	30
3.5.2	Studi Dokumen	31
3.6	Analisis Data	32
3.7	Pengecekan Keabsahan Data	34
3.8	Operasional Variabel	36
BAB IV	40
PROFIL PENELITIAN	40
4.1	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	40
4.1.1	Tugas Pokok	40
4.1.2	Fungsi	41
4.1.3	Jenis pelayanan	42
4.1.4	Dasar Hukum	43
4.1.5	Struktur Organisasi	44
BAB V	48
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	48
5.1	Idea Generation	48
5.1.1	Internal	49
5.1.2	Eksternal	56
5.2	Idea Selection	58
5.2.1	Efisien	59
5.2.2	Transparan	61
5.2.3	Terintegrasi	63
5.3	Idea Implementation	65
5.3.1	Partisipasi	65
5.3.2	Feedback	68
5.3.3	Komunikasi	69
5.4	Idea Diffusion	72

5.4.1	Sosialisasi.....	72
5.4.2	Kerjasama.....	79
5.4.3	Perubahan Organisasi.....	82
BAB VI	91
KESIMPULAN DAN SARAN	91
6.1	Kesimpulan.....	91
6.2	Saran.....	93
Daftar Pustaka	94
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Sebelum dan sesudah adanya inovasi di Disdukcapl.....	89
Tabel 5.2 Pengajuan Salaman Disdukcapil Kota Bandung Tahun 2019.....	91
Tabel 5.3 Pengajuan Salaman Disdukcapil Kota Bandung Tahun 2020.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1 Kegiatan apel pagi Disdukcapil.....	65
Gambar 5.2 Partisipasi Kelurahan Lebakgede.....	69
Gambar 5.3 Informasi Nomor Antrian Via SMS.....	71
Gambar 5.4 Keterangan Daftar SMS Disdukcapil.....	76
Gambar 5.5 Jadwal Mepeling 2020.....	77
Gambar 5.6 Informasi tentang Geulis.....	78
Gambar 5.7 Kegiatan Sosialisasi Aplikasi Salaman.....	79
Gambar 5.8 Informasi Mepeling.....	82
Gambar 5.9 Informasi Salaman.....	82
Gambar 5.10 Ulasan pada website.....	92
Gambar 5.11 Testimoni Disdukcapil.....	92
Gambar 5.12 Ulasan pada facebook Disdukcapil.....	92

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman mendorong pemerintah untuk mengkaji kembali sistem penyelenggaraan pemerintah terutama dalam hal pelayanan publik. Sepanjang sejarah, bangsa Indonesia telah melakukan tiga kali perubahan landasan hukum terkait penyelenggaraan pemerintahan daerah. Dasar hukum yang pertama kali dibuat adalah UU No. 5 tahun 1974 dan UU No. 5 tahun 1979 tentang Pemerintahan Desa, kemudian kedua undang-undang ini digantikan oleh UU No. 22 Tahun 1999. Pada tahun 2004, pemerintah Indonesia kembali menerbitkan UU No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, kemudian UU No. 23 tahun 2014 diterbitkan untuk menggantikan UU No.32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dengan alasan yang sama, yaitu tidak sesuai dengan perkembangan keadaan penyelenggaraan otonomi daerah.

Penyelenggaraan pemerintah di Indonesia masih belum terintegrasi secara menyeluruh pada masing-masing bidang, sehingga yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pihak yang dilayani adalah sulit dan lambatnya pelayanan. Dalam beberapa kasus pelayanan, seringkali didapati pungutan liar dan calo dalam layanan publik yang pemerintah berikan. Masyarakat seringkali mengeluhkan kinerja pemerintah, karena

bukanlah kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan yang dirasakan, melainkan sebaliknya. Kini sistem administrasi negara Indonesia sudah mulai tertata dengan baik semenjak diberlakukannya desentralisasi. Penyelenggaraan desentralisasi kekuasaan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah terjadi karena pola-pola penyelenggaraan pemerintah yang sentralistik menjadi kurang aktual.¹ Dengan melakukan desentralisasi kekuasaan, pemerintah daerah dapat lebih efektif dan efisien dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya. Pemerintah tidak hanya hadir sebagai regulator, tetapi juga fasilitator bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat daerah, khususnya dalam urusan pelayanan publik. Sebagaimana tertera dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 Negara Republik Indonesia, tujuan bangsa Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, serta memajukan kesejahteraan umum. Salah satu cara pemenuhan tujuan ini adalah memberikan publik pelayanan yang baik dan berkualitas. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah untuk masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan atas barang, jasa, dan pelayanan administratif.²

Walaupun demikian, desentralisasi yang diterapkan Indonesia sebagai acuan dalam pola kerja pemerintah untuk memberikan pelayanan masih terdapat kekurangan ataupun kesulitan. Hal ini berdampak pada kualitas pelayanan pemerintah.

¹ Dian Kus Pratiwi, 'Mekanisme dan Implikasi Desentralisasi Pelayanan Publik terhadap Wewenang Pemerintah Daerah Ditinjau dari Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik'. Jurnal Yuridis Volume 1, No. 1. Juni 2014. hlm. 74.

² Undang-Undang No. 25 tahun 2009.

Dalam proses peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah daerah memerlukan upaya pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik. Pemerintah Indonesia telah menegaskan hal ini dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi Pelayanan Publik.³ Pengadaan inovasi dalam sektor publik dipercaya dapat menjadi pendorong peningkatan kualitas pelayanan publik⁴ dan telah menjadi domain penting dalam merespon kritik yang substansial terhadap ketidakmampuan pemerintah untuk memberikan layanan publik yang berkualitas baik. Berbeda dengan sektor swasta yang melakukan inovasi atas dasar keuntungan kompetitif perusahaan dan kebutuhan untuk mempertahankan keadaan perusahaan mereka dalam jangka panjang, pemerintah tidak mengalami tekanan ini untuk berinovasi. Akan tetapi, pemerintah tetap perlu melakukan inovasi untuk memenuhi tuntutan peningkatan mutu layanan publik dan dampak sosial.⁵ Inovasi publik dapat dikatakan berhasil apabila mampu menciptakan dan mengimplementasikan suatu proses, produk, layanan, dan metode penyampaian yang baru sehingga menghasilkan peningkatan yang signifikan dalam segi hasil, efisiensi, efektivitas, dan kualitas.⁶

³ Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi Pelayanan Publik.

⁴ Oliver Salge dan Antonio Vera, 'Benefiting from Public Sector Innovation: The Moderating Role of Customer and Learning Orientations', *Public Administration Review*, 72: 551.

⁵ Awosika, 'Transforming Public Service Performance in West Africa through Innovations: Experiences from Ghana and Nigeria', *Africa's Public Service Delivery & Performance Review*. 2(3):23-34 dikutip dari Jacob Olufemi Fatile dan Kehinde David Adejuwon, *Innovation and Public Service Delivery: how Innovative is Nigerian Bureaucracy?*, *International Journal of Entrepreneurial Development, Education and Science Research*,

⁶ David Albury, *Fostering Innovation in Public Services*, *Public Money & Management*, 25:1, 2005, hlm 51

Menurut Eggers dan Singh, ada empat proses yang terjadi dalam melakukan inovasi: *idea generation*, *idea selection*, *idea implementation*, dan *idea diffusion*.⁷ *Idea generation* merupakan proses membuat, mengidentifikasi, dan mengadopsi inovasi. *Idea selection* merupakan proses seleksi inovasi yang akan diterapkan. *Idea implementation* adalah proses implementasi inovasi yang telah dipilih, sementara *idea diffusion* adalah proses mendiseminasikan informasi dan pengetahuan kepada masyarakat umum.⁸

Di sektor publik, pengembangan inovasi dilakukan oleh pemerintah dalam kesatuan sistem dengan mengacu pada tujuan dan sasaran inovasi pelayanan publik yang tertera di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi Pelayanan Publik. Sebagaimana tujuan dari pengembangan inovasi pelayanan publik adalah:

- a. Mendorong pembangunan inovasi pelayanan publik;
- b. Mendorong pengembangan dan transfer inovasi pelayanan publik;
- c. Mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik;
- d. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.⁹

⁷ W. D., Eggers dan S. K., Singh, *The public innovator's playbook: nurturing bold ideas in government*, (Canada: Deloitte Research, 2009), 17

⁸ Ibid.

⁹ Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi Pelayanan Publik.

Sementara itu, sasaran dari pengembangan inovasi pelayanan publik adalah :

- a. Terbangunnya inovasi pelayanan publik;
- b. Terciptanya pengembangan dan transfer inovasi pelayanan publik;
- c. Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik;
- d. Terwujudnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.¹⁰

Salah satu pemerintahan daerah yang telah menerapkan inovasi pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung. Secara keseluruhan, inovasi program pelayanan di Disdukcapil memberikan produk pelayanan yang sama kepada masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Indikasi masalah yang ditemukan berkaitan dengan inovasi yang diciptakan oleh Disdukcapil dengan proses inovasi yang dikemukakan Eggers dan Singh adalah sebagai berikut :

1. *Idea generation* sebagai tahap awal dalam proses inovasi dilakukan Disdukcapil dengan melihat problematika dalam pelayanan yang mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) milik Seksi Inovasi Pelayanan.
2. *Idea selection* setiap tahun Disdukcapil dapat memberikan satu inovasi untuk suatu permasalahan.

¹⁰ Ibid

3. *Idea Implementation* sebagai tahap ketiga dalam proses inovasi dilakukan Disdukcapil dengan mengimplementasikan inovasi program pelayanan seperti e-Spasi, Memberikan Pelayanan Keliling (Mepeling), Gerai untuk Layanan Istimewa (Geulis), dan Selesai dalam Genggaman (Salaman).
4. *Idea diffusion* sebagai tahap terakhir dalam proses inovasi dilakukan Disdukcapil dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat oleh Seksi Tata Kelola dan SDM Tekinfokom disetiap kelurahan dan melalui sosial media.

Atas inovasi yang telah diimplementasikan, Disdukcapil berhasil membuat masyarakat merasa lebih terbantu akan pelayanan yang disediakan. Pelayanan yang diberikan sudah menjadi lebih terstruktur dan terorganisasi. Inovasi ini juga memberikan kemajuan pada masyarakat yang sebelumnya mengabaikan data kependudukan, menjadi lebih sadar untuk terus memperbaharui dokumen-dokumennya, karena sosialisasi inovasi yang diberikan oleh Disdukcapil disetiap kelurahan dan juga melalui media sosial seperti facebook, twitter, dan instagram.

Keberhasilan pelaksanaan inovasi pelayanan membuat Disdukcapil mendapatkan penghargaan inovasi di bidang layanan publik dari Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB).¹¹ Pencapaian tersebut tentu tidak terjadi begitu saja hanya dengan melihat hasil yang diberikan oleh inovasi. Inovasi adalah proses yang mencerminkan orientasi organisasi. Suatu organisasi tidak dapat berkembang dan mempertahankan inovasi apabila hanya berfokus secara internal. Inovasi dapat berkembang dan berkelanjutan apabila ada ketersediaan dari organisasi untuk memanfaatkan sumber inovasi seperti pegawai, masyarakat, organisasi publik atau swasta. Agar dapat menuju pada keberhasilan, organisasi membutuhkan kerangka berpikir untuk dapat memahami proses inovasi yang jelas dan mengubah ide menjadi solusi efektif yang mendapat dukungan dari para pemangku kepentingan sehingga dapat memperkuat hubungan yang lemah dari proses inovasi yang terdiri dari *idea generation*, *idea selection*, *idea implementation*, dan *idea diffusion*.¹² Dalam hal ini, Disdukcapil telah memiliki SOP tersendiri sebagai kerangka berpikir untuk menghasilkan inovasi, namun bagaimana menghasilkan dan membangun inovasi secara lebih terperinci perlu dikaji kembali untuk dapat melihat kualitas pelayanan Disdukcapil.

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang tersebut, peneliti hendak meneliti proses inovasi yang terjadi di Disdukcapil Kota Bandung dengan tujuan untuk memahami proses inovasi program pelayanan publik.

¹¹ Kemenpan R.B., *Serahkan Hasil Evaluasi Pelayanan Publik, Menteri Tjahjo Tekankan Inovasi*, diakses dari <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/serahkan-hasil-evaluasi-pelayanan-publik-menteri-tjahjo-tekanan-inovasi>

¹² Eggers W D dan Singh S K, *op.cit*, 2009, hlm, 17

1.2 Rumusan Masalah

Kualitas pelayanan publik yang buruk menyebabkan rendahnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sebagai pelayan publik, pemerintah sudah seharusnya mengedepankan kepentingan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan terjangkau sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sistem pelayanan publik di Indonesia dinilai sudah terlalu ‘usang’ dan perlu pembenahan.

Pelayanan publik sudah semestinya menjadi perhatian pemerintah. Disdukcapil sebagai salah satu bagian dari SKPD harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sebagai salah satu tugas utamanya. Solusi yang diberikan oleh Disdukcapil dalam menghadapi permasalahan pelayanan publik seperti yang telah dipaparkan pada latar belakang, yaitu dengan menciptakan berbagai inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi yang telah diciptakan oleh Disdukcapil dapat dikatakan baik jika dilihat dari penghargaan yang telah diterima. Namun, agar dapat mencapai keberhasilan tersebut tentunya membutuhkan kerangka berpikir yang sistematis atau proses inovasi yang terstruktur sehingga dapat sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Berdasarkan paparan tersebut, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian berikut :

Bagaimana proses inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil dalam menciptakan inovasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis proses inovasi yang dilakukan di Disdukcapil Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan membantu pengembangan kajian-kajian tentang kualitas pelayanan publik dan inovasi di sektor publik bagi para akademisi. Sedangkan secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi capaian inovasi program pelayanan publik kepada Disdukcapil Kota Bandung dan dapat menjadi rujukan bagi instansi lain di Kota Bandung untuk mengembangkan pengetahuan dalam menciptakan dan melaksanakan inovasi lebih baik lagi.

1.5 Struktur Penulisan

Sistematika penulisan dibuat dengan tujuan memperoleh gambaran dan pemahaman mengenai penelitian dengan garis besar dari penelitian sebagai berikut :

1. BAB I: PENDAHULUAN

Berisi uraian latar belakang, rumusan masalah yang mencakup pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penulisan, dan struktur penulisan penelitian

2. BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Berisi uraian teori yang digunakan sebagai landasan untuk penelitian yang berkaitan dengan topik yang diteliti yaitu inovasi di sektor publik, keberhasilan inovasi, dan model yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu proses inovasi.

3. BAB III: METODE PENELITIAN

Berisi uraian metode penelitian yang digunakan selama proses penelitian seperti tipe penelitian untuk pengerjaan penulisan, peran peneliti selama penelitian berlangsung, lokasi penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan operasional variabel.

4. BAB IV: PROFIL PENELITIAN

Berisi uraian profil objek penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

5. BAB V: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Berisi uraian hasil temuan selama proses penelitian berlangsung mengenai Inovasi Program Pelayanan Publik di Disdukcapil.

6. BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi uraian kesimpulan dari temuan dan saran yang diberikan untuk hasil temuan penelitian.

7. DAFTAR PUSTAKA

Berisi uraian sumber-sumber yang digunakan untuk melengkapi penulisan dalam penelitian ini.