

# BAB I

## PENDAHULUAN

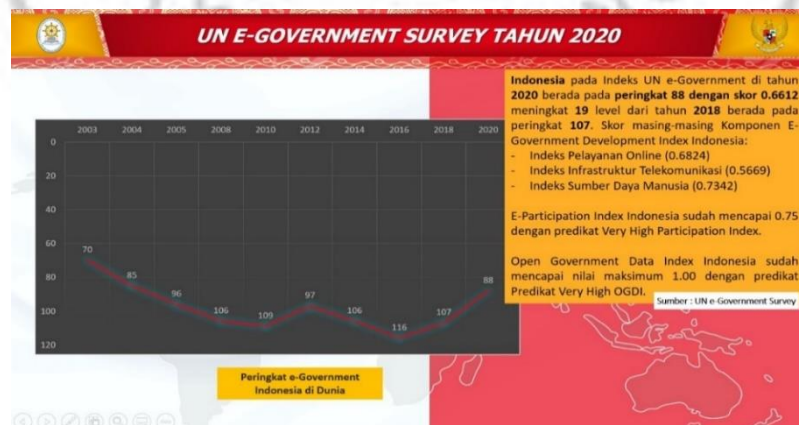
### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di Indonesia perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memiliki pergerakan yang cepat, yang dapat dilihat dari perilaku masyarakat. Tingginya tingkat kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi terus menciptakan pembaharuan bagi keberlangsungan hidup, sebagai wujud adanya perkembangan zaman. Kemampuan teknologi informasi dan komunikasi ini tentu tidak diragukan lagi karena dapat memecahkan suatu masalah dengan cepat, seperti halnya dapat membuat suatu dokumen dengan relatif waktu yang singkat yakni hanya dengan menggunakan perangkat komputer, laptop, ataupun *smartphone*.

Saman, dkk., (dalam Erni Fatmawati, Endah Safitri 2020: 214) menjelaskan bahwa, era revolusi industri 4.0 (RI 4.0) pertama kali diperkenalkan oleh ahli dari berbagai bidang di Jerman pada tahun 2011. Selanjutnya dilakukan berbagai penelitian oleh perusahaan teknologi, lembaga pemerintahan, laboratorium, dan universitas untuk memajukan cara berpikir bagaimana menerapkan konsep otomatisasi penggunaan mesin tanpa memerlukan tenaga manusia. Teknologi Informasi dan Komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam berbagai bidang, khususnya pada lembaga pemerintahan yang dapat mempermudah dan menyederhanakan proses pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah telah menetapkan sebuah program pembangunan, pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi dengan istilah *E-Government*.

Backus, Michiel (2001 dalam Falih Suaedi, Bintoro Wardiyanto 2010: 54) menjelaskan bahwa *E-Government* lebih dari sekedar website pada internet, melainkan mencakup fungsi yang sangat luas, yang seringkali dikaitkan dengan *e-democracy* dan *E-Government*. Penerapan *E-Government* ini telah ditetapkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yakni *E-Government* ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam rangka mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan.

Berdasarkan *United Nations (UN) E-Government Survey 2020* dalam hasil survei PBB (kominfo.go.id), Indonesia telah mencapai peringkat ke-88 atas pengembangan dan pelaksanaan *E-Government* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hasil di tahun 2020 yang dirilis pada bulan juli, menunjukkan kenaikan 19 peringkat dibandingkan tahun 2018 yang berada di urutan 107 dan 116 di tahun 2016. Melihat hasil tersebut, dalam dua tahun terakhir sejak diterbitkannya Peraturan Presiden No. 95/2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Indonesia telah menunjukkan perubahan yang lebih baik. Hasil survei tersebut tercantum dalam Gambar 1 dibawah ini:



**Gambar 1.1**

*United Nations (UN) E-Government Survey 2020*  
 Sumber: Kementerian Komunikasi dan Informatika

Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa saat ini perkembangan *E-Government* di Indonesia sudah cukup maksimal, akan tetapi perlu adanya upaya-upaya perbaikan pada Indeks Pelayanan Online, Indeks Infrastruktur dan Telekomunikasi, serta Indeks Sumber Daya Manusia yang semuanya masih dibawah standar kualitas pelayanan. Sehingga saat ini pemerintah terus mengembangkan pelayanan publik dengan menggunakan sistem digital, sehingga pemerintah daerah ikut serta dalam terwujudnya sistem pemerintahan digital dengan menciptakan inovasi-inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik merupakan suatu terobosan jenis pelayanan publik, baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinil dan/atau adaptasi/modifikasi yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Gagasan/ide yang orisinil merupakan suatu nilai yang positif dalam penyelenggaraan pelayanan publik yakni dengan memberikan inovasi baru (*novelty*) pada pelayanannya, sedangkan adaptasi/modifikasi adalah suatu upaya melakukan konsep ATM (amati,tiru,modifikasi) dari institut pelayanan publik lainnya yang sudah berjalan dengan baik serta memiliki dampak besar bagi masyarakat (Dadang Suwanda dkk, 2021: 35).

Inovasi dalam organisasi sektor publik tentunya tidak hanya mencakup pengetahuan baru, cara baru dan teknologi baru akan tetapi juga adanya karakteristik-karakteristik yang lain. Karakteristik dalam sebuah inovasi inilah yang disebut sebagai Atribut Inovasi. Menurut Everette M Rogers dikutip oleh Suwarno (2008 dalam Simon Sumanjoyo dkk 2018:29) terdapat 5 atribut yang dapat digunakan dalam melihat inovasi pada sebuah instansi:

1. *Relative Advantage* (keuntungan relatif), yakni sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, yakni selalu ada nilai pembaharuan dalam inovasi yang menjadikan sebuah ciri perbedaan terhadap inovasi lainnya.
2. *Compability* (kesesuaian), yakni inovasi sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi lama tidak dibuang begitu saja.
3. *Complexity* (kerumitan), dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih seru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
4. *Triability* (kemungkinan dicoba), inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga, sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.
5. *Observability* (kemudahan diamati), sebuah inovasi harus juga dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Pada atribut tersebut perlu tumbuhnya suatu model pelayanan publik yang inovatif yang kondusif, baik dari sisi pengelola unit pelayanan maupun dari sisi kepemimpinan Kementrian/Lembaga Pemerintah Daerah yang memungkinkan kreatifitas itu tumbuh dan berkembang (Permenpan No. 30 Tahun 2014).

Hal ini tentunya didasari oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Sebagai salah satu yang harus melakukan inovasi, Pemerintah Daerah Kota Cirebon melalui Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon mengembangkan inovasi-inovasi pelayanan publik dengan diadakannya program Cirebon *smart city*.

Program tersebut telah tercantum dalam Keputusan Walikota Cirebon Nomor 555.05/Kep.263-DKIS/2017 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Cirebon Kota Cerdas (*Smart City*). Dimana dalam program tersebut mengembangkan inovasi pelayanan publik dengan tetap mempertahankan kearifan lokal dalam penerapan berbagai program inovasinya. Salah satu dari program Cirebon *smart city* yang menarik untuk dibahas yaitu program Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) sebagai program inovatif yang diciptakan oleh Kelurahan Harjamukti lalu kemudian ditetapkan oleh Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kota Cirebon sebagai suatu sistem yang digunakan bagi seluruh kelurahan di Kota Cirebon.

Melalui sistem elektronik ini diharapkan dapat lebih efektif dalam melaksanakan pelayanan publik, serta dapat merespon dan memberikan solusi yang tepat terkait dengan masalah yang dihadapi oleh masyarakat karena posisi pemerintah daerah lebih dekat terhadap masyarakat dibandingkan dengan pemerintah pusat sehingga memiliki kesempatan untuk lebih detail dan mendalam dalam menghadapi permasalahan pada tingkat daerah.

Kantor Kelurahan Pekiringan Kecamatan Kesambi Kota Cirebon sebagai salah satu instansi pengguna adanya program inovasi dalam pelayanan publik yaitu penggunaan program Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR). Kelurahan Pekiringan meraih juara pertama tingkat Provinsi Jawa Barat dalam hal pelayanan publik terbaik. (cirebonkota.go.id 2018). Adanya penghargaan terhadap kualitas mutu pelayanan yang baik tersebut, diharapkan Kelurahan Pekiringan dapat mempertahankan kualitas yang diberikan.

Kantor Kelurahan Pekiringan Kecamatan Kesambi Kota Cirebon mempunyai tugas pokok dalam melaksanakan urusan berbagai pelayanan publik yang diberikan, secara terperinci tugas Kantor Kelurahan Pekiringan Kecamatan Kesambi Kota Cirebon adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Kegiatan Pemerintahan Kelurahan;
2. Pemberdayaan Masyarakat;
3. Pelayanan Masyarakat;
4. Penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban Umum;
5. Pemeliharaan Prasarana dan Fasilitas Pelayanan Umum;
6. Pembinaan Lembaga Kemasyarakatan.

Dengan adanya tugas tersebut salah satu peran yang penting adalah meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat kelurahan dalam proses pelayanan kepada masyarakatnya, terlebih lagi dalam penggunaan Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR). Meningkatnya kualitas pelayanan publik dan publik merasakan kepuasan atas layanan tersebut merupakan tujuan akhir dari sektor publik.

Menurut Zeithaml et al. (1990 dalam Hardiansyah, 2018:63) bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan lima dimensi yaitu:

1. *Tangibel* (Berwujud);
2. *Reliability* (Kehandalan);
3. *Responsive* (Ketanggapan);
4. *Assurance* (Jaminan);
5. *Empathy* (Empati).

Lima dimensi kualitas pelayanan publik diatas menurut Zeithaml et al. (1990 dalam Hardiansyah, 2018:64) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

1. *Tangibel*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantuu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.

9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Menurut pendapat Lenvine (1990 dalam Agus Dwiyanto 2014:143-144) bahwa untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan sebagai produk pelayanan publik di negara demokrasi yang setidaknya memenuhi tiga indikator, yaitu *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*. Akan tetapi dalam penerapan Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon pada Kantor Kelurahan Pekirangan Kecamatan Kesambi Kota Cirebon, terdapat suatu kendala maupun permasalahan yang ditemukan oleh peneliti yaitu dalam penggunaan sistem digital atau Sedulur masih terdapat *buffering* dalam mengakses ataupun meng-*upload* data pelayanan, sehingga ketika berlangsungnya pelayanan mengakibatkan penurunan pada kualitas pelayanan yang diberikan lalu belum optimalnya pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap inovasi tersebut. Permasalahan tersebut mengacu pada teori Inovasi menurut Everette M Rogers dikutip oleh Suwarno (2008 dalam Simon Sumanjoyo dkk 2018:29) dan teori Kualitas Pelayanan Publik menurut Zeithaml et al. (1990 dalam Hardiansyah, 2018:64). Sehingga penulis merangkumnya berdasarkan fakta yang ada, diantaranya:

1. Keterbatasan sarana dan prasarana sebagai penunjang Teknologi Informasi dan Komunikasi di Kantor Kelurahan Pekiringan.
2. Belum meratanya kualitas Sumber Daya Manusia dalam penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Kantor Kelurahan Pekiringan.
3. Belum optimalnya kualitas pelayanan publik yang diberikan dalam penggunaan Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) di Kantor Kelurahan Pekiringan.
4. Adanya tuntutan adaptasi yang tinggi dalam perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi dengan laju yang pesat dan cepat.
5. Belum optimalnya dalam pembaharuan data masyarakat secara otomatis dalam Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) baik dari antar kelurahan dalam Kota Cirebon maupun dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Hal tersebut menimbulkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum optimal, terutama pada penggunaan Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) yang seharusnya dapat menjadikan pelayanan lebih efisien, justru masih perlu diperbaiki dalam peningkatan jaringan server serta perbaikan juga pembaharuan data masyarakat dalam pengaksesan pada sistem, jika terjadi suatu kesalahan dalam penginputan data maka data tersebut tidak perlu meng-input ulang agar pelayanan yang diberikan efektif dan efisien.

Jika sewaktu-waktu terdapat perbaikan jaringan listrik oleh PLN Kota Cirebon khususnya di kawasan wilayah Kelurahan Pekiringan yang tidak pernah luput dari pelayanan publik setiap harinya, tentu harus siap sedia dalam penyediaan prasarana berupa Generator Listrik jika terjadi pemadaman arus listrik disekitar wilayah Kota Cirebon.

Peningkatan maupun pengecekan jaringan *Wifi* perlu dilakukan secara berkala karena hal tersebut tentunya sebagai penunjang mengakses pada sistem sedulur dengan cepat. Selain itu perlu adanya pengecekan kualitas komputer maupun *keyboard* yang digunakan agar tidak terdapat kendala maupun kesalahan dalam pengetikan. Oleh karena itu dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon agar lebih memaksimalkan lagi dalam penggunaan Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) sehingga data dapat di-*upload* dengan cepat dan tepat. Serta dengan adanya inovasi tersebut dapat tentunya memberikan pelayanan yang optimal bagi Kelurahan Pekiringan serta dipandu dengan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada, agar seluruh pegawai dapat mengakses perangkat komputer dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memiliki mutu kualitas pelayanannya dapat dinilai memuaskan bagi pengguna layanan tersebut.

## 1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang diatas, peneliti dapat merumuskan rumusan masalah yang merupakan sebuah *problem statement* (pernyataan masalah) sebagai berikut :

Belum optimalnya Inovasi penggunaan Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) sehingga kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kelurahan Pekiringan kepada masyarakat menurun.

## 1.3 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah peneliti paparkan sebelumnya, dengan adanya Inovasi terkait penggunaan Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) di Kantor Kelurahan Pekiringan Kecamatan Kesambi Kota Cirebon, maka dari itu peneliti dapat menarik identifikasi masalah yaitu :

1. Bagaimana pelaksanaan Inovasi dalam penggunaan Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon?
2. Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam penggunaan Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) di Kantor Kelurahan Pekiringan Kecamatan Kesambi Kota Cirebon?
3. Hambatan-hambatan apa yang dihadapi dalam penggunaan Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) di Kantor Kelurahan Pekiringan Kecamatan Kesambi Kota Cirebon?

4. Apa saja upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon dan Kantor Kelurahan Pekiringan Kecamatan Kesambi Kota Cirebon dalam peningkatan Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR)?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari adanya penelitian ini untuk mengetahui penerapan inovasi pelayanan publik dalam penggunaan Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) di Kantor Kelurahan Pekiringan Kecamatan Kesambi Kota Cirebon, sebagai bentuk upaya kemudahan dalam pemberian pelayanan publik serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Adapun secara rinci tujuan tersebut ialah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan Inovasi dalam penggunaan Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Pekiringan Kecamatan Kesambi Kota Cirebon melalui penggunaan Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR).
3. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi Kantor Kelurahan Pekiringan Kecamatan Kesambi Kota Cirebon dalam penggunaan Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR).

4. Untuk mengetahui upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon dan Kantor Kelurahan Pekiringan Kecamatan Kesambi Kota Cirebon dalam peningkatan Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR).

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

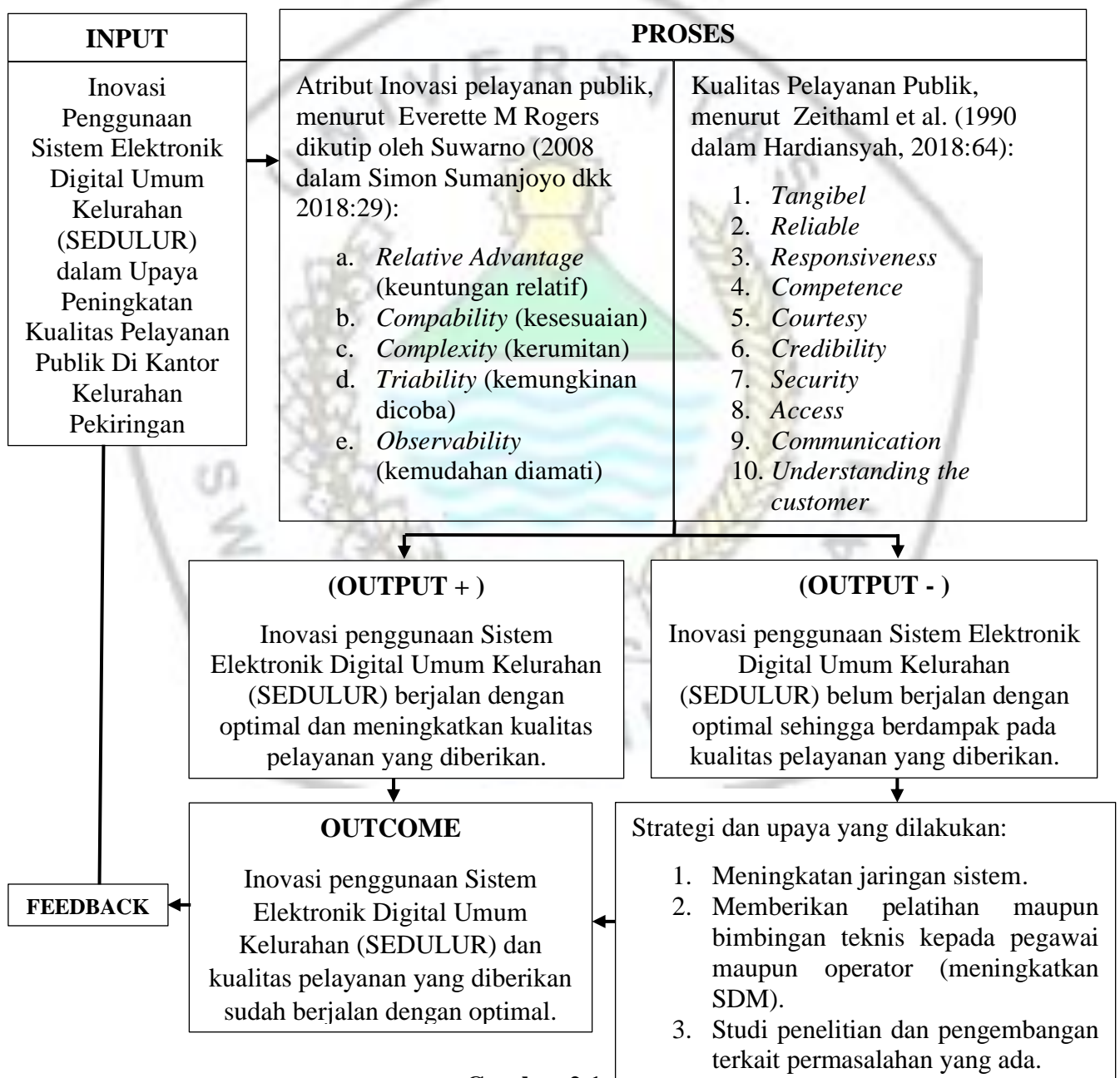
Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi, menambah informasi dan pengetahuan mengenai Inovasi Pelayanan Publik dalam penerapan pelayanan dengan menggunakan Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) serta untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh Kantor Kelurahan Pekiringan.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dalam pelayanan publik melalui Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) di Kantor Kelurahan Pekiringan. Melalui penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi Kantor Kelurahan Pekiringan untuk lebih mengoptimalkan pelayanan publik berbasis *online* atau sistem digital yang efektif dalam rangka mewujudkan kepuasan bagi masyarakat.

## 1.6 Kerangka Pemikiran

Berikut ini adalah pola kerangka pemikiran Inovasi Penggunaan Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kelurahan Pekiringan Kecamatan Kesambi Kota Cirebon):



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

## 1.7 Definisi Operasionalisasi Konsep Penelitian

### 1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

- a) Inovasi adalah salah satu aspek terpenting dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi serta tetap mempertahankan inovasi lama dan menjaga kearifan lokalnya. Lalu, inovasi menurut Said (2007 dalam Yunita 2019:42) dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi. Sedangkan menurut Rogers (2003 dalam Yunita 2019:42) menjelaskan inovasi merupakan sebuah ide, praktek atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Namun menurut Suryani (2008 dalam Simon Sumanjoyo Hutagalung dan Dedy Hermawan 2018:23) menjelaskan bahwa inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun objek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru.
- b) Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) adalah suatu sistem digital yang dibuat oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon sebagai salah satu program *Cirebon Smart City* yang memiliki kegunaan untuk mempermudah proses pelayanan publik, khususnya pada sektor kelurahan di Kota Cirebon. Sistem ini hanya bisa diakses pada komputer maupun laptop,serta hanya operator bagian pelayanan publik yang dapat mengaksesnya.

c) Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon adalah sebuah instansi yang bertanggungjawab menyelenggarakan urusan pemerintahan wajib bidang komunikasi dan informatika, urusan Pemerintahan wajib bidang statistik dan urusan Pemerintahan wajib persandian. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cirebon.

d) Kualitas Pelayanan Publik menurut Ibrahim (2008 dalam Hardiyansyah 2018:55) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Sedangkan menurut Pasolong (2010 dalam Simon dan Dedy 2018:15) bahwa Kualitas Pelayanan Publik merupakan tolak ukur untuk menentukan bagaimana kinerja layanan publik di suatu lembaga penyedia layanan publik, terkait kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

“Kualitas pada dasarnya kata yang menyandang arti relatif bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terdapat persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat”.

e) Kantor Kelurahan Pekiringan adalah sebuah instansi yang bertanggungjawab sebagai unsur pelaksana perangkat daerah dalam melaksanakan kewenangan pemerintah sesuai dengan pembagian wilayah administratifnya, Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang bertanggung jawab kepada Walikota melalui Camat. Dengan mempunyai tugas pokoknya yaitu sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Kegiatan Pemerintahan Kelurahan;
2. Pemberdayaan Masyarakat;
3. Pelayanan Masyarakat;
4. Penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban Umum;
5. Pemeliharaan Prasarana dan Fasilitas Pelayanan Umum;
6. Pembinaan Lembaga Kemasyarakatan.

### **1.7.2 Operasionalisasi Konsep Penelitian**

Operasionalisasi Konsep Penelitian merupakan upaya peneliti untuk mengoperasikan atau menjabarkan suatu konsep penelitian kedalam beberapa dimensi dan parameter, sehingga konsep-konsep tersebut konkrit dan dapat diukur sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Operasionalisasi Konsep Penelitian**

<b>NO</b>	<b>Konsep</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Parameter</b>
1.	Atribut-atribut inovasi pelayanan publik, menurut Everette M Rogers dikutip oleh Suwarno (2008 dalam Simon Sumanjoyo dkk 2018:29)	1. <i>Relative Advantage</i> (keuntungan relatif) 2. <i>Compability</i> (kesesuaian) 3. <i>Complexity</i> (kerumitan) 4. <i>Triability</i> (kemungkinan dicoba) 5. <i>Observability</i> (kemudahan diamati)	1. Keunggulan Dan Nilai Lebih. 2. Adanya Nilai Kebaharuan Atau Ciri Pembeda. 1. Transisi Dari Inovasi Lama 2. Mampu Beradaptasi 3. Sesuai Kebutuhan Masyarakat. 1. Tingkat Kerumitan Sistem. 2. Kendala Dalam Penerapan Sistem. 1. Fase Uji Coba. 2. Evaluasi Secara Rutin. 1. Mudah Diamati Dan Ditinjau. 2. Kemudahan Akses 3. Monitoring Secara Rutin.
2.	Dimensi kualitas pelayanan publik, menurut Zeithaml (1990 dalam Hardiansyah, 2018:64)	1. <i>Tangibel</i> (bukti fisik) 2. <i>Reliable</i> (reliabilitas/handal) 3. <i>Responsiveness</i> (responsivitas) 4. <i>Competence</i> (kompetensi) 5. <i>Courtesy</i> (kesopanan)	1. Fasilitas operasional dalam pelaksanaan tugas pelayanan. 2. Fasilitas operasional berkualitas bagus 3. Kondisi sarana dan prasarana 1. Informasi dapat dipertanggungjawabkan 2. Cepat dan tepat dalam memperbaiki kesalahan. 1. Respon pemberi pelayanan/provider/petugas terhadap masyarakat, jika terjadi komplain. 2. Penyelesaian masalah secara tepat 1. Kesesuaian kemampuan petugas dengan fungsi atau tugasnya. 2. Tanggap melayani 3. Mengadakan pelatihan dalam meningkatkan kemampuan pegawai. 1. Sikap petugas pelayanan kepada masyarakat. 2. Ramah dan Sopan

	6. <i>Credibility</i> (kredibilitas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reputasi lembaga.</li> <li>2. Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan peraturan.</li> <li>3. Petugas selalu ada pada saat jam kerja</li> </ol>
	7. <i>Security</i> (keamanan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya jaminan keamanan dan keselamatan bagi masyarakat.</li> </ol>
	8. <i>Access</i> (akses)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokasi kantor mudah dijangkau.</li> <li>2. Prosedur pelayanan diterapkan secara sederhana.</li> <li>3. Informasi kepada masyarakat mudah didapat dan jelas.</li> </ol>
	9. <i>Communication</i> (komunikasi)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas dapat menjelaskan prosedur atau proses pelayanan.</li> <li>2. Masyarakat dapat diberi respon oleh petugas jika terjadi kesalahan.</li> <li>3. Keluhan dan Aduan dijawab segera serta pemberian <i>follow-up</i> secara detail.</li> </ol>
	10. <i>Understanding the customer</i> (pengertian)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tanggap kebutuhan yang diinginkan masyarakat.</li> </ol>

## 1.8 Metode Penelitian

### 1.8.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian *case study research* (studi kasus) dan bersifat deskriptif untuk meneliti Inovasi Penggunaan Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Menurut Denzin dan Lincoln (2011 dalam Djaman Satori dan Aan Komariah 2014:23) metode penelitian kualitatif adalah metode yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

Cannole, dkk (1993 dalam Muh Fitrah dan Luthfiyah 2017:44) memberikan batasan dalam penelitian kualitatif adalah penelitian yang memfokuskan pada kegiatan-kegiatan mengidentifikasi, mendokumentasi dan mengetahui dengan interpretasi secara mendalam gejala-gejala nilai, makna, keyakinan, pildran, dan karakteristik umum seseorang atau kelompok masyarakat tentang peristiwa-peristiwa kehidupan. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian berupa *case study research* (studi kasus). Studi kasus melibatkan investigasi kasus, yang didefinisikan sebagai suatu entitas atau objek studi yang dibatasi, atau terpisah untuk penelitian dalam hal waktu, tempat atau batas-batas fisik. Studi kasus sendiri sangat penting untuk diketahui karena studi kasus dapat berupa individu, kegiatan, program atau suatu kelompok. Serta dapat didukung dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa observasi lapangan, wawancara serta dokumentasi. Sedangkan sifat dari penelitiannya yakni prosedur yang menghasilkan suatu data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau dari lisan orang-orang berdasarkan perilaku yang dapat diamati. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu penelitian lapangan yang berusaha untuk mengungkapkan gejala ataupun fenomena-fenomena suatu objek dengan menggunakan kata-kata serta mengembangkan dan mendeskripsikan fenomena tersebut apa adanya dan sesuai yang terjadi di lapangan.

## 1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Informan yaitu orang-orang yang memberikan sumber informasi, keterangan ataupun data yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Oleh sebab itu, informan inilah yang akan menjadi salah satu sumber data penelitian kualitatif. Penulis menggunakan Teknik Purposif atau *Purposive Sampling*, dengan teknik ini peneliti dapat memilih serta menetapkan informan secara sengaja yang dinilai dari kompetensi serta pemahaman terkait permasalahan yang diteliti.

### 1.8.2.1 Informan

- a) Informan kunci (*Key Informan*), peneliti menunjuk Kepala Bidang Layanan *E-Government* serta Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon dan pegawai di Kantor Kelurahan Pekiringan Kecamatan Kesambi Kota Cirebon pada bagian pelayanan umum sebagai informan kunci kedua.
- b) Informan Pendukung (*Supported Informan*), peneliti menunjuk masyarakat di wilayah Kelurahan Pekiringan Kecamatan Kesambi Kota Cirebon sebagai penerima pelayanan dalam penggunaan Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR).

### 1.8.2.2 Teknik Pemilihan Informan

- a) Dalam teknik pemilihan Informan kunci (*Key Informan*), peneliti menetapkan informan kunci yang pertama yaitu Kepala Bidang Layanan *E-Government* serta Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon karena sebagai bidang yang menyelenggarakan serta yang memiliki tanggungjawab pada penggunaan Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR). Kemudian untuk informan kunci yang kedua, peneliti menetapkan pegawai pada bagian pelayanan umum di Kantor Kelurahan Pekiringan Kecamatan Kesambi Kota Cirebon karena selaku yang mengakses Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) sehingga dapat mengetahui kendala maupun permasalahan yang timbul ketika pelayanan berlangsung.
- b) Informan Pendukung (*Supported Informan*), peneliti menetapkan masyarakat yang telah diberikan pelayanan publik dengan menggunakan Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) pada bagian pelayanan umum di Kantor Kelurahan Pekiringan sehingga masyarakat lebih mengetahui dengan pasti bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh petugas pelayanan umum.

### 1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian kualitatif, pengumpulan berupa data dilakukan berdasarkan *natural setting* (kondisi alamiah), sumber data primer yang berupa (studi literatur dan studi lapangan), observasi yang dilakukan ikut berperan serta di lokasi penelitian (*participant observation*) agar dapat menemukan data yang lebih banyak, lalu melakukan wawancara mendalam/semiterstruktur (*in deep interview*) dan dokumentasi. Untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian kualitatif, maka penulis menggunakan beberapa studi berikut:

1. Studi Pustaka/Literatur, yaitu teknik pengumpulan data dari sumber-sumber tertulis yaitu dari buku-buku, arsip, koran, laporan dinas, monografi, surat kabar, internet dan sumber-sumber tertulis lainnya. Menurut Mestika Zed (2008:3) bahwa studi literatur/kepustakaan ialah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca, mencatat dan mengolah bahan penelitian.

Sehingga dapat dihasilkan berupa penelitian kualitatif yang bersifat naturalistik, dalam penelitian di Kantor Kelurahan Pekiringan Kecamatan Kesambi Kota Cirebon penulis memperoleh sumber-sumber data pendukung dari internet dan surat kabar.

2. Studi Lapangan, yaitu teknik pengumpulan data berdasarkan fenomena-fenomena yang sebenarnya terjadi di lapangan. Menurut Roice Singleton (1988:308) penelitian lapangan berasal dari dua tradisi yang terkait yakni antropologi dan sosiologi.

Dapat disimpulkan bahwa penelitian lapangan merupakan penelitian kualitatif dimana peneliti mengamati dan berpartisipasi langsung dalam penelitian skala sosial kecil dan mengamati budaya setempat. Dalam penelitian di lapangan secara individu berbicara dan mengamati secara langsung orang-orang ditelitinya, dengan melalui interaksi dalam kurun waktu tertentu. Sebagai penunjang data yang diteliti maka studi lapangan yang dilakukan oleh peneliti terdiri dari:

a) Observasi dalam suatu penelitian adalah melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang sedang diteliti. Dengan menggunakan alat indra (terutama mata) atas kejadian yang sedang berlangsung serta dapat dicatat dan diamati secara jelas pada waktu tertentu sehingga kejadian ataupun fenomena-fenomena tersebut dapat ditemukan. Namun, menurut Nasution (dalam Djaman Satori dan Aan Komariah 2014:105) observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan.

Para ilmuwan dapat bekerja berdasarkan data yaitu, fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Dalam melakukan penelitian di Kantor Kelurahan Pekiringan Kecamatan Kesambi Kota Cirebon, penulis melakukan observasi partisipatif yaitu penulis terlibat dalam kegiatan sehari-hari di lokasi penelitian tersebut sehingga berdekatan dengan sumber data. Sembari melakukan pengamatan, penulis mengikuti kegiatan yang dilakukan oleh sumber data serta ikut merasakan bagaimana keadaan yang sebenarnya dilapangan, sehingga penulis memperoleh data yang lebih lengkap.

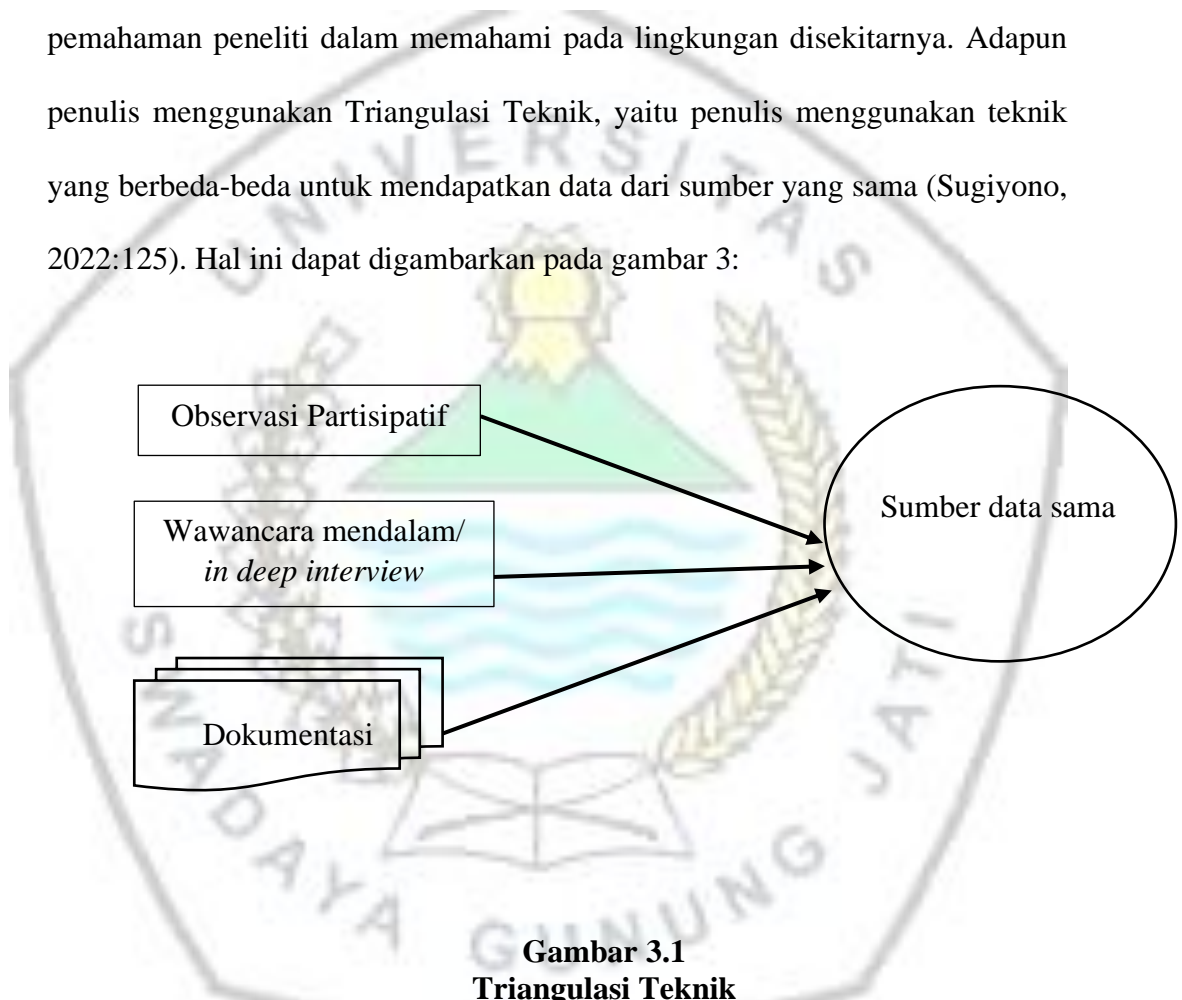
b) Wawancara/ *interview* dalam suatu penelitian adalah melakukan pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab dengan pimpinan instansi atau pejabat lain di lokasi penelitian, dengan catatan pihak tersebut memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Esterberg (2002 dalam Sugiyono 2022:114) menyatakan bahwa *interview* merupakan hatinya penelitian sosial. Bila anda lihat jurnal dalam ilmu sosial. Maka akan anda temui semua penelitian sosial didasarkan pada *interview*, baik yang standar maupun yang mendalam. Menurut Esterberg (2002 dalam Sugiyono 2022:115) mengemukakan beberapa macam wawancara: wawancara terstruktur, semiterstruktur, dan tidak terstruktur. Untuk memperoleh keabsahan data, maka penulis melakukan sesi wawancara dengan bentuk wawancara semiterstruktur/ wawancara mendalam (*in deep interview*) dalam melakukan penelitian di Kantor Kelurahan Pekiringan Kecamatan Kesambi Kota Cirebon. Karena dengan wawancara semiterstruktur/ wawancara mendalam (*in deep interview*) ini penulis dapat menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang di wawancara akan diminta tentang pendapatnya maupun ide-idenya. Sehingga penulis perlu mendengarkan dengan teliti dengan mencatat ataupun merekam selama proses wawancara dilakukan.

c) Dokumentasi dalam suatu penelitian adalah mengimpun atau menganalisis dari pengumpulan data berupa dokumen-dokumen, tulisan, foto, video maupun rekaman peristiwa pada masa waktu lalu. Penulis menggunakan data gambar dari hasil survei oleh *United Nations (UN) E-Government Survey 2020* yang diupload pada webiste resmi Kementrian Komunikasi dan Informatika, menyajikan berupa bagan kerangka pemikiran, serta dokumentasi pada saat melakukan wawancara. Sehingga dengan dokumentasi ini, peneliti melakukan penelitian berdasarkan sifat yang *natural setting* sehingga data yang didapat terfokuskan dengan permasalahan yang terjadi di Kantor Kelurahan Pekiringan Kecamatan Kesambi Kota Cirebon.

#### **1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data**

Penelitian kualitatif dilakukan dengan penyajian berupa data deskriptif yaitu berisi kebenaran yang objektif dan bersifat *natural setting* (kondisi alamiah). Dalam hal tersebut, pengujian keabsahan data sangatlah penting dalam penelitian kualitatif, dengan melalui keabsahan data kredibilitas atau kepercayaan pada penelitian kualitatif dapat tercapai. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan keabsahan data, penulis melakukan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pengumpulan data dengan memiliki sifat penggabungan dari beberapa teknik pengumpulan data dan sumber-sumber yang telah ada.

Akan tetapi menurut Susan Stainback (1988 dalam Sugiyono 2022:127) menyatakan bahwa tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan. Dapat dikatakan bahwa penelitian kualitatif memang bukan hanya untuk mencari kebenarannya, akan tetapi mengenai pemahaman peneliti dalam memahami pada lingkungan disekitarnya. Adapun penulis menggunakan Triangulasi Teknik, yaitu penulis menggunakan teknik yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama (Sugiyono, 2022:125). Hal ini dapat digambarkan pada gambar 3:



**Gambar 3.1**  
**Triangulasi Teknik**

### 1.8.5 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman (1984 dalam Sugiyono 2022:132) menjelaskan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Analisis data penelitian kualitatif dapat dilakukan ketika peneliti sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan (Sugiyono, 2022:131). Dalam hal ini Nasution (1988 dalam buku dan halaman yang sama), menyatakan “Analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data menjadi pegangan bagi penelitian selanjutnya sampai jika mungkin, teori yang *grounded*”. Akan tetapi dalam penelitian kualitatif, hasil analisis data akan lebih difokuskan pada saat proses yang terjadi di lapangan yang bersamaan dengan pengumpulan data, artinya analisis data cenderung berlangsung pada saat itu dibandingkan pada saat selesai dalam proses pengumpulan data di lapangan. Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan penulis maka penulis menganalisis secara deskriptif:

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Cirebon No. 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cirebon. Dengan memiliki tugas untuk kemajuan teknologi informasi serta bertugas dalam mewujudkan Kota Cirebon menjadi Kota Cerdas dalam berbagai pelayanan publik.

Kota Cerdas/ *Smart City* merupakan rangkaian program dalam pengembangan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Cirebon, salah satu dari adanya program tersebut yang menarik ialah Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR). Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) merupakan perangkat sistem yang diakses secara online, dengan penyediaan menu server yang mempermudah proses pelayanan publik sebelumnya. Sistem tersebut hanya dapat digunakan pada seluruh Kelurahan yang ada di Kota Cirebon, diantaranya:

1. Kelurahan Harjamukti;
2. Kelurahan Kalijaga;
3. Kelurahan Argasunya;
4. Kelurahan Kecapi;
5. Kelurahan Larangan;
6. Kelurahan Kebonbaru;
7. Kelurahan Kejaksan;
8. Kelurahan Kesenden;
9. Kelurahan Sukapura;
10. Kelurahan Drajat;
11. Kelurahan Karyamulya;
12. Kelurahan Kesambi;
13. Kelurahan Sunyaragi;
14. **Kelurahan Pekiringan;**
15. Kelurahan Kaepuhan;

16. Kelurahan Lemahwungkuk;
17. Kelurahan Panjunan;
18. Kelurahan Pegambiran;
19. Kelurahan Jagasatru;
20. Kelurahan Pekalangan;
21. Kelurahan Pekalipan;
22. Kelurahan Pulasaren.

Dari beberapa kelurahan tersebut penulis menentukan lokasi penelitian studi kasus di Kantor Kelurahan Pekiringan Kecamatan Kesambi Kota Cirebon sebagai salah satu badan yang mempunyai tugas dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, pemberdayaan dan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam memelihara ketentraman dan ketertiban umum dalam satu lingkungan kelurahan serta Kelurahan Pekiringan merupakan kelurahan yang letaknya sangat strategis dan ramai akan pelayanan publik sehingga setiap harinya tidak pernah luput dari pelayanan publik. Kelurahan Pekiringan memiliki luas wilayah 124 ha yang merupakan dataran rendah dengan ketinggian 3 meter di atas permukaan laut serta memiliki curah hujan 1.500 mm pertahun. Jumlah penduduk di Kelurahan Pekiringan pada bulan Oktober 2021 yaitu 12.397 jiwa, dengan jumlah luas pemetaan wilayah serta penduduknya Kantor Kelurahan Pekiringan tidak pernah luput dari pelayanan publik setiap harinya. Kelurahan Pekiringan mampu melaksanakan pelayanan publik dengan cukup baik.

Akan tetapi dengan adanya penerapan Inovasi pelayanan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon dalam pelaksanaan pelayanan publik yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Namun, dalam pelaksanaannya Inovasi penggunaan Sistem Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) penulis menemukan fenomena dalam penerapannya, yaitu perlu adanya peningkatan dalam mengakses maupun pembaharuan data penduduk pada Sedulur agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih efektif dan efisien. Selain itu untuk setiap pegawai Kelurahan Pekiringan perlu adanya peningkatan Sumber Daya Manusia nya terutama dalam pemahaman penggunaan Teknologi, serta sarana dan prasarana harus lebih diperhatikan kembali guna untuk mencapai kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan analisis deskriptif tersebut penulis mengkategorisasi data penelitian sehingga di dapatkan sebagai berikut:

1. Sistem Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) sewaktu-waktu memiliki kecepatan yang cukup lambat dalam mengaksesnya.
2. Sumber Daya Manusia (SDM) menurun;
3. Kualitas pelayanan menurun;
4. Sarana dan prasarana kurang layak pakai;
5. Belum optimalnya upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon maupun oleh Kelurahan Pekiringan dalam pembaharuan data penduduk sehingga tidak semua penduduk dapat dilayani dengan Sistem Digital Umum Kelurahan (SEDULUR).

Dengan kategorisasi data tersebut maka penulis mengkonstruksi hubungan antar kategorinya. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Kantor Kelurahan Pekiringan Kecamatan Kesambi Kota Cirebon, sebagai salah satu pengguna Sistem Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) dari seluruh kelurahan yang ada di Kota Cirebon. Sehingga sistem tersebut sering mengalami kendala dalam lambatnya kecepatan internet dan banyaknya kelurahan lain yang memakai sistem tersebut.
2. Sumber Daya Manusia atau pegawai di Kantor Kelurahan Pekiringan belum semuanya mampu dan paham dengan penggunaan teknologi saat ini. Sehingga sewaktu-waktu ada pelayanan, pegawai tersebut meminta bantuan pegawai lain dalam mengakses komputer.
3. Adanya sistem digital yang sewaktu-waktu memiliki kecepatan yang cukup lambat dalam mengaksesnya serta kurangnya SDM yang mampu mengoperasikan komputer mengakibatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan menurun.
4. Sarana dan prasarananya pun perlu diperhatikan kembali, karena selain dari sistemnya yang memiliki kecepatan yang cukup lambat atau kurangnya kemampuan SDM, sarana dan prasarananya pun perlu ditingkatkan lagi sehingga dapat digunakan dengan baik dan kualitas pelayanannya menjadi lebih optimal.

5. Belum optimalnya upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon maupun oleh Kelurahan Pekiringan dalam peningkatan server maupun pembaharuan data penduduk. Hal ini seharusnya menjadi perhatian bagi keberlangsungan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan kegiatan mengkategorisasi data maka langkah selanjutnya ialah mengkonstruksi hubungan antar kategori atau tema dengan hasil dari kerangka teori, logika dan hasil penelitian maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Inovasi penggunaan Sistem Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) telah digunakan pada seluruh kelurahan yang ada di Kota Cirebon yang berjumlah 22 kelurahan sehingga perlu adanya peningkatan server pada sistem Sedulur dikarenakan yang mengakses sudah mencakup seluruh kelurahan.
2. Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) sangatlah penting sebagai penunjang kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan yang prima.
3. Kecepatan dalam mengakses-an pada Sedulur sewaktu-waktu lambat, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan belum optimal.
4. Keadaan sarana dan prasarana belum optimal, terutama pada komputer di ruang pelayanan yang hanya memiliki 2 komputer.
5. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon maupun oleh Kelurahan Pekiringan belum optimal sehingga kualitas pelayanan yang diberikan menurun.

Berdasarkan data diatas maka dapat disusun pola hubungan variabel-variabel yang memiliki keterkaitan dalam pelaksanaan Inovasi Penggunaan pada Sistem Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon sebagai bentuk upaya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Pekiringan Kecamatan Kesambi Kota Cirebon ditunjukkan pada gambar 4:



**Gambar 4.1**  
**Pola Hubungan Variabel**

Pola hubungan tersebut membentuk diagram tulang ikan, dimana terdapat beberapa variabel yang saling berkaitan seperti pada tulang ikan, dimana Inovasi penggunaan Sistem Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) memiliki dampak yang nyata pada Kualitas Pelayanan Publik yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi hal yang paling utama dalam pengembangan suatu inovasi khususnya di sektor publik ini, dengan pemahaman dan kemampuan serta pengetahuan yang luas bagi pegawai meningkatkan kualitas yang akan diberikan kepada masyarakat.

Teknologi sebagai peran dalam kemudahan pelayanan publik sehingga akan terus menerus berkembang sesuai dengan kebutuhan manusia, oleh karena itu Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Cirebon terus melaksanakan berbagai upaya dalam menangani hambatan-hambatan yang ada pada penerapan inovasi pelayanan. Selain itu sebagai penyedia pelayanan digital Kantor Kelurahan Pekiringan Kecamatan Kesambi Kota Cirebon dituntut selalu memperhatikan sarana dan prasarana dalam penunjang sistem pelayanan secara digital serta terus memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan masyarakat ketika pelayanan berlangsung hal ini tentunya merupakan wujud adanya upaya yang nyata. Hal ini untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan kepuasan masyarakat dengan ikut merasakan manfaat dari teknologi itu sendiri.

## 1.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian

### 1.9.1 Lokasi Penelitian

Penulis dalam melakukan penelitian bertempat di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon Jl. Dr. Sudarsono No. 40 Kota Cirebon, dan di Kantor Kelurahan Pekiringan Jl. Aria Kemuning No. 85 Kecamatan Kesambi Kota Cirebon. Alasan penulis memilih dan menjadikan lokasi tersebut sebagai tempat penelitian ialah:

1. Adanya permasalahan yang ditemukan terkait penggunaan Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR) serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Pekiringan dalam penggunaan sistem tersebut.
2. Penulis mendapatkan kemudahan dalam memperoleh data serta berbagai informasi pendukung yang diperoleh penulis selama penelitian berlangsung pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon maupun di Kantor Kelurahan Pekiringan.
3. Lokasi penelitian yang sangat strategis, yaitu berada pada pusat Kota Cirebon. Lalu untuk penelitian studi kasus di Kantor Kelurahan Pekiringan, penulis memilih lokasi tersebut dikarenakan setiap harinya tidak pernah luput dari berbagai pelayanan publik dengan menggunakan Sistem Elektronik Digital Umum Kelurahan (SEDULUR).



