

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkenaan dengan berkembangnya zaman dan kebutuhan manusia yang semakin beragam, semakin perlunya masyarakat dengan pelayanan. Faktanya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Pelayanan sendiri tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik. Setiap warga negara pasti membutuhkan pelayanan dari pemerintah atau birokrat sebagai pengendali kekuasaan dan penyelenggara layanan. Pelayanan publik di Indonesia kini menjadi sebuah permasalahan yang mendapatkan perhatian paling utama.

Pemerintah Kota Semarang telah melakukan banyak upaya yang dilakukan untuk mengatasi banyaknya desakan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat. Upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Semarang untuk melakukan peningkatan pelayanan publik yakni dengan menciptakan inovasi layanan aduan guna mempermudah masyarakat dalam melaporkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Semarang selaku penyelenggara. Adanya inovasi Sapa Mbak Ita merupakan hasil modifikasi dari inovasi yang ada sebelumnya yakni LAPOR Hendi dimana dalam metode pengaduannya bersifat *online*. Dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan hal yang sangat diperhatikan. Kepuasan masyarakat diasumsikan

sebagai tolak ukur sebuah kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik. Ditinjau melalui pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat seringkali dijadikan sebagai indikator keberhasilan sebuah kinerja pemerintahan.

Pelayanan publik ialah suatu pengoperasian kebijakan yang diciptakan pemerintah, dalam paradigma pelayanan publik mengalami peningkatan ke orientasi yang lebih efektif dan efisien yakni dimulai dari paradigma tradisional mengarah pada paradigma demokratis seperti yang diungkapkan oleh Denhardt melalui bukunya yang berjudul *The New Public Service: Serving, not Steering*. Terdapat tiga model pergeseran paradigma tersebut diantaranya yakni model *Old Public Administration*, OPA atau administrasi publik tradisional yang mengikuti ke model *New Public Management*, NPM atau pelayanan publik baru. Adanya paradigma tersebut dimaksudkan untuk menjelaskan makna pelayanan publik untuk kepentingan siapa dan bagaimana pandangan masyarakat terhadap paradigma ini. Berkembangnya paradigma pelayanan publik menjadi pelayanan publik yang dapat memenuhi setiap kepentingan masyarakat dan dapat memberikan wadah bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam pengambilan kebijakan publik, serta memberikan ruang bagi produksi pelayanan.

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif jika membantu masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik. Undang-undang dan peraturan yang mengatur partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik termasuk misalnya. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Keputusan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengaduan Pelayanan Publik dan Permenpan No. 13 Tahun 2009 tentang

Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Partisipasi Masyarakat. Tujuan dari peraturan ini adalah untuk meningkatkan partisipasi dan menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang bermutu, adil, dan berkeadilan, sehingga memerlukan adanya pilihan banding terhadap pelayanan publik. Salah satu bentuk pelayanan publik yang wajib diberikan adalah penanganan pengaduan masyarakat sesuai Pasal 8 (2) Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik meliputi penyelenggaraan, pengelolaan pengaduan, informasi, pengawasan internal, penyuluhan, dan konsultasi.

Adanya percepatan teknologi informasi dan komunikasi merupakan sebuah fenomena yang sering ditemui seiring perkembangan zaman. Perkembangan ini dinilai dari fasilitas yang memperlancar arus informasi antar lembaga publik dapat membentuk sebuah jaringan dan koordinasi dalam penyediaan dan pelayanan informasi publik. Adapun model layanan informasi publik yang dapat digunakan oleh setiap badan publik, yaitu model manual dan elektronik. Layanan informasi publik mempunyai hal yang perlu diperhatikan, yakni tidak sekedar ditampilkan melalui media elektronik maupun media lainnya, melainkan juga harus bisa direspon jika ada pengakses resmi yang meminta jasa layanan informasi tersebut. Adanya proses interaksi semacam ini antara pihak pemberi dan penerima layanan informasi harus berjalan secara berlanjut dan memiliki nilai tambah, yakni aman, mudah, dan murah, agar bisa dinikmati dan bermanfaat bagi masyarakat. Merujuk pada peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang disebut *Electronic*

Government atau *E-government*, negara kita memiliki beberapa peraturan yang digunakan sebagai acuan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi. Hage dan Power dalam Anwar menjelaskan salah satu ciri yang menonjol di era kemajuan teknologi komunikasi dan informasi adalah digunakannya teknologi komputer.

Teknologi informasi dan komunikasi kini semakin berkembang seiring dengan kemajuan zaman dalam menciptakan suatu solusi dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adanya upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam sektor pemerintahan seperti yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam penyediaan pelayanan publik yang efektif, efisien, cepat, mudah, dan murah saat ini ialah dengan implementasi *e-government*. *E-government* merupakan suatu konsep seluruh tindakan di sektor publik pada tingkat Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah yang menyertakan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan memaksimalkan prosedur pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan (Hardiansyah, 2011). *World Bank* mendeskripsikan *e-government* sebagai suatu bentuk yang mengarah dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan semua *stakeholder* pemerintah seperti *Wide Area Network*, *Internet*, dan *Mobile Computing*, yang memiliki kapabilitas dalam mengalihkan ikatan dengan masyarakat, bisnis, dan pihak yang terkait dengan pemerintah. UNDP (*United Nation Development Programme*) mendeskripsikan *e-government* mewujudkan implementasi teknologi informasi dan komunikasi (*ICT Information and Communication Technology*) dengan pihak pemerintah (Indrajit, 2006:6).

Keberadaan *e-government* di Indonesia diawali dengan adanya instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 6 tahun 2001 tentang perkembangan penggunaan telematika di Indonesia yang menyatakan bahwa pejabat pemerintah wajib menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi, yang terus dikembangkan dan dijelaskan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi dan Kebijakan Nasional. Pengembangan *e-government* yang memuat spesifikasi tanggung jawab lembaga pemerintah baik pusat maupun daerah, serta fokus pada pentingnya layanan pemerintahan *online* di Indonesia. Pada awal pengembangan, banyak yang mengira bahwa *e-government* hanyalah situs web lembaga pemerintah, namun faktanya sistem ini tidak sesempit itu. Persepsi ini ditakutkan akan mereduksi makna dari *e-government* itu sendiri. *E-government* merupakan suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Terwujudnya tatanan sistem manajemen dan lingkungan kerja yang baik di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan adanya kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi. Dalam kinerja legislatif, yudikatif, atau administrasi publik *e-government* dapat diaplikasikan untuk meningkatkan efektivitas internal, menyampaikan pelayanan publik, atau mekanisme pemerintahan yang demokratis. Tujuan implementasi dari *e-government* kepada masyarakat. Terdapat sejumlah aparat pemerintah dengan adanya implementasi *e-government* belum memaksimalkan kinerjanya atau belum memanfaatkan teknologi informasi secara menyeluruh untuk mencapai pemenuhan kepentingan publik, karena pada dasarnya sasaran dari adanya *e-government* ialah untuk

memberikan pelayanan kepada masyarakat. Secanggih apapun sistem teknologi informasi yang dibangun tidak ada artinya jika tidak disertai dengan peningkatan pelayanan publik (Indrajit, 2007:v11).

Terdapat empat model penyampaian *e-government*, sistematika penyampaian yang pertama yakni *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Customer* (G2C), *Government-to-Business* (G2B) serta *Government-to-Government* (G2G). Selain itu hal yang lain yang diharapkan dengan adanya implementasi ini ialah keuntungan keberjalanan *e-government* yakni peningkatan efektivitas, kenyamanan, efisiensi, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik. *E-government* dapat didefinisikan bahwa setiap lembaga pemerintah memiliki definisi yang tidak jauh berbeda yang intinya ialah penggunaan teknologi dan informasi dalam aktivitas pemerintah. Berikut ini dijelaskan definisi *e-government* menurut UNDP merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (*ICT-Information and Communication Technology*) oleh pihak pemerintahan.

Tujuan terbentuknya *e-government* yakni untuk membentuk jaringan dan transaksi layanan publik yang diharapkan tidak memberikan sekat waktu dan lokasi, didukung dengan biaya yang terjangkau masyarakat. Adapun kendala lain yang ditemukan dalam proses implementasi dan pengembangan *e-government* di Indonesia yakni kesan “mahal”. Pada dasarnya minimnya biaya tidak menjadikan hambatan dalam mendukung perkembangan *e-government* melainkan hal tersebut menjadi salah satu fakta lapangan. Selain itu terdapat hal lain yang dianggap lebih penting yakni pada level kesiapan masyarakat dalam mengikuti dan menerima

perubahan teknologi yang diimplementasikan *e-government*. Selain itu, adanya sistem ini bisa jadi menimbulkan stigma “mahal” jika tidak didukung dari kesiapan aspek pendukung lainnya yakni investasi infrastruktur dan sistem informasinya yang belum bisa dikatakan siap untuk memenuhi target. Tujuan lain dari *e-government* ialah untuk menyediakan pelayanan publik yang lebih baik kepada lembaga pemerintah. Dalam hal ini dibutuhkan komitmen dan kolaborasi yang kuat dari pemerintah untuk membangun dan menjalankan hal yang baru dalam birokrasi. Pemanfaatan *e-government* ini diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi untuk mencapai *good governance*.

Menurut Wescott (2001) terdapat beberapa metode penerapan *e-government* yakni diantaranya (1) Terbentuknya sistem *e-mail* dan jaringan; (2) Mengembangkan kemampuan organisasi dan publik dalam mengakses informasi; (3) Membangun komunikasi dua arah kepada pemerintah dan masyarakat; (4) Memulai pertukaran nilai antar pemerintah dan masyarakat; (5) Menciptakan portal yang informatif dan komunikatif. Pada dasarnya konsep *e-government* yakni untuk menurunkan biaya administrasi, mengembangkan kemampuan respon terhadap berbagai permintaan tentang pelayanan publik dalam sisi kecepatan maupun akurasi, dapat menyediakan akses pelayanan untuk semua tingkatan; memberikan bantuan seseorang dalam tugas mendukung ekonomi lokal maupun secara nasional. Adanya hal tersebut diharapkan akan membantu mengembangkan kemampuan pemerintahan secara umum. Konsep *e-government* tersebut diperkenalkan semenjak 1990, dengan adanya penggunaan komputer untuk membantu urusan pemerintahan sudah dikenal sejak lama. Dengan terciptanya

teknologi dan informasi diharapkan dapat membantu *e-government* semakin canggih dan berkembang.

Tabel 1.1
Rincian Data Kanal Aduan Masuk Kepada Pemerintah Kota Semarang Periode 2023

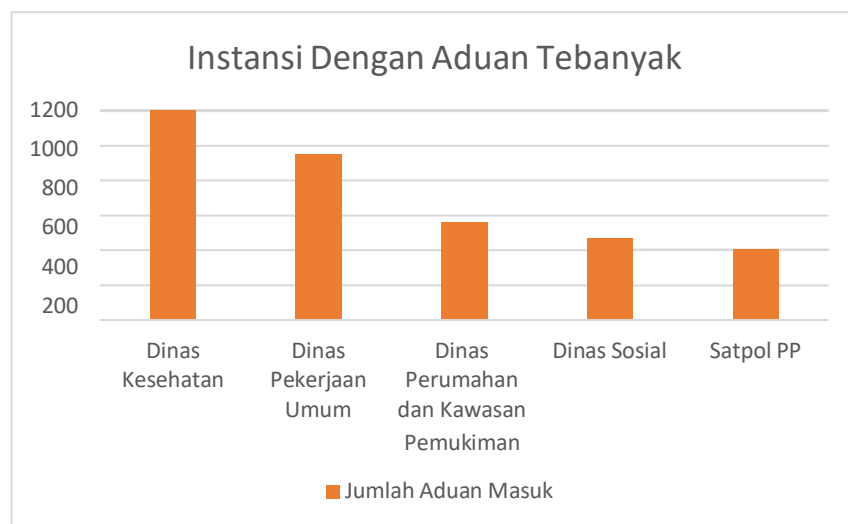
NO	KLASIFIKASI LAPORAN	JUMLAH
1	Whatapp	2.344
2	Mobile Apps	620
3	LaporGub	739
4	Twitter	147
5	Instagram	124
6	SMS LAPOR	2
7	Website LAPOR	448
8	ANDROID LAPOR	27
TOTAL JUMLAH LAPORAN		4.451

Sumber: *sapambakita.semarangkota.go.id* (2023)

Berdasarkan rincian data kanal aduan masuk kepada Kota Semarang pada Tahun 2023 periode 1 Januari 2023 hingga 30 September 2023 ditunjukkan bahwa masyarakat cenderung lebih sering menggunakan media *Whatsapp*. Hal tersebut dirasa mempermudah masyarakat dalam mengirim pesan aduan, karena aduan masyarakat langsung diproses tanpa harus memasukan data pribadi atau memenuhi ketentuan pelayanan aduan. Serta seluruh masyarakat sehari - hari cenderung aktif bersosialisasi melalui *Whatsapp*, sehingga fenomena inilah yang menjadikan jumlah penggunaan *Whatsapp* dalam layanan aduan tinggi. Banyaknya pengaduan yang disampaikan kepada pemerintah Kota Semarang disebabkan banyaknya permasalahan yang ada di Kota Semarang sebagai Ibukota Provinsi dengan jumlah penduduk 1,65 juta jiwa dan luas wilayah 373,8 km². Kota Semarang merupakan salah satu kota dengan pertumbuhan tercepat di Jawa Tengah karena didukung oleh sarana dan prasarana yang berkembang sangat pesat khususnya di bidang teknologi dan informasi. Namun ditinjau melalui inovasi tersebut terdapat hambatan yang dihadapi masyarakat pada saat melaporkan aduan yakni terdapat hambatan administratif karena lambatnya penanganan dan

kurangnya langkah cepat yang dilakukan pemerintah terhadap aduan yang disampaikan oleh masyarakat. Dibalik hambatan yang dimiliki terdapat kemudahan dalam menyampaikan aduan juga menjadi faktor pendukung masyarakat untuk menyampaikan aduan yang menjadi permasalahan di masyarakat. Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan dalam cara berpikir masyarakat dan juga jawaban terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan nasional. Hal ini terlihat dari berbagai bentuk inovasi pelayanan publik yang mulai diterapkan dengan berbagai teknologi informasi dan penyajian data yang diterapkan pada halaman *website* untuk memenuhi kebutuhan layanan pengaduan masyarakat. Adapun situs *website* Resmi Pemerintah Kota Semarang yakni Sapa Mbak Ita.

Gambar 1.1
Rincian Data Aduan Masyarakat Berdasarkan Instansi Kepada Pemerintah Kota Semarang Periode 2023



Sumber : <https://ppid.semarangkota.go.id/statistik-pengaduan-kota-semarang/> (2023)

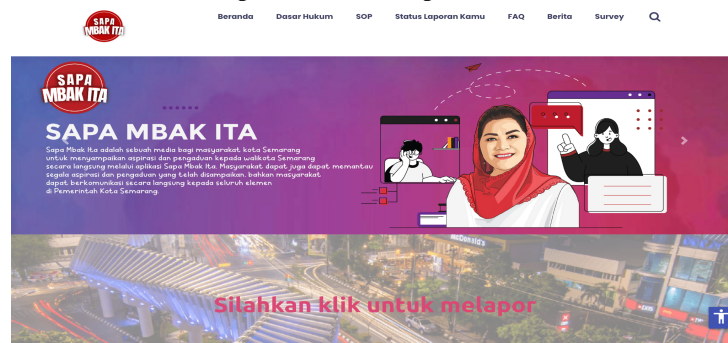
Berdasarkan data aduan masyarakat Kota Semarang melalui kanal aduan Sapa Mbak Ita, pada tahun 2023 terdapat 3604 aduan yang diterima oleh

Pemerintah Kota Semarang. Jumlah instansi dengan aduan terbanyak diperoleh pada Dinas Kesehatan dengan jumlah 1217 aduan. Pada peringkat kedua terdapat Dinas Pekerjaan Umum dengan jumlah 949 aduan. Pada peringkat ketiga terdapat Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman dengan jumlah 560 aduan. Pada peringkat keempat terdapat Dinas Sosial dengan jumlah 472 aduan. Pada peringkat kelima terdapat Satpol PP dengan jumlah 406 aduan. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, bahwa “Penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara”. Selain diwajibkan untuk menyediakan sarana pengaduan, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik juga menugaskan untuk membentuk pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Salah satu Kota yang sudah mendapat amanat tersebut adalah Kota Semarang.

Pengelolaan pengaduan pelayanan masyarakat ini berdampak positif kepada kalangan masyarakat dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan bidang penanaman modal serta pemberian pelayanan pengelolaan penanaman modal, perizinan, dan non perizinan secara terpadu sesuai dengan prinsip koordinasi, keterpaduan, sinkronisasi, penyederhanaan, keamanan, kepastian, dan transparansi. Menurut Suharsium Arikunta pengelolaan merupakan kata lain dari mengelola, sedangkan mengelola merupakan suatu tindakan yang dimulai dari

penyusunan data, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan hingga tahap pengawasan dan penilaian. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengelolaan dapat menghasilkan sesuatu yang didapat merupakan sumber penyempurnaan dan peningkatan pengelolaan selanjutnya. Dalam hal ini pengelolaan pengaduan pelayanan masyarakat salah satu teknik mendasarnya adalah dengan mengacu kepada undang-undang untuk memberikan kemudahan dan sebagai fasilitator untuk masyarakat. Indikator yang menjadi latar belakang dalam layanan aduan dikarenakan ketidakpuasan terhadap pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menyebabkan masyarakat melakukan pengaduan.

Gambar 1.2
Tampilan Website Sapa Mbak Ita



Sumber: sapambakita.semarangkota.go.id (2023)

Salah satu inovasi *e-government* pada Kota Semarang yakni melalui Sapa Mbak Ita. Masyarakat Kota Semarang dapat menggunakan Sapa Mbak Ita sebagai media untuk menyampaikan pengaduan dan aspirasi mereka secara langsung kepada Walikota Semarang. Selain itu, Sapa Mbak Ita berfungsi sebagai jalur aduan yang menghubungkan aspirasi warga Kota Semarang dengan Walikota Semarang. Di *website* ini warga Kota Semarang dapat menyampaikan aspirasinya. menggunakan berbagai kanal yang tersedia. Masyarakat dapat juga membantu segala aspirasi dan pengaduan yang disampaikan. Bahkan masyarakat dapat

berkomunikasi secara langsung kepada seluruh elemen di Pemerintah Kota Semarang. Program layanan pengaduan “Sapa Mbak Ita” tersebut mempunyai tujuan dan strategi yang menyesuaikan dengan perkembangan *e-government* nasional dengan maksud dan tujuan membangun sistem informasi yang memanfaatkan komputer (Sudrajat, Raharwindy, Kharisma, dkk, 2014:2145).

Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik, ibu Ita memiliki dasar hukum untuk menangani pengaduannya. Masyarakat Kota Semarang dapat menggunakan layanan pengaduan Sapa Mbak Ita melalui pengaduan *online* Pengaduan yang secara *online* dapat dikirimkan melalui berbagai macam pilihan kanal aduan, SMS dengan ketik Sapa Mbak Ita (spasi) aduan kirim ke 1708, whatsapp, Twitter dengan #yuksapambakita, *website* sapambakita.lapor.go.id dan Aplikasi Sapa Mbak Ita.

Masyarakat Kota Semarang dapat menggunakan layanan publik pemerintah untuk menyampaikan keluhan dan aspirasi mereka. Namun, banyak keluhan yang tidak disampaikan kepada pihak berwenang untuk ditangani. Masyarakat masih menyampaikan pengaduannya melalui media tidak resmi yang tidak ada hubungannya dengan Pemerintah Kota Semarang. Hal ini tentu saja menjadi permasalahan tersendiri bagi peningkatan kualitas pelayanan Sapa Mbak Ita. Berdasarkan hasil tinjauan inovasi *e-government* pada Kota Semarang ditemukan banyak manfaat yang diciptakan dari adanya program Sapa Mbak Ita yakni meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder* (warga, bisnis, dan industri), terutama dalam hal efektivitas dan efisiensi kinerja

di berbagai bidang kehidupan negara. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas pemerintah melalui penerapan prinsip *good governance*. Hal ini akan secara signifikan mengurangi biaya administratif, relasional, dan interaksi yang harus ditanggung oleh pemerintah dan pemangku kepentingan dalam aktivitas sehari-hari mereka. Mengizinkan masyarakat dan kelompok lain untuk berpartisipasi dalam proses pembuatan kebijakan publik secara adil dan demokratis.

Inovasi baru dalam pelayanan publik yang dibuat oleh Walikota Semarang disebut "Sapa Mbak Ita". Tujuan dari inovasi ini adalah untuk memfasilitasi aspirasi dan pengaduan masyarakat serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengawasi pembangunan dan penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuan dari penyelenggaraan ini adalah untuk memberikan informasi dan menilai kinerja Pemerintah Kota Semarang. Evaluasi kualitas pelayanan Sapa Mbak Ita berdasarkan fungsi, aksesibilitas, kegunaan ditinjau dengan adanya kemudahan layanan yang disajikan secara jelas, dan mudah dimengerti. Adanya desain situs *website* Sapa Mbak Ita yang menarik, professional, dan mudah dipahami mendukung kemudahan masyarakat dalam mengakses Sapa Mbak Ita.

Namun berdasarkan rincian data kanal aduan masuk kepada pemerintah Kota Semarang ditinjau bahwasanya Sapa Mbak Ita belum menjadi pilihan utama masyarakat Kota Semarang dalam melakukan aduan kepada Pemerintah. Banyaknya pengaduan yang diterima masyarakat Kota Semarang melalui media lain menjadi bukti bahwa Sapa Mbak Ita kurang dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat Kota Semarang. Pemerintah Kota Semarang telah membuka Sapa

Mbak Ita untuk umum, namun masih banyak masyarakat yang belum pernah menggunakan Sapa Mbak Ita. Media Sapa Mbak Ita kalah populer dengan media lain, sehingga Sapa Mbak Ita belum digunakan secara maksimal oleh masyarakat Kota Semarang. Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul sebagai berikut: “Analisis Atribut Inovasi *E-Government* Melalui Sapa Mbak Ita Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Semarang”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah ditujukan agar peneliti tidak membahas terlalu luas mengenai masalah. Berdasarkan uraian pada latar belakang sebagaimana tersebut diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik inovasi Sapa Mbak Ita (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) di Kota Semarang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat inovasi *e-government* pada Sapa Mbak Ita dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis karakteristik inovasi *e-government* pada Sapa Mbak Ita dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang.
2. Menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat inovasi *e-*

government pada Sapa Mbak Ita dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adanya penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan manfaat bagi civitas akademika Universitas Diponegoro maupun bagi seluruh elemen masyarakat, secara teoritis maupun praktis. Adapun kegunaan penelitian ini yaitu :

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan mengembangkan pengetahuan peneliti dalam bidang evaluasi kebijakan publik.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya koleksi penelitian ilmiah selanjutnya terkait inovasi *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik.

3. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pandangan dari pihak eksternal mengenai bagaimana penerapan Sapa Mbak Ita.

4. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan manfaat kepada masyarakat mengenai proses inovasi *e-government* yang dilakukan oleh pemerintah khususnya masyarakat Kota Semarang

guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.4.2 Kegunaan Teoritis

1. Memberikan kontribusi ilmiah pada kajian mengenai inovasi pelayanan publik dalam pengembangan layanan aduan masyarakat pada Sapa Mbak Ita.
2. Menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Administrasi Publik di bidang kebijakan publik.
3. Mengembangkan pengetahuan di bidang evaluasi kebijakan publik.
4. Memberikan pemahaman dan pengetahuan bagi peneliti dan mahasiswa lain untuk melakukan penelitian lebih mendalam tentang teori manajemen publik, terutama dalam hal inovasi pelayanan publik.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.2
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti / Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
1	Budiman Faris, dkk, 2021.	Mendeskripsikan inovasi “New Sakpole” sebagai strategi pelayanan publik berbasis <i>e-government</i> untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh Pemerintah Jawa Tengah.	1. Teori Inovasi 2. Teori Pelayanan Publik	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa “New Sakpole” sebagai inovasi pelayanan publik pemerintah Jawa Tengah dalam hal mendorong masyarakat untuk taat dan disiplin dalam pada bayar pajak kendaraan bermotor. Inovasi pelayanan tersebut sangat efektif karena dapat memangkas waktu dan tenaga masyarakat, serta tidak menimbulkan kerumunan orang.
2	Tui Fenti Prihatini, dkk, 2022.	Mendeskripsikan tentang inovasi pelayanan publik melalui <i>e-government</i> di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Gorontalo.	1. Teori Inovasi 2. Teori Pelayanan Publik	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukan bahwa inovasi pelayanan dokumen kependudukan melalui <i>e-governement</i> di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo berupa pelayanan administrasi kependudukan terintegrasi dan pelayanan daring telah dilaksanakan namun belum optimal. Hal ini disebabkan kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat dalam menggunakan aplikasi pelayanan berbasis elektronik.
3	Sukmana Hendra, dkk, 2023.	Menganalisa pengaruh inovasi destinasi wisata berbasis <i>e-government</i> dan partisipasi	1. Teori Inovasi 2. Teori Pelayanan	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh parsial dan simultan dari inovasi destinasi wisata berbasis <i>e-government</i> dan partisipasi masyarakat terhadap pembangunan berkelanjutan

		masyarakat baik secara parsial maupun simultan terhadap pembangunan berkelanjutan pada bidang wisata Pulau Lusi.	Publik		pada bidang wisata Pulau Lusi.
4	Mkuade Catherine, 2023	Mengidentifikasi tantangan <i>Open Innovation</i> (OI) dalam <i>e-government</i> . Mengidentifikasi strategi untuk mengatasi <i>e-Government</i> .	Teori Inovasi	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan <i>Open Innovation</i> (OI) dalam <i>e-government</i> di Tanzania sebagian besar terletak pada Otoritas <i>e-government</i> Pusat Penelitian, Pengembangan, dan Inovasi (eGOVRDIC).
5	Turner Mark, dkk, 2022	Menganalisa capaian kesuksesan awal Korea dalam <i>e-government</i> dan mempertahankan posisinya.	Teori Inovasi	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan Korea telah berada di garis depan pengembangan <i>e-government</i> . Dengan peringkat yang konsisten oleh PBB sebagai lima negara teratas di dunia selama 20 tahun.
6	Farida I, dkk, 2021	Mendeskripsikan implementasi <i>e-government</i> di Indonesia yang mendorong pengembangan sistem informasi dan data serta disesuaikan dengan proses birokrasi.	Teori Inovasi	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Republik Indonesia mampu menciptakan hubungan antar elemen dalam suatu negara secara <i>online</i> , bukan <i>inline</i> , sehingga efisiensi dan kecepatan dalam pelayanan publik bukan hanya simbol tetapi kenyataan.

Penelitian pertama, dalam penelitian terdahulu ditulis oleh Faris Budiman dan Retno Sunu Astuti (2021) dengan judul Inovasi “New Sakpole” Sebagai Strategi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Untuk Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Jawa Tengah. Fokus kajian yang diambil adalah menganalisa inovasi pelayanan publik *e-government* dengan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa “New Sakpole” sebagai inovasi pelayanan publik pemerintah Jawa Tengah dalam hal mendorong masyarakat untuk taat dan disiplin dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Perbedaan dengan fenomena ini ialah penelitian oleh Faris Budiman dan Retno Sunu Astuti menganalisis strategi yang di implementasikan dalam pelayanan publik berbasis *e-government* sedangkan peneliti akan menambahkan faktor pendorong dan penghambat dalam inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* dalam studi kasusnya.

Penelitian kedua, dalam penelitian terdahulu ditulis oleh Fenti Prihatini Tui, Rosman Ilato, dan Andi Yusuf Katili (2022) dengan judul Inovasi Pelayanan Publik Melalui *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. Fokus kajian yang diambil adalah menganalisa inovasi pelayanan publik *e-government* dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukan bahwa inovasi pelayanan dokumen kependudukan melalui *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo berupa pelayanan administrasi kependudukan terintegrasi dan pelayanan daring telah dilaksanakan namun belum optimal. Perbedaan dengan fenomena ini ialah

penelitian oleh Fenti Prihatini Tui, Rosman Ilato, dan Andi Yusuf Katili menganalisis sarana dan prasarana pendukung pelayanan serta penguatan kompetensi sumberdaya aparatur penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan sedangkan peneliti akan menambahkan faktor pendorong dan penghambat dalam inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* dalam studi kasusnya.

Penelitian ketiga, dalam penelitian terdahulu ditulis oleh Hendra Sukmana (2023) dengan judul Pengaruh Inovasi Destinasi Wisata Berbasis *E-Government* dan Partisipasi Masyarakat terhadap Pembangunan Berkelanjutan diPulau Lusi. Fokus kajian yang diambil adalah menganalisa pengaruh inovasi pelayanan publik *e-government* dengan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh parsial dan simultan dari inovasi destinasi wisata berbasis *e-government* dan partisipasi masyarakat terhadap pembangunan berkelanjutan pada bidang wisata Pulau Lusi. Perbedaan dengan fenomena ini ialah penelitian oleh Hendra Sukmana menganalisis pengaruh signifikan inovasi destinasi wisata berbasis *e-government* terhadap pembangunan berkelanjutan pada bidang wisata Pulau Lusi sedangkan peneliti akan menambahkan faktor pendorong dan penghambat dalam inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* dalam studi kasusnya.

Penelitian keempat, dalam penelitian terdahulu ditulis oleh Catherine Mkude (2023) dengan judul *Open Innovation in E-government: Exploring its Practices in Tanzania*. Fokus kajian yang diambil adalah menganalisa inovasi

pelayanan publik berbasis *e-government* dengan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan *Open Innovation* (OI) dalam *e-government* di Tanzania sebagian besar terletak pada Otoritas *e-government* Pusat Penelitian, Pengembangan, dan Inovasi (eGOVRDIC. Perbedaan dengan fenomena ini ialah penelitian oleh Catherine Mkude menganalisis inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* terhadap pembangunan berkelanjutan pada bidang wisata Pulau Lusi sedangkan peneliti akan menambahkan faktor pendorong dan penghambat dalam inovasi pelayanan publik berbasis *e- government* dalam studi kasusnya.

Penelitian kelima, dalam penelitian terdahulu ditulis oleh Mark Turner, Joseph Kim dan Seung-Ho Kwon (2022) dengan judul *The Political Economy of E-Government Innovation and Success in Korea*. Fokus kajian yang diambil adalah menganalisa ekonomi politik inovasi *e-government* dengan metode penelitian kualitatif.. Hasil penelitian menunjukkan Korea telah berada di garis depan pengembangan *e-government*. Dengan peringkat yang konsisten oleh PBB sebagai lima negara teratas di dunia selama 20 tahun. Perbedaan dengan fenomena ini ialah penelitian oleh Mark Turner, Joseph Kim dan Seung-Ho Kwon menganalisis ekonomi politik inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* sedangkan peneliti akan menambahkan faktor pendorong dan penghambat dalam inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* dalam studi kasusnya.

Penelitian keenam, dalam penelitian terdahulu ditulis oleh Farida dan Lestari (2020) dengan judul *Implementation of E-Government as a Public Service Innovation in Indonesia*. Fokus kajian yang diambil adalah menganalisa

implementasi inovasi pelayanan publik *e-government* dengan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Republik Indonesia mampu menciptakan hubungan antar elemen dalam suatu negara secara *online*, bukan *inline*, sehingga efisiensi dan kecepatan dalam pelayanan publik bukan hanya simbol tetapi kenyataan. Perbedaan dengan fenomena ini ialah penelitian oleh Farida dan Lestari menganalisis implementasi inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* sedangkan peneliti akan menambahkan faktor pendorong dan penghambat dalam inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* dalam studi kasusnya.

1.5.2 Administrasi Publik

Kerlinger beranggapan bahwa teori merupakan sebuah konsep, batasan, dan hipotesis yang memaparkan pemikiran sistematis kepada sebuah fakta atau gejala dengan berpusat kepada sebuah hubungan prospektif antar variabel, dengan capaian agar dapat mendeskripsikan dan memperkirakan suatu fenomena (Pasolong, 2011 : 9). Berdasarkan etimologis, istilah Administrasi di ciptakan berasal dari Bahasa Latin (Yunani) yang terdiri dari dua kata yaitu “*ad*” dan “*ministrate*” yang memiliki makna “*to serve*” atau melayani atau memenuhi dalam Bahasa Indonesia. A.Dunsire dalam (Keban, 2008 : 2) mengungkapkan bahwa administrasi dapat didefinisikan sebagai arahan, sistematika, penerapan kegiatan, dan penciptaan prinsip – prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, dan penyampaian keputusan sebagai suatu bentuk pekerjaan individu dan kelompok dalam memproduksi barang dan jasa publik, dan sebagai kawasan kerja akademis dan teoritis.

Publik merupakan kumpulan manusia yang memiliki kecocokan atau keserupaan berpikir, berharap, sikap dan tindakan yang didasarkan terhadap nilai-nilai dan norma yang mereka miliki (Pasolong, 2011: 6). Chandler dan Plano mendeskripsikan bahwa administrasi publik ialah prosedur sumber daya dan petugas publik berusaha mengkoordinasikan dengan tujuan untuk mengimplementasikan dan mengelola keputusan – keputusan dalam kebijakan publik (Keban, 2008 : 4). Keban mendeskripsikan bahwa administrasi publik merupakan suatu bentuk upaya pemerintah yang memiliki peran sebagai penyelenggara pelayanan atau regulator untuk memiliki inisiatif dalam mengklasifikasikan dan mengambil keputusan yang menurut pemerintah dibutuhkan oleh masyarakat, karena mereka berasumsi bahwa masyarakat merupakan golongan pasif dan harus tunduk serta menerima seluruh aturan atau kebijakan yang diciptakan oleh pemerintah (Keban 2008 : 4).

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

1.5.3.1 Paradigma *Old Public Administration*

Upaya manifestasi pemerintah dalam mengangkat perkembangan *old public administration* yakni ditinjau dalam :

1. Menyediakan pelayanan publik dengan berkolaborasi bersama organisasi atau badan resmi pemerintah
2. Kebijakan publik dan administrasi publik sebagai salah satu capaian yang sifatnya politik, peran administrator publik yang terbatas dalam mengelola setiap kebijakan publik dan pemerintah.
3. Penyelenggara inovasi atau administrator bertanggung jawab kepada *elected political leaders* atau pimpinan pejabat politik yang telah dipilih

secara demokratis.

4. Setiap kebijakan publik dilaksanakan melalui organisasi tingkatan dengan pemantauan yang dijaga oleh setiap pemimpin organisasi
5. Peran penyelenggara inovasi atau administrator publik yakni untuk menjalankan prinsip menurut Luther Gullick & Lyndall Urwick tahun 1937 *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*.

1.5.3.2 Paradigma *New Public Management*

Paradigma *New Public Management* (NPM) menilai adanya paradigma sebelumnya yakni administrasi klasik dirasa kurang maksimal operasionalisasinya dalam menyelesaikan setiap permasalahan dan menyediakan pelayanan publik. *New Public Management* (NPM) telah menyesuaikan disetiap keadaan (Ferlir, Ashbuner, Fitzgerald, dan Pettigre 1997). Penyesuaian yang dilakukan pertama kali dikenal dengan “*the efficiency drive*” diartikan sebagai keutamaan dalam sebuah efisiensi pengukuran kinerja. Penyesuaian yang kedua merupakan “*downsizing and decentralization*” diartikan sebagai upaya penyederhanaan struktur dan mengamankan setiap pemangku kepentingan yang lebih kecil agar dapat berfungsi secara efektif dan efisien. Penyesuaian yang ketiga merupakan “*search of excellence*” yakni memprioritaskan optimalisasi kinerja dengan mengandalkan ilmu pengetahuan dan teknologi. Penyesuaian yang keempat merupakan “*public service orientation*” yakni mengutamakan kepada setiap aspirasi, kebutuhan dan partisipasi masyarakat.

1.5.3.3 Paradigma *New Public Service*

Dalam buku Enam Dimensi Strategis Ilmu Administrasi (Yeremias T. Keban, 200:37) dikemukakan bahwa paradigma baru oleh J.V. Denhardt dan R.B Denhardt pada tahun 2003 yakni *New Public Service*, Menurut Denhart (2003:42-43) administrasi publik harus :

1. Melayani dengan masyarakat bukan pelanggan
2. Memprioritaskan tercapainya kepentingan publik
3. Menghargai setiap kewarganegaraan dibanding kewirausahaan
4. Memiliki pemikiran kritis dan bertindak secara demokratis
5. Mengetahui adanya akuntabilitas tidaklah sesuatu yang mudah
6. Menyediakan pelayanan yang efektif dibandingkan mengendalikan pelayanan yang ada
7. Menghargai orang, tidak hanya produktivitas semata

1.5.4 Manajemen Publik

Manajemen menurut Waldo (dalam Anggara, 2016 : 93) hubungan kerja sama melalui tindakan dalam menciptakan hubungan kerja yang baik dalam sistem administrasi. Sementara menurut Koontz dan O'Donnell (dalam Anggara, 2016 : 95), manajemen merupakan pelaksanaan sesuatu hal dengan memanfaatkan bantuan orang lain. Menurut Stoner & Wankel (dalam Handoko, 2014:8), menyatakan bahwa manajemen secara harfiah adalah meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian serta penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditentukan.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen adalah sebuah ilmu yang merupakan rangkaian kerja sama meliputi proses-proses manajemen serta penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya target yang dituju.

Manajemen Publik menurut Overman (dalam Keban, 2014 : 84) merupakan suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan dari fungsi manajemen seperti *planning, organizing, actuating, dan controlling*, dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik. Menurut Suradinata (dalam Anggara, 2016 : 883) menjelaskan bahwa manajemen publik merupakan suatu kegiatan atau usaha untuk mencapai tujuan negara dengan menggunakan berbagai sumber yang dikuasai oleh negara.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen publik adalah penerapan suatu ilmu mengenai prinsip manajemen dalam mencapai tujuan negara yaitu mensejahterakan masyarakat. mencapai tujuan negara dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia. Unsur manajemen saat ini menjadi suatu unsur penting dalam penyelenggaraan organisasi, baik organisasi pada sektor swasta maupun dalam sektor publik seperti organisasi pemerintahan. Manajemen pada sektor publik yang diangkat dari manajemen sektor swasta tidak menjadikan orientasi tujuan dan pelaksanaan pada organisasi sektor publik menjadi sama dengan sektor swasta.

Fungsi Manajemen menurut Alison (dalam Darumurti, 2018) mengidentifikasietidaknya terdapat tiga fungsi manajemen yang secara umum berlaku pada sektor publik maupun swasta, yaitu :

1. Fungsi Strategi, meliputi :
 - a) Penerapan target dan kepentingan organisasi;
 - b) Membuat rencana pengorganisasian untuk capaian target.
2. Komponen internal, meliputi :
 - a) Pengorganisasian kepegawaian;
 - b) Pengarahan dan manajemen SDM;
 - c) Pengelolaan performa kerja.
3. Konstituen eksternal, meliputi :
 - a) Relasi unit luar;
 - b) Relasi antar organisasi;
 - c) Relasi media dengan publik.

1.5.5 E-Government

E-Government memiliki arti bentuk sistematis pelayanan pemerintahan dalam bentuk perangkat sistem elektronik. Secara umum, *E-Government* merupakan teknologi informasi yang disediakan instansi pemerintah yang kemudian dimanfaatkan untuk memberikan peningkatan dalam pelayanan ke masyarakat dengan prinsip utama transparansi dan hak masyarakat yang sama dalam mendapatkan pelayanan. Definisi dari *electronic government* yang merupakan kepanjangan dari *e-government* ini ada banyak. Salah satunya ada definisi dari World Bank yang menyebutkan, *e-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations withcitizens,*

businesses, and other arms of government (Adrianto: 2007). Inti dari definisi *e-governrment* menurut World Bank ialah penggunaan teknologi informasi yang disediakan pemerintah lalu mengubahnya menjadi hubungan layanan kepada masyarakat, dunia bisnis dan pihak lain yang berkepentingan.

1.5.6 Pelayanan Publik

Pasolong, 2013: 128 mendeskripsikan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan oleh individu, kelompok, dan organisasi secara langsung maupun tidak langsung yang hasilnya diperuntukan kepada masyarakat untuk memenuhi setiap kebutuhan dan kepentingannya. Dyah dkk (2014: 164) mendeskripsikan pelayanan sebagai aktivitas yang dijalankan oleh individu tau kelompok dengan dasar materil yakni dalam bentuk sistem, prosedur, dan metode tertentu agar dapat memenuhi kepentingan individu tau kelompok sesuai dengan haknya. Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih, 2015: 2) menjelaskan bahwa pelayanan dianggap sebagai suatu kegiatan atau aktivitas dianggap memiliki sifat tak kasat mata yang terjadi karena adanya interaksi antara konsumen dengan penyedia layanan dengan maksud untuk menyelesaikan permasalahan pada individu atau kelompok.

Sinambela (dalam Pasolong 2013: 128), mendeskripsikan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang di ciptakan oleh pemerintah selaku penyeleggara layanan publik kepada masyarakat selaku pengguna layanan dengan ajakan tersirat untuk meningkatkan partisipasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Ratminto dan Winarsih (2015: 4-5) mendeskripsikan pelayanan publik dianggap sebagai bentuk jasa pelayanan baik itu dalam bentuk barang atau jasa

publik dan diimplementasikan oleh pemerintah pusat maupun daerah sebagai salah satu bentuk upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

1.5.7 Inovasi

Metcalf (dalam Muchlas, 2015 : 282) beranggapan bahwa inovasi merupakan suatu skema yang mengabungkan setiap institusi untuk dapat bekerja sama dan melakukan kontribusi secara bersama maupun individu, dalam upaya pengembangan dan pembaruan teknologi serta menyediakan *framework* atau kerangka kerja didukung dengan sinergitas pemerintah dalam menciptakan serta menerapkan kebijakan untuk mempengaruhi metode inovasi. Denford (dalam Aziz dkk, 2021: 3) menjelaskan bahwa inovasi dianggap sebagai ide atau gagasan baru yang berhubungan dengan produk, layanan, atau teknologi. Dalam administrasi publik, inovasi bertujuan untuk membantu menyelesaikan berbagai permasalahan di setiap praktik tata kelola pemerintahan, tercantum dalam 8 peran pemerintah untuk pelayanan publik dalam perwujudan kinerja pemerintah. Pahrudin (2020: 8) mendeskripsikan adanya inovasi merupakan suatu bentuk proses implementasi suatu gagasan yang memiliki unsur difusi dan kebermanfaatan dalam mengelola serta menyelesaikan berbagai kepentingan publik sehingga dapat mengatasi berbagai persoalan dalam tata kelola pemerintah, yang termasuk kedalam peran pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dan perwujudan kinerja suatu organisasi dengan tujuan tercapainya kualitas pelayanan yang optimal didukung dengan adanya kepuasan masyarakat terhadap setiap pelayanan yang disediakan.

1.5.8 Atribut Inovasi

Suatu Inovasi bersifat baru, sifatnya yang baru adalah menjadi ciri dasar inovasi tersebut dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan yang sudah lama, yang sudah tidak efektif lagi untuk menangani suatu permasalahan atau solusi dalam pemenuhan kebutuhan tertentu. Atribut inovasi menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008: 17-18) atribut atau kelengkapan dari sebuah inovasi terdiri dari :

- a) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*). Suatu inovasi haruslah lebih baik dan bernilai lebih besar dibandingkan dengan inovasi-inovasi sebelumnya. Inovasi selalu memiliki karakteristik yang membedakannya. Atribut keuntungan relatif menyatakan bahwa suatu inovasi harus lebih baik dan mempunyai nilai lebih besar dibandingkan produk atau jasa inovatif yang sudah ada. Menurut Syafaruddin dalam Rogers (2012: 34), besarnya manfaat suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonomisnya, faktor sosialnya, kesenangan, kepuasannya, atau mengandung faktor yang sangat penting. Semakin banyak manfaat yang diperoleh penerimanya, semakin cepat inovasi tersebut menyebar kepada mereka.
- b) Kesesuaian (*Compatibility*). Inovasi juga memiliki sifat kompatibel dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini tidak hanya untuk mencegah agar inovasi sebelumnya tidak ditinggalkan begitu saja, namun juga untuk mencegah inovasi sebelumnya menjadi bagian dari proses transisi menuju inovasi modern, terlepas dari faktor biaya yang penting. Selain itu, dapat

mempercepat proses adaptasi dan pembelajaran menuju inovasi. Atribut kesesuaian menyatakan bahwa inovasi harus memiliki kesesuaian dengan produk atau layanan inovatif sebelumnya. Menurut Syafaruddin dalam Rogers (2012: 34), derajat kesesuaian suatu inovasi ditentukan oleh nilai-nilai, pengalaman masa lalu, bahkan kebutuhan penerimanya. Inovasi yang sulit diterima oleh masyarakat sebagai pengguna inovasi, yaitu inovasi yang dianggap tidak sesuai dengan nilai dan norma masyarakat yang ada.

c) Kerumitan (*Complexity*). Sifatnya yang baru membuat inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting. Atribut kerumitan melihat seberapa rumit suatu inovasi dapat dipahami dan dijalankan oleh masyarakat sebagai pengguna. Tingkat kerumitan suatu inovasi tergantung dari bagaimana cara yang ada di dalam sebuah inovasi. Menurut Rogers dalam Syafaruddin (2012:34) mengemukakan bahwa kompleksitas suatu inovasi memiliki tingkat kesulitan untuk dipahami dan digunakan bagi penerimanya. Sehingga inovasi perludilihat dari segi kompleksitas untuk mengetahui karakteristik sebuah inovasi agar dapat diterima oleh penggunanya.

d) Kemungkinan dicoba (*Triability*). Inovasi 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. Atribut kemungkinan dicoba melihat bahwa inovasi harus dilakukan uji coba terlebih dahulu untuk menguji apakah inovasi tersebut sudah memiliki kualitas yang baik dan nilai lebih untuk diterima oleh penggunanya.

- e) Kemudahan diamati (*Observability*). Inovasi harus bisa dicermati agar dapat berhasil dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Atribut *observability* menyatakan bahwa suatu inovasi harus mudah diamati cara kerjanya dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik agar dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat dan masyarakat untuk menerima dan menggunakannya.

1.5.9 Faktor Pendukung Inovasi

Beberapa faktor pendukung dapat mendukung inovasi, menurut Rogers (2003).

1. Keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan dari tidak tahu menjadi tahu.
2. Kebebasan untuk berekspresi.
3. Pembimbing yang luas dan kreatif.
4. Kondisi lingkungan yang harmonis, baik di rumah, pergaulan, maupun sekolah.

1.5.10 Faktor Penghambat Inovasi

Dalam melaksanakan suatu inovasi, perlu diperhatikan faktor-faktor yang dapat menghambat pelaksanaan inovasi tersebut. Hambatan tersebut dapat berasal

dari dalam dan luar lingkungan, perencana inovasi itu sendiri, dan pelaksana inovasi (pegawai/pekerja). Faktor Penghambat Inovasi Menurut Albury sebagaimana dikutip Suwarno (2008 : 54), faktor penghambat inovasi di sektor publik antara lain:

1. Keengganan untuk menutup program yang tidak berhasil,
2. Bergantung terlalu banyak pada performer yang hebat,
3. Teknologi tersedia tetapi menghambat budaya dan penataan organisasi,
4. Tidak ada penghargaan atau insentif,
5. Ketidakmampuan untuk menghadapi resiko dan perubahan,
6. Anggaran jangka pendek dan perencanaan,
7. Tekanan dan hambatan administratif, dan
8. Budaya *risk aversion*.

1.6 Kerangka Pemikiran

Gambar 1.3
Kerangka Pemikiran



1.7 Operasionalisasi Konsep

1.7.1 Atribut Inovasi

Atribut Inovasi Sapa Mbak Ita (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) merupakan karakteristik yang meliputi *relative advantages*, *compatibility*, *complexity*, *triability*, dan *observability* mengenai sarana pengaduan *online* masyarakat yang digagas oleh Walikota Semarang yang memberikan manfaat kepada masyarakat dan menyelesaikan permasalahan publik secara langsung dengan tujuan agar dapat meningkatkan partisipasi masyarakat Kota Semarang di dalam peningkatan kualitas dan penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun untuk mengetahui bagaimana inovasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang dapat dinilai melalui *relative advantages*, *compatibility*, *complexity*, *triability*, dan *observability*.

Analisa karakteristik inovasi dibagi menjadi lima bagian, berikut merupakan karakteristik inovasi Sapa Mbak Ita (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) di Kota Semarang, yaitu:

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantages*)

Menganalisis sejauh mana inovasi memiliki keuntungan, keunggulan dan nilai lebih bagi penerima, yaitu masyarakat. Tingkat keuntungan inovasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang dapat dinilai melalui keuntungan *relative* secara ekonomi, kenyamanan dalam penggunaan, manfaat prestise atau status sosial.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian antara inovasi yang diterapkan dengan inovasi atau kegiatan

yang sudah pernah ada sebelumnya. Tingkat kesesuaian inovasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang dinilai melalui kesesuaian dengan cara masyarakat mengerjakan sesuatu hal pada saat ini, kesesuaian dengan nilai-nilai dan pengalaman di masa lalu, dan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Melihat melalui seberapa rumit suatu inovasi dapat dimengerti dan diimplementasikan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Tingkat kerumitan suatu inovasi dinilai dari bagaimana upaya yang ada di dalam sebuah inovasi. Melakukan analisis tingkat kerumitan pada inovasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang dilihat melalui kemudahan dipelajari, kemudahan dipahami, kemudahan digunakan dan fleksibel atau penyesuaian diri terhadap lingkungan.

4. Kemungkinan dicoba (*Triability*)

Dimana inovasi harus dilakukan uji coba terlebih dahulu untuk dapat menguji kualitas dari sebuah inovasi agar dapat memiliki nilai lebih dan diterima oleh masyarakat dalam keadaan yang sebenarnya. Melakukan analisis kemungkinan dicoba pada Inovasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang dapat dilihat dari kemudahan dapat dicoba dan kemudahan memperoleh informasi untuk mencari cara penggunaan suatu produk inovasi bagi masyarakat.

5. Kemudahan diamati (*Observability*)

Sebuah inovasi harus dapat dengan mudah dimengerti dari sisi keberlangsungan inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik

agar dapat memberikan keyakinan kepada pengguna layanan atau publik sebagai penerima layanan. Melakukan analisis kemudahan diamati pada Inovasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang dapat dilihat dari kemudahan melakukan observasi, kemudahan untuk mengkomunikasikan kepada orang lain, kemudahan untuk melihat dampak atau kegunaan dari inovasi oleh masyarakat.

1.7.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi

Adapun faktor pendukung dan penghambat karakteristik inovasi Sapa Mbak Itadi Kota Semarang dapat diukur dari faktor faktor yang mendukung dan menghambat pada inovasi yang diciptakan. Dalam pelaksanaan suatu inovasi terdapat pendukung yang membuat bagaimana suatu inovasi bekerja untuk sampai pada tujuan yang telah ditetapkan. Faktor yang menjadi pendukung pada inovasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang dapat dinilai melalui :

1. Adanya keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Adanya kebebasan untuk mengajukan aduan kepada pemerintah secara mudah
3. Tersedianya sarana dan prasarana.
4. Kondisi lingkungan yang harmonis

Ketika inovasi tercapai tentunya tidak terlepas dari permasalahan yang dapat menghambat kerja inovasi dalam mencapai tujuannya. Faktor-faktor yang dapat menghambat inovasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang dapat dinilai, diantaranya :

1. Budaya Risk Aversion
2. Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan.
3. Tekanan dan hambatan Administratif.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sugiyono (2016: 7-16) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2011:4) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif merupakan suatu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati. Peneliti mencoba menjelaskan sejauh mana inovasi layanan aduan pada Sapa Mbak Ita dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dapat dilihat dari proses inovasi, faktor pendukung dan penghambat inovasi.

1.8.2 Situs Penelitian

Situs penelitian adalah lokasi atau tempat di mana penelitian dilakukan untuk mengumpulkan berbagai informasi dan melakukan pengamatan penelitian. Penelitian ini dilakukan di Ruang P3M di Pusat Informasi Publik (PIP) Balai Kota Semarang. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota

Semarang bertanggung jawab atas penyelenggaraan Sapa Mbak Ita.

1.8.3 Subyek Penelitian

Subyek penelitian atau informan ialah seseorang ataupun sekelompok orang yang dimintai keterangan terkait sebuah fakta ataupun pendapat pribadi. Subyek penelitian di dalam penelitian ini adalah staf pengelola Sapa Mbak Ita di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang selaku penyelenggara layanan dan masyarakat pengguna inovasi Sapa Mbak Ita selaku penerima layanan.

1.8.4 Jenis Data

Moleong (2011:11) mengemukakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ialah berupa kata-kata, gambar dan bukan angka. Oleh karena itu, laporan penelitian mencantumkan kutipan data untuk memberikan gambaran mengenai penyajian laporan. Data yang dikumpulkan diperoleh dari transkrip wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, dan dokumen resmi lainnya yang diperoleh pada saat peneliti melakukan observasi data di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika, dan Persandian Kota Semarang.

1.8.5 Sumber Data

Segala sesuatu yang dapat memberikan sebuah informasi mengenai data merupakan sumber data. Menurut Sugiyono (2013:137) mengemukakan bahwa pengumpulan data dapat menggunakan dua sumber data, yaitu :

a. Data Primer

Data Primer ialah sebuah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Umumnya jenis data ini didapatkan melalui

kegiatan wawancara kepada sejumlah sumber yang terpercaya. Adapun dalam penelitian ini, sumber data didapatkan secara langsung dengan wawancara kepada informan yang dapat dipercaya. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah :

- 1) Sub Kordinator Pengelolaan Aspirasi dan Informasi (Tim Pengelola Sapa Mbak Ita)
- 2) Pranata Hubungan Masyarakat Pertama (Tim Pengelola Sapa Mbak Ita)
- 3) Analis Pengaduan Masyarakat (Tim Pengelola Sapa Mbak Ita)
- 4) Masyarakat pengguna Sapa Mbak Ita.

b. Data Sekunder

Data Sekunder ialah suatu sumber data yang tidak memberikan secara langsung kepada pengumpul data, misalnya antara lain pemberian data melalui orang lain, dokumen, dan lain-lain. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah :

- 1) Data dari P3M Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Dinas Kominfo) Kota Semarang
- 2) Peraturan perundang-undangan yang berlaku.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara secara langsung dengan informan. Wawancara yang akan dilakukan menggunakan Teknik wawancara semi terstruktur, yaitu wawancara yang cukup mendalam karena ada penggabungan antara wawancara yang berpedoman pada pertanyaan yang lebih

luas dan mendalam dengan mengabaikan pedoman yang sudah ada. Selain itu peneliti juga melakukan studi kepustakaan melalui pencarian dan penemuan bukti – bukti yang dianggap perlu menunjang penelitian.

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2016:246-252) mengemukakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga tuntas dan interaktif, sehingga datanya sudah jenuh.

a) *Data Reduction* (Reduksi Data).

Mereduksi data merupakan kegiatan merangkum, memfokuskan pada yang penting, mencari tema, dan mengenali pola. Dengan cara ini, ketika data direduksi, diperoleh gambaran yang lebih jelas dan peneliti dapat dengan mudah melakukan pengumpulan data lebih lanjut

b) *Data Display* (Penyajian Data).

Data dapat ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, diagram, pictogram, uraian singkat, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan lain-lain. Hal ini memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan penelitian selanjutnya berdasarkan pengetahuan yang diperoleh.

c) *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi).

Kesimpulan awal yang disampaikan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila pada tahap pengumpulan data selanjutnya tidak ditemukan bukti pendukung yang kuat. Namun ketika peneliti kembali ke lapangan

untuk mengumpulkan data, apabila kesimpulan yang disampaikan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan yang disajikan menjadi kesimpulan yang dapat diandalkan. Karena masalah dan rumusan masalah masih bersifat sementara dan berkembang setelah penelitian dilakukan, maka kesimpulannya bisa menjawab rumusan masalah, bisa juga tidak. Kesimpulannya adalah penemuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Wawasan datang dalam bentuk deskripsi dan gambaran objek-objek yang sebelumnya tidak jelas, mengungkapkan apa, setelah diselidiki, muncul dalam bentuk hubungan sebab akibat, hipotesis, dan teori

1.8.8 Kualitas Data

Sugiyono (2016:273) mendeskripsikan dalam penelitian adanya uji keabsahan data sering digunakan pada uji validitas dan realibilitas. Uji validitas sebagai bagian data yang digunakan pada suatu objek penelitian dengan data yang digunakan oleh peneliti. Sedangkan uji realibilitas merupakan bagian konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Uji kredibilitas data dapat dilakukan dengan metode triangulasi, dimana metode tersebut dilakukan dengan pengecekan data dengan berbagai sumber, cara dan waktu yang berbeda. Di dalam penelitian ini, triangulasi sumber dilakukan dengan pengumpulan dan penyajian data yang diperoleh dari Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, Kepala Seksi Pelayanan Informasi Publik Dinas Kominfo yang sebelumnya pengelola pengaduan P5 di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Semarang, staff

pengelolaan pengaduan (Super admin Sapa Mbak Ita) dan masyarakat pengguna Sapa Mbak Ita.