

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Pengelolaan pelayanan publik sangat membutuhkan berbagai upaya dalam rangka peningkatan kualitas dan perlunya riset terhadap pelaksanaan proses pelayanan publik secara mendalam. Institusi birokrasi dituntut selalu berupaya agar masyarakat merasa puas karena menjadikan indikator penting penilaian suatu pelayanan publik sehingga dapat ditentukan berhasil ataupun tidaknya suatu pelayanan publik yang disediakan oleh negara. Perkembangan pengetahuan juga teknologi dari tahun ke tahun yang pesat mengakibatkan berbagai tahap reformasi di seluruh dunia termasuk Indonesia yang telah merubah paradigma. Berbagai bentuk perubahan maupun pembaharuan terhadap organisasi dan manajemen pemerintahan, mengharuskan bagi pemerintah Indonesia untuk melakukan segala inovasi dalam peningkatan mutu sebuah pelayanan publik. (Maulidiah, 2014).

Sebagaimana tertera dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-

undangan. Pengelolaan mengenai pelayanan publik lebih lanjut secara khusus diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Pengelolaan perihal hak pengadu dan kewajiban penyelenggara, mekanisme pengelolaan pengaduan yang dikelola, penyelesaian pengaduan, kewajiban dan larangan pengelola, serta perlindungan pengaduan merupakan bagian dari pengelolaan pengaduan masyarakat tersebut. (Mizrahi, 2005). Dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan fokus pada pelayanan, peran serta partisipasi masyarakat menjadi elemen yang sangat penting, terutama dalam memberikan masukan, saran, dan pengaduan terkait pelaksanaan kebijakan Pemerintah Daerah. Memberikan kesempatan yang luas bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan merupakan bentuk nyata dari pelayanan publik yang berkualitas.

Tabel 1. 1 Jumlah Laporan Jenis Akses Provinsi Jawa Tengah 2022

No.	Jenis Akses	Jumlah
1.	Investigasi atas Prakarsa Sendiri	1
2.	Konsultasi Non Laporan	387
3.	Laporan Masyarakat	242
4.	Respon Cepat	44
5.	Tembusan	43
Total		717

Sumber: Ombudsman.go.id

Kompleksitas permasalahan masyarakat yang masih kesulitan terhadap hal penilaian kinerja birokrasi, disebabkan oleh fakta bahwa birokrasi publik

memiliki banyak stakeholder dan kepentingan yang saling bertentangan, sehingga sulit untuk menetapkan tujuan yang jelas. (Setijaningrum, 2009). Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) melaporkan bahwa pengelolaan pengaduan di instansi Pemprov Jawa Tengah perlu ditingkatkan karena tingkat penyelesaian yang kurang dari 50%. Menganalisis secara menyeluruh sedari bulan Januari hingga Desember 2022, Ombudsman RI Jawa Tengah telah menangani sebanyak 717 jumlah laporan berdasarkan jenis akses, diantaranya tercatat investigasi atas prakarsa sendiri dengan 1 laporan, konsultasi non laporan sebanyak 387 laporan, laporan masyarakat terdiri dari 242 laporan, respon cepat terdiri dari 44 laporan, dan tembusan yakni 43 laporan. Menurut data Ombudsman RI 2022 jumlah laporan berdasarkan masyarakat terlapor Provinsi Jawa Tengah yakni total 316 laporan. Menilik secara keseluruhan, dari Januari hingga Desember 2022, Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman RI Jawa Tengah telah menangani serta menyelesaikan sejumlah 188 laporan masyarakat. Ombudsman RI mencatat bahwa tiga pelanggaran maladministrasi yang paling banyak dilaporkan adalah penyimpangan prosedur sebanyak 46% dengan total 87 laporan, penundaan yang berlarut sebanyak 30% dengan total 57 laporan, dan tidak memberikan pelayanan sebanyak 13% dengan total 25 laporan.

Dilansir menurut laporan Ombudsman RI tercatat bahwa Provinsi Jawa Tengah menerima 316 jumlah laporan berdasarkan sebaran wilayah terlapor dengan laporan paling banyak berasal dari Kota Semarang dengan total 113 laporan. Oleh karena itu dalam upaya menindak lanjuti pengaduan masyarakat

di Kota Semarang yang semakin meningkat, maka Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Semarang bersama Pemerintah Kota Semarang sebagai pengganti dari Program LAPOR Hendi yakni Sapa Mbak Ita. Berdasarkan data aduan masyarakat Kota Semarang melalui kanal aduan Sapa Mbak Ita, pada tahun 2023 terdapat total 3604 laporan aduan yang diterima oleh Pemerintah Kota Semarang. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, laporan, aspirasi, dan lainnya dimana terdapat lima kanal yang ditawarkan yakni melalui SMS, Twitter, Website, WhatsApp, dan Aplikasi Sapa Mbak Ita yang dapat diunduh melalui *PlayStore*. Sapa Mbak Ita diterbitkan sebagai bagian dari kanal aduan masyarakat terhadap berbagai permasalahan yang ada di Kota Semarang.

Sapa Mbak Ita merupakan layanan publik berbasis online yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan pengaduan, menyampaikan aspirasi, dan berinteraksi langsung dengan Pemerintah Kota Semarang. Adanya inovasi Sapa Mbak Ita yang melibatkan unsur pemerintah, dimana keberjalanan dari Sapa Mbak Ita tentunya tak lepas dari pemerintah yang berperan sebagai pengendali agar dapat berjalan secara maksimal. Pemerintah melakukan berbagai upaya pengendalian keberjalanan seperti dalam hal pemeliharaan, evaluasi, dan melakukan pembaruan. Peranan penting pemerintah sebagai pelaksana langsung serta monitoring dari Sapa Mbak Ita. Peran pemerintah tidak hanya dalam menginisiasi tetapi juga menjalankan Sapa Mbak Ita tersebut dengan baik agar menjadi wujud nyata bentuk inovasi dari adanya pengaduan masyarakat.

Gambar 1. 1 Tampilan Sapa Mbak Ita Kota Semarang



Sumber: sapambakita.semarangkota.go.id

Berdasarkan rekap data yang dipublikasikan, laporan data Sapa Mbak Ita periode Januari dan Februari 2024 regional Kota Semarang bulan Januari dalam 4 minggu menunjukkan total laporan pengaduan sebesar 824 laporan dan bulan Februari dalam 3 minggu tertera total laporan sebanyak 496 laporan. Rekap data total laporan bulan Januari dan Februari 2024 masyarakat paling banyak melalui kanal aduan WhatsApp dan Aplikasi untuk melaporkan keluhan. Terlihat bahwa laporan dalam tiap minggu pada bulan Januari maupun Februari menunjukkan hasil yang cukup dinamis, hal ini terbukti dari data yang diperoleh rekap minggu pertama pada bulan Januari sebanyak 234 laporan, kemudian terjadi penurunan pada minggu kedua sebesar 127 laporan, lalu kembali meningkat pada minggu ketiga total laporan pengaduan sebanyak 200 laporan, dan terjadi penurunan di minggu keempat sebesar 161 total laporan. Rekap bulan Februari pada minggu kedua menunjukkan total 120 laporan, lalu pada minggu ketiga terjadi penurunan menjadi total 95 laporan, dan kembali meningkat pada minggu keempat yakni total 122 laporan pengaduan masyarakat.

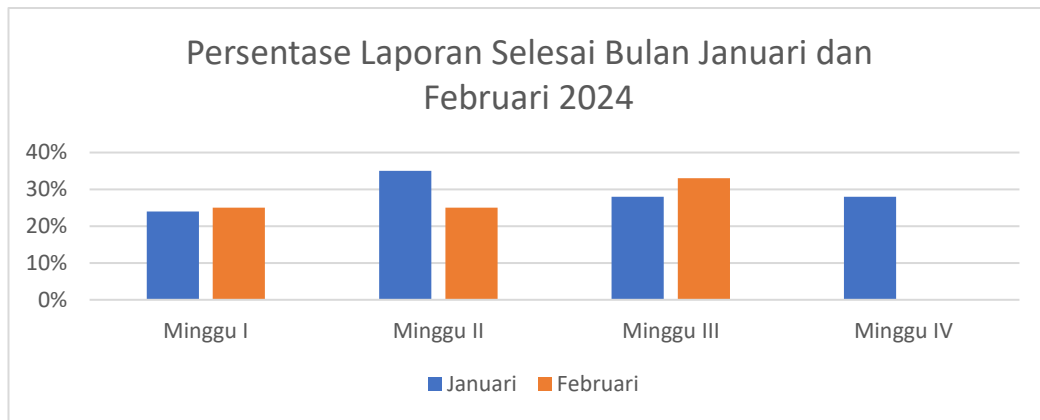
Tabel 1. 2 Laporan Kanal Sapa Mbak Ita Bulan Januari dan Februari 2024

Januari	Periode	Kanal			Total	Total
		WhatsApp	Aplikasi	Website	Mingguan	
Januari	Minggu I	153	51	30	234	824
	Minggu II	64	43	20	127	
	Minggu III	143	50	7	200	
	Minggu IV	99	55	7	161	
Februari	Minggu I	58	45	17	120	496
	Minggu II	60	25	10	95	
	Minggu III	74	34	14	122	

Sumber: Instagram @sapambakita, diolah.

Tindak lanjut laporan pengaduan masyarakat pada kanal aduan Sapa Mbak Ita Kota Semarang tertera pada rekap mingguan melalui kanal Instagram Sapa Mbak Ita dengan berbagai status terhadap laporan pengaduan masyarakat yang ditangani. Laporan bulan Januari 2024 menghasilkan total 37 laporan masih dalam tahap verifikasi oleh Admin Sapa Mbak Ita, 318 laporan sedang dalam tahap proses oleh dinas terkait, 24 laporan dalam tahap bersyarat, dan sebesar 445 laporan sudah dalam status selesai tindak lanjut. Laporan bulan Februari 2024 mendapati total 51 laporan masih dalam tahap verifikasi, 159 laporan sedang dalam tahap proses, 11 laporan dalam tahap bersyarat, dan sebanyak 257 laporan sudah dalam status selesai. Laporan yang telah selesai ditindak lanjuti pada bulan Januari 2024 minggu pertama menghasilkan total 57 laporan, minggu kedua sebesar 45 laporan, minggu ketiga total 56 laporan, dan minggu keempat total 46 laporan. Selanjutnya status laporan selesai ditindak lanjuti pada bulan Februari 2024 minggu kedua yakni total 30 laporan, minggu ketiga sebesar 24 laporan, selanjutnya minggu keempat terdapat total 41 laporan yang telah selesai ditindak lanjuti.

Gambar 1. 2 Persentase Laporan Pengaduan Selesai Januari-Februari 2024



Sumber: @sapambakita, diolah.

Status laporan pengaduan masyarakat melalui Sapa Mbak Ita yang telah dilaporkan melalui kanal Instagram tentunya agar masyarakat dapat mengetahui bagaimana transparansi akan keberjalanan laporan pengaduan yang mereka ajukan. Tercata bahwa persentasi total laporan status selesai bulan Januari 2024 yaitu rata-rata 54% dan persentase total laporan status selesai bulan Februari 2024 yakni rata-rata 51%. Seperti yang telah diketahui bahwa persentase laporan tiap minggu bulan Januari 2024 pada minggu pertama yakni sebesar 24%, selanjutnya persentase pada minggu kedua adalah 35%, persentase minggu ketiga sebesar 28%, dan persentase pada minggu keempat yakni 28%. Kemudian persentase laporan tiap minggu bulan Februari 2024 pada minggu pertama sebesar 25%, selanjutnya persentase pada minggu kedua sebesar 25%, dan persentase pada minggu ketiga sebanyak 33%. Dapat diketahui dari hasil rekap data dikatakan bulan Januari memiliki persentase sebesar 54% sedangkan pada data hasil tiap minggu terhitung persentase status laporan yang selesai hanya mencapai angka 35%, begitu pula yang tertera pada persentase bulan Februari 2024 yakni sebesar 51% tetapi pada rekap data tiap

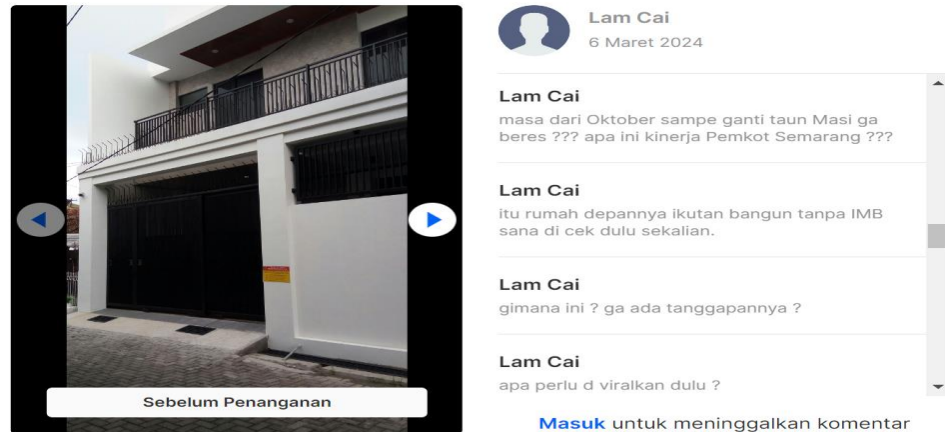
minggu hanya mencapai angka 33%. Tentunya hal tersebut menjadikan suatu bukti permasalahan akan bagaimana transparansi keberjalanan proses penanganan pengaduan laporan masyarakat oleh pihak terkait sehingga menghasilkan data yang disebarkan ke publik dalam jumlah tersebut.

Inovasi Sapa Mbak Ita memiliki dasar hukum yang telah diatur untuk menangani pengaduan masyarakat Kota Semarang, berdasarkan Peraturan Walikota (PERWAL) Kota Semarang Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Tersedianya kanal aduan masyarakat Kota Semarang yang disediakan oleh pemerintah untuk menyampaikan berbagai keluhan dan aspirasi tentunya harus digunakan sebaik mungkin dalam meningkatkan tata kelola pemerintahan. Namun, masih banyaknya berbagai keluhan dari masyarakat terhadap laporan mereka yang belum tertangani dengan baik berdampak pada kualitas suatu pelayanan yang berdasarkan kepuasan pengguna. Menurut data laporan Sapa Mbak Ita Bulan Januari dan Februari 2024, persentase laporan pada suatu bulan dengan rata-rata 50% kurang akurat dengan data yang ditunjukkan pada rata-rata persentase laporan tiap minggu yang sekitar 30%. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa tiap minggu mulai dari minggu I hingga IV status laporan pengaduan berstatus verifikasi menduduki posisi terbanyak dibandingkan dengan status selesai dengan kisaran hampir 50% dari total laporan pengaduan. Hal ini membuktikan bahwa masih banyaknya laporan pengaduan masyarakat yang dianggap belum terselesaikan secara baik.

Adanya layanan pengaduan digital perwujudan dari bentuk inovasi sudah seharusnya membantu masyarakat dalam menerima pelayanan semakin mudah

dengan mengedepankan transparansi proses pengaduan dan tatanan sistem yang sederhana sehingga mudah dipahami masyarakat luas serta kejelasan identitas pelapor yang akurat. Namun nyatanya, adanya inovasi yang seharusnya efektif dan efisien justru tidak berjalan dengan optimal sesuai yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyaknya hambatan yang terjadi tentunya mengakibatkan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam rangka pelayanan publik. Sebagaimana yang diketahui telah terjadi gap antara kondisi ideal dengan kondisi aktual yang terjadi, yaitu pelayanan publik yang diharapkan untuk berjalan secara efektif dan efisien, ternyata seringkali menjadi tidak efisien karena setiap program memerlukan anggaran besar dan kurangnya transparansi dalam proses pengaduan. Ketika program tersebut telah dilaksanakan tetapi tidak berjalan optimal, dikarenakan terdapat kekurangan dalam pengelolaannya seperti hanya ada pernyataan tetapi tidak ada aksi yang dilakukan dengan pihak terkait. Oleh karena itu, pemerintah seharusnya hadir sejak tahap perencanaan hingga pelaksanaan program untuk memastikan bahwa program tersebut berjalan dengan baik dan terus melakukan evaluasi agar meningkatkan mutu pelayanan. Evaluasi dan pemeliharaan setiap program menjadi penting dengan mempertimbangkan aspek keberlanjutan.

Gambar 1. 3 Keluhan Masyarakat Terhadap Penanganan Laporan Pengaduan



Sumber: sapambakita.semarangkota.go.id

Beragam jenis hambatan yang terjadi melalui kanal pengaduan mengakibatkan pertanyaan besar bagaimana transparansi pengelolaan pengaduan dalam Sapa Mbak Ita. Mempertimbangkan permasalahan tersebut, dapat disadari bahwa menjalankan sebuah inovasi bukanlah tugas yang mudah dan memerlukan kolaborasi antar berbagai bidang serta keterlibatan yang besar dari berbagai pihak. Seperti yang disarankan pada penelitian sebelumnya Dyah Hariani, Herbasuki Nurcahyanto, dan Maulida Adipurnawati pada tahun 2019 melakukan penelitian dengan judul *Relative Advantage* dalam Inovasi Lapor Hendi di Kota Semarang bahwa semestinya menjaga koordinasi yang kolaboratif dan kooperatif dengan para pemangku kepentingan serta peningkatan sosialisasi mengenai bagaimana persyaratan pengaduan. Hal ini dibutuhkan suatu penelitian untuk mengetahui bagaimana keberjalanan suatu laporan pengaduan yang diproses dimana membutuhkan suatu transparansi dalam tahap awal hingga berstatus selesai ditindaklanjuti.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan deskripsi latar belakang diatas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana penanganan dan tindak lanjut aduan dalam Sapa Mbak Ita?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini berdasarkan deskripsi permasalahan diatas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Mengetahui dan menganalisis penanganan dan tindak lanjut aduan dalam Sapa Mbak Ita di Kota Semarang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan serta pemahaman yang baik mengenai analisis pelayanan pengaduan serta teori dan penerapan kebijakan publik di bidang pelayanan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Seluruh rangkaian kegiatan dan hasil penelitian ini diharapkan mampu lebih meningkatkan penguasaan fungsi keilmuan peneliti yang dipelajari selama menempuhprogram kuliah

dan memberikan kontribusi dalam penerapan dan pengembangan pengetahuan yang diperoleh peneliti dari Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan Universitas Diponegoro.

b. Bagi Institusi

Diharapkan penelitian ini dapat memperluas koleksi penelitian ilmiah yang dapat dijadikan referensi untuk penelitian ilmiah selanjutnya khususnya terkait pelayanan pengaduan publik.

c. Bagi Masyarakat

Diharapkan hasil penelitian dapat digunakan untuk meningkatkan pemahaman secara menyeluruh tentang inovasi pelayanan pengaduan dan sebagai sumber referensi baru melalui Sapa Mbak Ita Kota Semarang.

d. Bagi Pemerintah Kota Semarang

Diharapkan Pemerintah Kota Semarang dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi atau sumber pembelajaran dan menggugah intensitas Pemerintah Kota Semarang untuk melakukan inovasi dari waktu ke waktu khususnya dalam suatu sektor pelayanan pengaduan publik.

1.4.3 Kegunaan Akademik

Diharapkan bahwa temuan pada penelitian akan bermanfaat bagi perguruan tinggi dalam rangka inovasi pelayanan pengaduan

publik di masa depan, dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman secara detail sejalan dengan pengetahuan dan pemahaman pada bidang Ilmu Pemerintahan.

1.5 Kajian Pustaka

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Terdapat penelitian sebelumnya dimana membahas keterkaitan inovasi pelayanan publik khususnya inovasi pelayanan administrasi dalam bidang kependudukan di berbagai wilayah di Indonesia. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai inovasi pelayanan khususnya dalam bidang administratif adalah sebagai berikut:

Linda Hartatik, Meidi Saputra, dan Nuruddin Hady pada tahun 2022 melangsungkan penelitian dengan judul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem *E-Siap Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami implementasi pelayanan pengelolaan kependudukan melalui inovasi sistem *E-Siap Online* dan hambatan layanan pengelolaan kependudukan melalui inovasi sistem *E-Siap Online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Penelitian yang digunakan yakni jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan metode pengumpulan datanya adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil

penelitian ini menunjukkan jika penerapan sistem *E-Siap Online* mengalami kemajuan yang sangat baik. Sistem *E-Siap Online* dirancang untuk memberikan fasilitas terhadap masyarakat Kabupaten Blitar mengenai pengelolaan kependudukan. Tercapainya eksekusi yang efektif pelaksanaan *E-Siap Online* tidak terlepas dari sosialisasi yang dilakukan Dispendukcapil dan antusiasme masyarakat Kabupaten Blitar. Akan tetapi, masih ada kendala yang tidak dapat dihindari dalam penerapan inovasi ini, termasuk dari pihak yang tidak paham teknologi dan juga dari pihak provider (Hartatik dkk, 2022).

Tsamara Dilla Zica dan Eva Hany Fanida pada tahun 2022 melangsungkan penelitian dengan judul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (PANDU CAKTI) di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung. Penelitian ini dilakukan pada Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung dengan tujuan menjelaskan inovasi pelayanan Pandu Cakti. Untuk menjawab masalah tersebut peneliti mengkaji inovasi pelayanan administrasi kependudukan menggunakan metode penelitian deskriptif pendekatan kualitatif dan analisis berbasis teori terhadap unsur-unsur pendukung keberhasilan inovasi *E-Government* berdasarkan teori Kalvet (2012). Teknik memperoleh data penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan identifikasi narasumber menggunakan *snowball sampling*, kemudian analisis menggunakan teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi Pandu Cakti Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung telah memenuhi enam faktor pendukung keberhasilan inovasi *E-Government* menurut teori Kalvet (2012). Unsur kepemimpinan akan berjalan dengan baik apabila pemimpin mampu melaksanakan tugasnya terorganisasi dan berinovasi agar memecahkan persoalan yang sebelumnya belum terpecahkan. Unsur modal, apabila inovasi ini menggunakan pendanaan dari APBD dan tidak ada hambatan modal. Unsur pendukung legislatif dan regulasi berfungsi terarah bersamaan prinsip dan SOP yang tertera. Meskipun elaborasi elemen infrastruktur teknologi informasi (strategis) berjalan bagus, namun masih ada kendala pada jaringannya. Unsur kolaborasi kebersamaan sektor publik, terdapat kerja sama sektor publik yaitu seluruh Kantor Desa dan Kantor Kecamatan di Kabupaten Tulungagung. Unsur kompetensi sektor swasta, ada pada bidang penciptaan aplikasi yaitu kemampuan *coding* oleh pihak ketiga (Zica & Fanida, 2022).

Maulida Putri Rahmawati dan Muhammad Fatchurizapada tahun 2021 melakukan penelitian dengan judul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi di Kabupaten Kendal. Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan mengetahui bagaimana keberjalanan aplikasi berdasarkan tipologi inovasi dan menjelaskan apa saja komponen inovasi yang memengaruhi pelayanan publik dalam aplikasi Pak

Dalman. Karena penelitian ini berkaitan dengan peristiwa yang sedang terjadi dan situasi terkini, sehingga penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan memilih metode deskriptif, peneliti menggunakan langkah penelitian membentuk data deskriptif berbentuk tulisan kata atau lisan berbagai sumber terpilih untuk menjelaskan bagaimana situasi tersebut terjadi, dan bagaimana keadaan tersebut terjadi tanpa mengganggu aktivitas yang dapat dikaji. Penelitian ini terlihat hasil yakni pelaksanaan pelayanan publik melalui inovasi aplikasi Pak Dalman di Dispendukcapil Kabupaten Kendal telah memenuhi standar sejumlah besar tipologi inovasi, yaitu lima tipologi dalam proses inovasi, yaitu: Inovasi Produk, Inovasi Proses, Inovasi Metode Pelayanan, Inovasi Strategi atau Kebijakan dan Inovasi Sistem. Terdapat unsur pendukung dan penghambat seperti, terdapat hubungan kerja yang baik antar sesama kelurahan di Kabupaten Kendal bersama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal. Terdapat beberapa komponen penghambat berjalannya suatu aplikasi, yaitu: Jaringan aplikasi sering mengalami masalah, keterbatasan kepemilikan pegawai, dan kesadaran masyarakat rendah terhadap persyaratan pengelolaan tata kelola kependudukan (Rachmawati & Fatchuriza, 2021).

Irawati dan Siti Fatimah pada tahun 2022 melakukan penelitian dengan judul Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

di Kabupaten Siak. Penelitian ini tujuannya adalah untuk menjelaskan bagaimana inovasi sistem layanan administrasi kependudukan pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Siak dalam rangka menyelidiki dan menganalisis faktor-faktor yang menjadi hambatan. Peneliti mengkaji sistem layanan dengan teori inovasi yang digunakan adalah teori Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008) *Relative advantage* (keuntungan relatif), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kompleksitas), *Triability* (aplikasi) dan *Observability* (pengamatan). Peneliti mengkaji melalui pendekatan kualitatif metode pengumpulan datanya melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini tertera hasil akan sistem pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Siak dalam berinovasi memadai, pengetahuan warga terhadap kanal *whatsapp* menunjukkan hasil signifikan memuaskan dalam dimengerti serta digunakan masyarakat. Kendala dalam pelaksanaannya yaitu seperti masalah jaringan yang kompleks, tidak adanya perlengkapan penunjang hingga permasalahan aplikasi bagaimana lambatnya tanggapan jajaran staff verifikasi sehingga mendapati hambatan penerapan aplikasi *whatsapp* menjadi inovasi sistem layanan pengelolaan kependudukan (Irawati & Fatimah, 2022).

Dyah Hariani, Herbasuki Nurcahyanto, dan Maulida Adipurnawati pada tahun 2019 melakukan penelitian dengan judul *Relative Advantage* dalam Inovasi Lapor Hendi di Kota Semarang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji inovasi Lapor Hendi dalam hal manfaat relatifnya dan dampaknya yang menjadi pengaruh karakteristik tersebut. Untuk menjawab masalah tersebut, peneliti mengkaji inovasi dengan analisis metode kualitatif pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan *Relative Advantage* menggunakan teori keunggulan relatif dari karakteristik inovasi milik Rogers dan Sugandi, faktor pendukung oleh Rogers dan faktor penghambat oleh Albury menilik bagaimana program LAPOR Hendi melakukan inovasi di Kota Semarang. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa inovasi LAPOR Hendi mempunyai keunggulan relatif, seperti: nilai ekonomis, kemudahan, keunggulan status sosial, kecepatan kerja, kemudahan kerja, dan kepuasan, namun masih terdapat angka ketidakpuasan terhadap indikator kepuasan. Inovasi LAPOR Hendi dalam implementasinya melibatkan faktor pendukung: keinginan untuk mengubah diri, kebebasan berekspresi, dan ketersediaan sarana dan prasarana. Inovasi LAPOR Hendi masih mengalami beberapa kendala dalam implementasinya, hal ini adanya ketergantungan pada tokoh tertentu yang sulit dihilangkan dan tekanan administratif. Masukan yang diberikan oleh peneliti dalam penelitian mengenai inovasi LAPOR Hendi adalah semestinya menjaga koordinasi yang kolaboratif dan kooperatif dengan para pemangku kepentingan serta peningkatan sosialisasi mengenai bagaimana persyaratan pengaduan. (Hariani dkk, 2019)

1.5.2 Kerangka Teori

1.5.2.1 Transparansi

a) Definisi Transparansi

Teori pemerintah menyatakan bahwa transparansi adalah prinsip yang memastikan setiap orang memiliki akses atau kebebasan untuk mendapatkan informasi tentang pelaksanaan pemerintahan, termasuk informasi mengenai kebijakan, proses pembuatan kebijakan, pelaksanaan, dan hasil yang dicapai.

Menurut Lalolo (2003) Transparansi adalah prinsip yang memastikan setiap orang memiliki akses atau kebebasan untuk mendapatkan informasi mengenai pelaksanaan pemerintahan, termasuk informasi tentang kebijakan, proses pembuatan kebijakan, dan hasil yang dicapai.

Menurut Mardiasmo (2006), Transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam menyampaikan informasi terkait pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan. Pemerintah wajib memberikan informasi keuangan dan informasi lain yang diperlukan untuk pengambilan keputusan oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Menurut Dwiyanto (2008) mendefinisikan Konsep transparansi dalam pelayanan publik mengacu pada kondisi di mana semua aspek proses penyelenggaraan terbuka dan dapat dengan mudah diketahui oleh pengguna dan pemangku kepentingan yang memerlukannya.

Menurut Mahsun (2009) Transparansi berarti bahwa individu, kelompok, atau organisasi dalam hubungan akuntabilitas bertindak tanpa kebohongan atau motif tersembunyi, serta menyajikan semua informasi kinerja secara lengkap tanpa menyembunyikan data yang terkait dengan masalah tertentu.

Menurut Kristianten (2006) Transparansi akan memberikan efek positif pada tata pemerintahan. Dengan transparansi, para perumus kebijakan akan lebih bertanggung jawab, sehingga pengawasan masyarakat terhadap pemegang otoritas pembuat kebijakan dapat berjalan dengan efektif. Pemerintah perlu memastikan bahwa mekanisme yang mendukung transparansi, seperti kebebasan informasi, pelaporan yang jelas, dan aksesibilitas teknologi, tersedia secara optimal. Selain itu, masyarakat juga harus diberdayakan untuk memahami informasi yang diberikan agar dapat memanfaatkannya dengan baik.

b) Prinsip Transparansi

Prinsip-prinsip transparansi menjelaskan bahwa adanya keterbukaan informasi yang mudah dipahami oleh masyarakat mengenai pelayanan. Informasi yang sebelumnya hanya dapat diakses oleh pemerintah diharapkan dapat diakses oleh masyarakat, sehingga mereka dapat memberikan masukan dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan terkait masalah yang ada. Dengan demikian, tidak ada lagi kesan bahwa ada informasi yang ditutupi.

Menurut *Humanitarian Forum Indonesia* (HFI) menjelaskan bahwa terdapat 6 prinsip dalam penyelenggaraan transparansi:

1. Informasi yang jelas dan mudah diakses (dana, pelaksanaan, bentuk bantuan atau program).
2. Publikasi dan media yang menyediakan detail tentang proses kegiatan dan keuangan.
3. Laporan berkala tentang penggunaan sumber daya dalam perkembangan proyek yang dapat diakses oleh publik.
4. Laporan tahunan.
5. Situs web atau media publikasi organisasi.
6. Pedoman untuk penyebaran informasi.

Menurut Didjaja (2003) dalam mengungkapkan mengenai transparansi pemerintah, menjelaskan bahwa terdapat 5 prinsip:

1. Keterbukaan dalam rapat penting yang melibatkan partisipasi masyarakat dalam memberikan pendapat.
2. Keterbukaan informasi terkait dokumen yang perlu diketahui oleh masyarakat.
3. Keterbukaan dalam prosedur (pengambilan keputusan atau penyusunan rencana).
4. Keterbukaan dalam register yang mencakup fakta hukum (catatan sipil, buku tanah, dan sebagainya).
5. Keterbukaan dalam menerima partisipasi masyarakat. Dengan melibatkan masyarakat dalam proses kebijakan, pemerintah tidak

hanya mendapatkan perspektif yang lebih luas, tetapi juga memastikan kebijakan yang diambil lebih relevan dan dapat diterima publik. Keterbukaan memperkuat hubungan antara pemerintah dan rakyat, menciptakan rasa kepemilikan bersama, dan mendorong akuntabilitas. Namun, hal ini membutuhkan komitmen pemerintah untuk menyediakan akses informasi yang jelas dan sarana partisipasi yang efektif bagi semua kelompok masyarakat.

c) Pengukuran Transparansi

Kristianten (2006) menyebutkan bahwa transparansi dapat diukur melalui beberapa pengukuran:

1. Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen

Berdasarkan pengukuran transparansi ini, Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen yaitu bagaimana dokumen atau ketentuan pengelolaan pengaduan masyarakat harus disusun dalam format yang mudah dibaca dan dipahami oleh semua orang, termasuk penyandang disabilitas. Kejelasan dan kelengkapan informasi dalam dokumen ini sangat penting.

2. Kejelasan dan kelengkapan informasi

Berdasarkan pengukuran transparansi ini, sejauh mana kejelasan dan kelengkapan informasi yang disampaikan. Menyediakan informasi yang transparan dan jujur kepada masyarakat didasarkan pada pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh

pertanggungjawaban pemerintah dalam pengelolaan sumber daya yang dipercayakan kepadanya serta ketaatannya pada peraturan perundang-undangan.

3. Keterbukaan proses

Berdasarkan pengukuran transparansi ini, keterbukaan proses dalam rangka pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan bagaimana pemerintah harus menyampaikan informasi yang jelas dan akurat terkait pelayanan publik, sehingga tidak ada kebingungan atau kesalahpahaman di kalangan masyarakat. Sehingga, masyarakat mengetahui seluk beluk proses pengelolaan pengaduan.

4. Kerangka regulasi yang menjamin transparansi

Berdasarkan indikator transparansi ini, bagaimana kerangka regulasi dalam suatu inovasi dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang kemudian dimuat dalam dokumen resmi. Hal inilah yang menjadi dasar pelaksanaan dan pengelolaan pengaduan masyarakat.

1.5.2.2 Inovasi

a) Definisi Inovasi

Inovasi teknologi telah berperan penting dalam meningkatkan transparansi pemerintahan di berbagai negara seluruh dunia. Dengan adopsi teknologi yang tepat, pemerintah dapat secara efektif meningkatkan akuntabilitas mereka terhadap masyarakat serta memperkuat partisipasi masyarakat.

Menurut Rogers yang dikutip dalam Suwarno (2008) inovasi yaitu sebuah konsep, Tindakan, atau sebuah objek yang dianggap baru oleh seseorang di organisasi lain.

Menurut Osborne dan Brown dalam Rahayu Y.S (2015), inovasi adalah gambaran dari situasi di masa lampau yang tidak berkelanjutan. Diskontinuitas ini menjadi gambaran pembedaan adanya inovasi dari perubahan. Selanjutnya diungkapkan bahwa inovasi yaitu identifikasi terhadap aspek baru terhadap pelayanan organisasi berbentuk sebuah informasi baru, organisasi baru, manajerial atau kemampuan tahapan yang baru.

Menurut Rina Mei Mirnasari (2013) mendefinisikan inovasi pelayanan publik yakni sebagai keberhasilan pencapaian, peningkatan, dan perbaikan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas layanan umum yang diwujudkan pada gagasan pendekatan, metodologi, serta alat baru dalam layanan masyarakat.

Menurut *Asian Development Bank* yakni sesuatu yang baru, dapat diterapkan, serta memberikan pengaruh yang bermanfaat. Inovasi tidaklah peristiwa ataupun fenomena, hal ini sebagai konsep, proses, penerapan, dan kemampuan yang menjadi penentu kesuksesan organisasi. Sebuah inovasi tentu membantu sektor publik menciptakan nilai bagi warga.

Menurut Pervaiz K. Ahmed dan Charles D. Shepherd (2010) inovasi tidak terbatas pada benda atau produk yang dihasilkan saja, namun juga budaya, perilaku, atau berbagai tindakan menuju tahap transformasi

didalam segala bentuk aspek sosial masyarakat. Sehingga, inovasi pada umumnya dapat didefinisikan sebagai sebuah terobosan pendorong timbulnya suatu perubahan melalui banyak unsur kehidupan masyarakat agar terlaksana perbaikan mutu kualitas perseorangan dan seluruh lapisan masyarakat yang saling berkaitan. Inovasi tidak hanya memicu perbaikan kualitas individu tetapi juga menciptakan dampak luas pada komunitas yang saling terhubung. Inovasi berperan sebagai katalis dalam meningkatkan mutu kehidupan secara kolektif, baik dalam bidang sosial, ekonomi, maupun teknologi. Inovasi berfungsi sebagai pendorong dalam meningkatkan kualitas hidup dengan menawarkan solusi baru untuk mengatasi berbagai tantangan. Di bidang sosial, inovasi berkontribusi pada penyediaan layanan yang lebih efektif dan inklusif. Dalam sektor ekonomi, inovasi mendorong kemajuan melalui pengembangan produk, teknologi, dan model bisnis yang inovatif. Di sisi teknologi, inovasi memudahkan kegiatan sehari-hari dan mempercepat perkembangan di berbagai sektor. Dampaknya yang luas tidak hanya meningkatkan kualitas hidup individu tetapi juga memperkuat kemajuan masyarakat secara keseluruhan.

b) Karakteristik Inovasi

Menurut Rogers (2003) karakteristik inovasi menjadi suatu dampak akan cepat lambatnya inovasi diterima oleh masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Keunggulan relatif (*relative advantage*)

Seberapa besar mafaat inovasi yang dapat dilihat oleh penerimanya. Besar kecilnya manfaat atau keuntungan dari inovasi dapat dilihat dari nilai ekonomisnya atau dari unsur-unsur seperti status sosial, kesenangan, kepuasan, dan faktor lain yang sangat penting. Semakin besar manfaat yang diperoleh penerimanya, maka makin cepatnya inovasi tersebut menyebar.

2. Kompatibilitas (*compatibility*)

Kompatibel adalah ketergantungan sejauh mana kesesuaian antara inovasi berdasarkan nilai, pengalaman sebelumnya, dan kebutuhan penerima, inovasi yang bertentangan dengan norma atau nilai tentunya akseptor tidak mudah diterima dibanding inovasi sesuai dengan norma masyarakat saat ini.

3. Kerumitan (*complexity*)

Bagaimana tahapan kesulitan penerima dalam menangkap serta menggunakan inovasi. Inovasi yang mudah dipelajari serta digunakan oleh orang yang menerimanya akan tersebar cekatan, sedangkan inovasi yang sukar dipelajari dan digunakan akseptor tersebar secara lamban.

4. Kemampuan diujicobakan (*triability*)

Kemampuan untuk diujicobakan yakni dimana sebuah inovasi mungkin diuji atau tidak oleh penerimanya. Untuk menerapkan suatu inovasi dengan cepat, anda harus dapat menunjukkan manfaatnya.

5. Kemampuan untuk diamati (*observability*)

Memiliki pengertian dimana apakah mudah untuk mengamati hasil inovasi. Inovasi yang mudah terlihat hasilnya diterima cepat oleh

masyarakat, sedangkan inovasi yang sulit dilihat hasilnya memerlukan waktu untuk dapat diterima masyarakat. Inovasi yang hasilnya langsung terlihat cenderung lebih mudah diterima oleh masyarakat karena manfaatnya dapat dirasakan dengan cepat. Sebaliknya, inovasi yang memerlukan waktu untuk menunjukkan hasil membutuhkan proses adaptasi dan pemahaman yang lebih lama. Hal ini disebabkan oleh kecenderungan masyarakat untuk menilai sesuatu berdasarkan dampak langsung yang dirasakan. Oleh karena itu, keberhasilan inovasi sering kali bergantung pada bagaimana inovasi tersebut dikomunikasikan dan diterapkan agar manfaatnya lebih mudah dipahami oleh masyarakat.

c) Tipologi Inovasi

Tipologi inovasi dalam bidang publik menurut Halvorsen, et al. (2003) dibagi menjadi beberapa jenis, yaitu sebagai berikut:

1. *A new or improved service* (Perbaikan atau pelayanan baru), seperti pemeliharaan kesehatan di rumah.
2. *Process innovation* (Inovasi proses), yakni pembentukan suatu produk atau layanan terdapat perubahan.
3. *Administrative innovation* (Inovasi administratif), misalnya pemakaian instrument gagasan baru, memungkinkan timbul akan akibat pergantian suatu gagasan.
4. *System innovation* (Inovasi sistem), kebaruan sistem atau pergantian besar pada ketersediaan, seperti mendirikan organisasi baru menciptakan cara baru kerjasama dan percakapan baru.

5. *Conceptual innovation* (Inovasi konseptual), perubahan dari perspektif aktor, pergeseran ini diiringi suatu adopsi ide baru, seperti sewa akomodasi atau manajemen air integral.
6. *Radical change of rationality* (Rasionalitas perubahan radikal), yaitu pengamatan dunia atau matrik perubahan moral pegawai. Rasionalitas perubahan radikal mengacu pada pergeseran mendasar dalam cara individu, seperti pegawai, memandang dunia dan membentuk moralitas mereka. Hal ini mencerminkan perubahan dalam nilai, pola pikir, dan perilaku yang mendasari pengambilan keputusan serta tindakan mereka. Dalam konteks organisasi, perubahan ini dapat memengaruhi etos kerja, hubungan antarpegawai, dan cara institusi menghadapi tantangan baru. Transformasi ini menunjukkan bahwa perubahan radikal tidak hanya terkait dengan struktur atau sistem, tetapi juga melibatkan aspek moral dan rasionalitas individu yang bekerja di dalamnya.

d) Kategori Inovasi

Menurut Halvorsen dikutip oleh Suwarno (2008) mengungkapkan dalam inovasi tersusun berbagai kategori yaitu seperti:

1. *Incremental innovations – radical innovations.*

Inovasi ini berkaitan pada sejauh mana keasliannya (*novelty*) kebanyakan inovasi pada industry adalah perbaikan *incremental*.

2. *Top-down innovations – bottom-up innovations.*

Memberikan penjelasan tentang penanggung jawab atas proses perubahan perilaku. *Top* menunjukkan manajemen, organisasi, atau hirarki tinggi,

sedangkan *bottom* menunjukkan tenaga kerja atau personel pemerintah dan penetapan keputusan di tingkat unit tengah (*mid-level policy makers*).

3. *Needs-led innovations and efficiency-led innovation.*

Untuk mengangkat efisiensi layanan, produk, dan prosedur, proses inovasi dianggap telah mengalami penyelesaian permasalahan. Inovasi yang didorong oleh kebutuhan (*needs-led*) dan efisiensi (*efficiency-led*) bertujuan untuk meningkatkan layanan, produk, atau prosedur dengan cara yang lebih efektif. Proses inovasi ini dianggap berhasil jika mampu menyelesaikan masalah yang ada dan menghasilkan solusi yang lebih baik. Dengan fokus pada kebutuhan pengguna dan efisiensi operasional, inovasi dapat menciptakan nilai tambah, baik bagi individu maupun organisasi, sekaligus memperbaiki kualitas dan produktivitas secara keseluruhan.

e) Proses Inovasi

Menurut Pervaiz K. Ahmed dan Charles D. Shepherd (2010), membagi proses inovasi menjadi tiga macam, diantaranya:

1. Inovasi Administrasi (*administrative innovation*), berkaitan pada tahapan administrasi serta gambaran organisasi, dimana secara langsung dan tidak langsung berkaitan dengan aktivitas utama manajemen industri dan organisasi.
2. Inovasi Teknologi (*technology innovation*), berhubungan mengenai produk, layanan, dan tahapan produksi.
3. Inovasi Proses/Operasional (*process innovation*), yakni unsur aktual ditambahkan melalui informasi, kejelasan tugas, pekerjaan operasi jasa

ataupun produksi perusahaan sekaligus masukan bahan baku, serta alat yang dipergunakan menghasilkan barang atau jasa sebuah layanan. Inovasi proses atau operasional (*process innovation*) melibatkan peningkatan cara-cara kerja dalam sebuah perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang lebih baik. Hal ini mencakup penambahan unsur-unsur penting, seperti informasi yang lebih jelas, pengaturan tugas yang lebih efisien, dan penggunaan bahan baku serta alat yang tepat. Dengan memperbaiki proses operasional, perusahaan dapat meningkatkan kualitas produk atau layanan, mengurangi biaya, dan mempercepat waktu produksi, sehingga memberikan keuntungan kompetitif yang lebih besar.

f) Tahapan Proses Inovasi

Menurut De Jong & Den Hartog (2003) mengklasifikasikan mendalam proses inovasi dalam empat tahapan, yaitu:

1. Menilik Peluang

Peluang muncul saat terdapat masalah yang timbul atau dianggap membedakan antara apa yang seharusnya dan apa yang terjadi. Oleh karena itu, perilaku kreatif bermula adanya keterampilan untuk menilik peluang.

2. Mengungkapkan Ide

Awal sebuah gangguan muncul atau dianggap menjadi pemasalahan maka menggunakan model berpikir konvergen, berarti mencari ide sebanyak mungkin secara kreatif dalam menghadapi masalah-masalah yang muncul.

3. Kajian Ide

Konsep tak semuanya dapat digunakan, jadi diadakan kajian terhadap gagasan yang muncul. Model berpikir divergen atau mendetail mulai dilaksanakan. Seberapa besar konsep tersebut memiliki keuntungan dan kerugian yang harus dipertimbangkan. Gagasan empiris yang mana dihitung, sementara ide yang kurang masuk kriteria menjadi tersingkirkan. Kajian terus diadakan hingga menemukan suatu pilihan terbaik yang memiliki skala mayoritas berhasil.

4. Pelaksanaan

Tahap ini memerlukan nyali besar dalam mengambil resiko. Resiko mengacu pada kemungkinan sukses atau kegagalan, maka David McClelland menyarankan resiko diambil baiknya saat tarat sedang, karena melalui tahap inilah bagaimana suatu hasil akan ditentukan dan tentunya sangat berpengaruh pada baik dan buruknya. Pelaksanaan suatu rencana memang memerlukan keberanian untuk mengambil risiko, karena di tahap ini hasil yang diinginkan dapat berhasil atau gagal. David McClelland menyarankan agar risiko diambil saat situasi sedang stabil, karena keputusan yang diambil pada tahap ini akan sangat memengaruhi hasil akhir. Risiko yang dihadapi bisa menentukan apakah suatu proyek akan berhasil atau berakhir buruk, sehingga penting untuk mempertimbangkan dengan hati-hati sebelum melangkah.

g) Hambatan dalam Inovasi

Geoff Mulgan dan David Albury (2003) merinci lebih dalam hambatan tumbuhnya inovasi menjadi delapan faktor sebagai berikut:

1. *Reluctance to close down failing program or organization* (Ketidakmauan penutupan suatu kebijakan atau sistem yang tidak berhasil). Ketidakmauan untuk menutup program atau organisasi yang tidak berhasil sering kali disebabkan oleh rasa enggan mengakui kegagalan, biaya emosional atau politik, dan ketakutan akan dampak negatif pada reputasi atau pekerjaan. Akibatnya, sumber daya terus digunakan untuk program yang tidak efektif, menghambat inovasi dan alokasi yang lebih efisien pada inisiatif yang berpotensi berhasil.
2. *Over-reliance on high performers as source of innovation* (Keterikatan yang tinggi kepada suatu pihak yang dianggap awal mula inovasi). Ketergantungan berlebih pada individu atau kelompok berprestasi tinggi sebagai sumber inovasi dapat menghambat kolaborasi tim secara keseluruhan. Fokus yang sempit ini juga mengabaikan potensi kontribusi dari anggota organisasi lainnya, sehingga menciptakan ketidakseimbangan dalam tanggung jawab dan pengembangan ide-ide baru.
3. *Technologies available but constraining cultural or organizational arrangement* (Hambatan budaya atau organisasi dengan ketersediaan teknologi). Ketersediaan teknologi yang canggih sering kali tidak dimanfaatkan optimal karena hambatan budaya atau struktur organisasi yang tidak fleksibel. Misalnya, resistensi terhadap perubahan, hierarki yang kaku, atau kurangnya pemahaman akan teknologi dapat menghalangi integrasi dan penggunaannya secara efektif.

4. *No rewards or incentives to innovate or adopt innovations* (Tiada suatu insentif atau hadiah yang mendukung maupun adopsi inovasi). Tanpa adanya insentif atau penghargaan, motivasi untuk menciptakan atau mengadopsi inovasi menjadi rendah. Hal ini dapat menyebabkan stagnasi dalam organisasi, karena individu atau tim merasa tidak ada manfaat nyata dalam berinovasi, baik dari segi finansial, pengakuan, maupun perkembangan karir.
5. *Poor skills in active risk or change management* (Kurangnya keterampilan maupun kesanggupan untuk mengambil resiko atau mengubah jalannya manajemen). Kurangnya keterampilan dalam manajemen risiko dan perubahan membuat organisasi kesulitan menavigasi tantangan atau memanfaatkan peluang yang ada. Ketidakmampuan ini sering kali menyebabkan kegagalan dalam mengimplementasikan perubahan yang diperlukan untuk beradaptasi dengan dinamika pasar atau teknologi baru.
6. *Short-term budget and planning horizons* (Penyusunan terpusat serta anggaran waktu singkat). Fokus pada perencanaan dan anggaran jangka pendek sering kali mengorbankan strategi jangka panjang. Hal ini menghambat investasi pada inisiatif yang berpotensi memberikan manfaat besar di masa depan, karena tekanan untuk memenuhi target jangka pendek lebih diutamakan.
7. *Delivery pressures and administrative burdens* (Beban administrative dan desakan pengiriman). Beban administratif yang berat dan tekanan untuk segera mengirimkan hasil dapat mengalihkan fokus organisasi dari inovasi

dan perbaikan jangka panjang. Akibatnya, organisasi sering kali terjebak dalam rutinitas yang tidak memberikan ruang untuk berpikir strategis atau melakukan eksperimen yang diperlukan untuk pertumbuhan.

8. *Culture of risk aversion* (Kebiasaan dalam menjauhi risiko). Kebiasaan dalam menjauhi risiko (*culture of risk aversion*) adalah sikap atau budaya di mana individu atau organisasi lebih cenderung menghindari situasi yang berpotensi menimbulkan kerugian atau kegagalan. Hal ini seringkali terjadi karena ketakutan akan dampak negatif yang dapat timbul dari keputusan berisiko. Meskipun menghindari risiko dapat mengurangi kemungkinan kegagalan, sikap ini juga bisa menghambat inovasi dan perkembangan, karena tidak ada kemajuan signifikan yang dicapai tanpa mengambil risiko tertentu.

1.6 Operasionalisasi Konsep

Dalam penelitian ini, untuk menganalisis transparansi pengelolaan pengaduan dalam inovasi kanal pengaduan masyarakat di Kota Semarang melalui Sapa Mbak Ita, peneliti menggunakan teori yang relevan dengan penelitian yang dilakukan peneliti yakni teori transparansi Kristianten (2006). Pada pengukuran transparansi menurut Kristianten dibagi menjadi 4 indikator, yakni:

- a) Ketersediaan dan Aksesibilitas Dokumen
- b) Kejelasan dan Kelengkapan Informasi
- c) Keterbukaan Proses
- d) Kerangka Regulasi Menjamin Transparansi

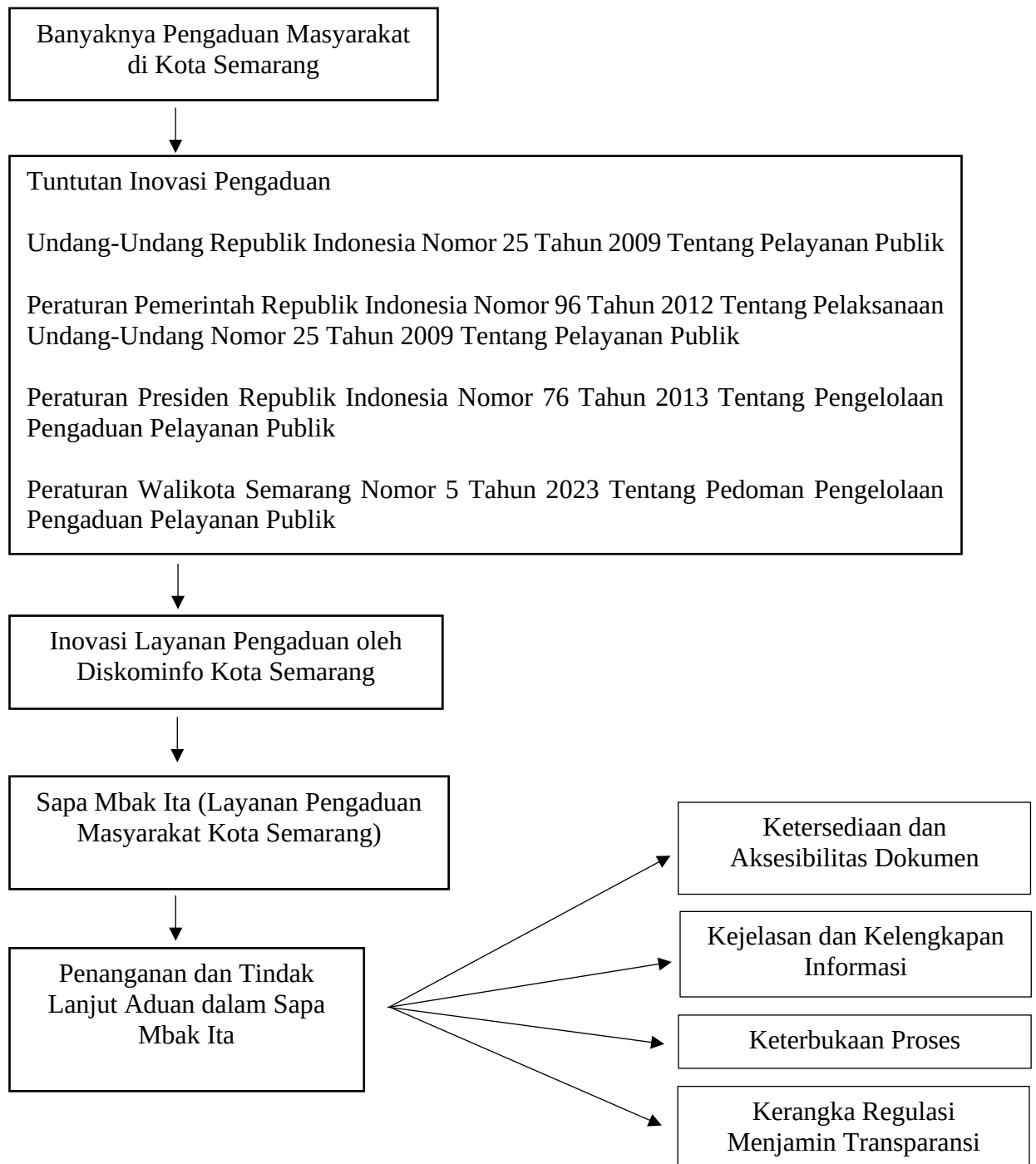
Pemilihan penelitian dengan teori transparansi menurut Kristianten (2006) didasarkan pada relevansi dan pentingnya transparansi dalam tata kelola pemerintahan atau organisasi. Teori ini menawarkan pendekatan yang jelas dan terukur melalui empat indikator utama, yaitu: ketersediaan dan aksesibilitas dokumen, yang memastikan bahwa informasi penting mudah diakses; kejelasan dan kelengkapan informasi, yang menjamin bahwa data yang diberikan cukup detail dan mudah dipahami; keterbukaan proses, yang mengarah pada transparansi dalam pengambilan keputusan; serta kerangka regulasi yang menjamin transparansi, yang memberikan dasar hukum untuk pelaksanaan transparansi itu sendiri. Dengan menggunakan indikator ini, penelitian dapat menilai sejauh mana transparansi diterapkan dan dampaknya terhadap pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

1.7 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan dari permasalahan yang telah peneliti jelaskan dalam latar belakang, dengan berpedoman pada teori dan konsep sebagaimana telah diuraikan pada kajian teori yang kemudian dijadikan sebagai indikator penelitian dari fenomena yang terjadi, maka peneliti akan menggambarkan kerangka pemikiran yang menjadi bagian dari konsep penelitian. Tujuan dari kerangka pemikiran ini yaitu untuk memaparkan secara lebih jelas mengenai permasalahan penelitian untuk menghindari adanya kesalahpahaman terhadap penafsiran makna dan tujuan penelitian serta untuk menggambarkan maksud dari peneliti melakukan penelitian ini. Berikut adalah kerangka pemikiran yang

menggambarkan permasalahan berdasarkan pada teori yang menjadi indikator penelitian digambarkan pada berikut:

Gambar 1. 4 Kerangka Pemikiran Penelitian



1.8 Metodologi Penelitian

1.8.1 Desain Penelitian

Sugiyono (2018) mengungkapkan metode penelitian yang dasarnya adalah cara ilmiah demi mengumpulkan data memiliki tujuan serta manfaat tertentu. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Creswell (2013), metodologi penelitian kualitatif adalah sebuah pendekatan untuk menyelidiki dan memahami arti yang muncul dari masalah kemanusiaan atau sosial. Dalam memahami suatu gejala atau masalah, perlu melakukan pencarian informasi yang berupa teks atau lisan. Informasi yang didapatkan kemudian dianalisis oleh peneliti secara deskriptif. Menurut Sugiyono (2018) mengungkapkan bahwasanya penelitian deskriptif yakni perumusan masalah berkaitan dengan adanya variabel mandiri, yang dapat mencakup satu atau lebih variabel.

1.8.2 Rancangan Strategi Penelitian

Strategi penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu studi kasus, penelitian menggunakan studi kasus karena pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendalami dan menganalisis secara mendalam suatu fenomena dalam konteks yang spesifik. Studi kasus memberikan pemahaman yang lebih rinci tentang situasi nyata, proses, atau masalah yang terjadi dalam suatu organisasi, komunitas, atau peristiwa tertentu. Dengan menganalisis kasus secara langsung, peneliti dapat menggali faktor-faktor yang memengaruhi hasil,

mengidentifikasi tantangan, serta menghubungkan teori dengan praktik. Pendekatan ini sangat berguna untuk mendapatkan wawasan yang lebih konkret dan aplikatif dalam konteks yang kompleks. Menurut Creswell (2014) mengungkapkan bahwa studi kasus yakni metode penelitian yang mengumpulkan informasi menyeluruh dari berbagai tahapan pengumpulan data untuk menyelidiki secara menyeluruh suatu masalah. Studi kasus juga dijalankan agar mendapatkan pemahaman yang lebih terperinci dan mengevaluasi lebih lanjut situasi, individu, dan kelompok.

1.8.3 Lokasi Penelitian

Pelaksanaan penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Semarang yang beralamat di Jalan Pemuda No. 148, Sekayu, Kecamatan Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah. Alasan dari pemilihan lokasi tersebut adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Semarang adalah pengelola serta penggagas inovasi Sapa Mbak Ita. Sehingga, Diskominfo Kota Semarang dianggap mengetahui kendala serta hambatannya.

1.8.4 Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini telah ditetapkan yakni Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Semarang (Diskominfo) sebagai pihak yang mengoperasionalkan Sapa Mbak Ita serta menangani aduan laporan masyarakat sebelum diteruskan menuju OPD terkait, Dinas

Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang (Disperkim) dan Dinas Pekerjaan Kota Semarang (DPU) sebagai OPD yang menindak lanjuti laporan aduan masyarakat, dan Masyarakat Kota Semarang pengguna yang pernah melaporkan aduan mereka melalui Sapa Mbak Ita.

Tabel 1. 3 Data Informan dan Instansi

No .	Nama Informan	Jabatan	Instansi
1.	Bening Sasaningtawang, S.I.Kom.	Pranata Hubungan Masyarakat	Diskominfo Kota Semarang
2.	Figi, S.Psi.	Analisis Pengaduan Masyarakat	Diskominfo Kota Semarang
3.	Riski Febry Riswati, S.Ds.	Pengelola Pengaduan Publik	Diskominfo Kota Semarang
4.	Dicky Proklamanto Putra, S.T.	Pengelola Pengaduan Publik	Diskominfo Kota Semarang
5.	Robet Sugiarto, A.Md.	Teknisi Listrik dan Jaringan	Disperkim Kota Semarang
6.	Achmad Danang Setiadi S.T.	Surveyor Pemetaan Pertama	DPU Kota Semarang
7.	Ahmad Maliki	Masyarakat Kota Semarang	Pengguna serta Pelapor melalui Aplikasi Sapa Mbak Ita

1.8.5 Sumber Data

Menurut Miles dan Huberman (1994) mengungkapkan bahwa data kualitatif pada umumnya berupa kata-kata dan seringkali menjadi subyek beberapa aspek ilmu sosial. Data merupakan deskripsi serta

penjelasan penting dari sumber yang beralasan mengenai proses dalam pembahasan yang dapat dikenali. Adanya data kualitatif menjadikan individu menjaga alur kronologis, mengidentifikasi kejadian mana yang secara tepat menyebabkan sebab akibat, dan mendapatkan penjelasan yang tentunya bermutu bagi data penelitian.

a) Data Primer

Data primer adalah data yang secara langsung diperoleh peneliti dalam wawancara terhadap subjek penelitian. Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui interaksi atau pengumpulan data dari sumber pertama, seperti wawancara dengan subjek penelitian. Sumber pertama yang dimaksud adalah orang yang memiliki informasi atau data terkait atau dalam penelitian ini disebut sebagai informan selaku subjek penelitian. Data primer, dalam penelitian ini berupa hasil wawancara peneliti dengan tujuh pihak terkait yang terlibat dengan penanganan dan tindak lanjut layanan pengaduan Sapa Mbak Ita. Data ini bersifat asli dan belum diolah sebelumnya, sehingga memberikan gambaran yang lebih akurat dan mendalam tentang topik yang diteliti. Dengan cara ini, peneliti dapat memperoleh informasi yang relevan dan spesifik sesuai dengan tujuan penelitian.

b) Data Sekunder

Data sekunder dijelaskan informasi berupa data dikumpulkan secara tidak langsung atau melalui media perantara. Data sekunder

didapatkan melalui dokumen Dinas Komunikasi dan Informatika dan literatur yang mempunyai keterkaitan dengan permasalahan penelitian.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Creswell (2014) pada penelitian kualitatif, peneliti dalam memperoleh data menetapkan metode yang digunakan, yakni *qualitative interview* (wawancara), *qualitative documents* (dokumen), dan *qualitative audio and visual materials* (rekaman suara dan visual).

a) *Qualitative interview* (wawancara)

Menurut Creswell (2015) wawancara yakni saat peneliti bertanya beragam jenis pertanyaan terbuka (*open-ended question*) terhadap narasumber dan mencatat bagaimana mereka menanggapi pertanyaan tersebut, kemudian dibentuk dalam transkrip yang tersedia untuk analisis. Peneliti menggunakan jenis wawancara semi-terstruktur dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2017) dengan menggunakan wawancara semi-terstruktur, tujuan wawancara adalah untuk mengidentifikasi masalah secara lebih terbuka dalam meminta gagasan ataupun pendapat. Menurut Herdiansyah (2013) mengungkapkan yaitu wawancara semi-terstruktur memberikan fleksibilitas kepada peneliti dalam mengatur pertanyaan dan alur wawancara. Menurut Herdiansyah (2013) karakteristik wawancara semi-terstruktur termasuk pertanyaan awal yang terbuka, tetapi tetap terbatas pada alur dan topik pembicaraan. Kedua, anda dapat mengantisipasi kecepatan wawancara. Ketiga, anda

dapat tetap fleksibel tetapi tetap dalam kontrol. Keempat, instruksi wawancara digunakan. Kelima, tujuan wawancara adalah untuk mendapatkan pemahaman tentang situasi. Dalam wawancara terdapat langkah-langkah yang diungkapkan Sugiyono (2017) , yaitu:

1. Menentukan siapa yang diwawancarai.

Langkah pertama adalah memilih narasumber yang relevan dengan topik penelitian. Pemilihan ini penting untuk memastikan wawancara memberikan informasi yang akurat dan mendalam sesuai dengan tujuan penelitian.

2. Menyusun topik wawancara.

Sebelum wawancara, peneliti harus menyiapkan topik atau pertanyaan yang akan dibahas. Topik ini harus terstruktur dengan baik agar wawancara berjalan fokus dan menghasilkan data yang relevan dengan penelitian.

3. Memulai wawancara.

Pada tahap ini, peneliti mulai berinteraksi dengan narasumber, menciptakan suasana yang nyaman, dan menjelaskan tujuan wawancara. Hal ini penting untuk membangun hubungan yang baik dan memastikan narasumber merasa nyaman memberikan informasi.

4. Mengikuti wawancara.

Peneliti perlu mendengarkan dengan cermat jawaban dari narasumber, memberikan kesempatan untuk berbicara, dan

mencatat poin-poin penting. Selain itu, peneliti juga bisa menggali lebih dalam dengan pertanyaan lanjutan jika diperlukan.

5. Konfirmasi dan menyimpulkan hasil wawancara.

Setelah wawancara, peneliti harus memverifikasi kembali informasi yang diperoleh untuk memastikan keakuratannya. Ini juga saat yang tepat untuk menyimpulkan temuan-temuan yang diperoleh dari wawancara tersebut.

6. Mencatat hasil wawancara dalam catatan lapangan.

Segera setelah wawancara, peneliti mencatat hasil wawancara secara rinci dalam catatan lapangan. Hal ini penting agar informasi yang diperoleh tidak terlupakan dan dapat dianalisis lebih lanjut.

7. Menentukan apa yang harus dilakukan setelah wawancara.

Setelah wawancara selesai, peneliti harus memutuskan langkah selanjutnya, seperti analisis data atau merencanakan wawancara berikutnya jika diperlukan. Ini memastikan bahwa penelitian terus berjalan dengan lancar dan data yang dikumpulkan dapat dimanfaatkan dengan baik.

b) *Qualitative documents* (dokumen)

Menurut Creswell (2015) dokumen terdiri dari catatan pribadi dan publik yang dikumpulkan oleh peneliti tentang lokasi atau subyek penelitian. Sumber-sumber ini dapat berupa surat kabar, notulen rapat, catatan harian pribadi, dan surat. Peneliti mengumpulkan berbagai acuan

literatur dalam penelitian ini terhadap fenomena yang terjadi dalam beberapa buku, artikel, jurnal, serta dokumen.

c) *Qualitative audio and visuals materials* (rekaman suara dan visual)

Menurut Creswell (2015) bahan audio visual terdiri dari suara atau gambar yang digabungkan oleh peneliti untuk menunjang mereka menangkap fenomena utama yang akan mereka teliti. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan dokumentasi setiap kegiatan yang berlangsung pada setiap tahapan teknik pengumpulan data, mekanisme pelayanan, serta bukti-bukti penunjang penelitian.

1.8.7 Teknik Analisis Data

Menurut Moleong (2009) menjelaskan bahwa analisis data kualitatif yakni tahapan mencari dan penyusunan secara sistematis data di catatan lapangan, wawancara, dan sumber lain agar lebih mudah disampaikan dan dipahami, proses ini dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya, sintesa, menyusun dalam pola, memilahnya, dan penarikan kesimpulan. Miles dan Huberman (1984) yang dikutip oleh Sugiyono (2009) mengatakan analisis data kualitatif berlangsung secara terus menerus serta interaktif, menghasilkan data jenuh. Teknik analisis data pada penelitian penanganan dan tindak lanjut layanan pengaduan Sapa Mbak Ita di Kota Semarang, peneliti menggunakan teknik analisis data berbasis model *analysis interactive* dikembangkan oleh Miles dan Huberman.

a) Pengumpulan data (*data collecting*)

Tahapan dalam mengumpulkan berbagai data yang dibutuhkan untuk penelitian dikenal sebagai pengumpulan data, teknik digunakan dalam pengumpulan data dalam tiap penelitian berbeda jadi harus disesuaikan. Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data meliputi kegiatan wawancara, dokumen, dan rekaman audiovisual. Peneliti memenuhi pengumpulan data di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Semarang dimana relevan akan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini.

b) Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data yaitu proses penelitian yang menekankan pada kesederhanaan data yang masih berbentuk kasar dari catatan tertulis di lapangan, menyusun ringkasan, mengklasifikasikan ciri jawaban, dan memastikan bahwa jawaban informan penelitian dimasukkan kembali ke dalam catatan yang diperoleh setelah pengumpulan data. Setelah mengumpulkan data, peneliti menguranginya untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang temuan penelitian yang telah dilakukan peneliti di lapangan dan mempermudah dalam analisa data tahap selanjutnya. Peneliti dalam penelitian ini akan melaksanakan proses reduksi data setelah mendapatkan informasi oleh para narasumber Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Semarang, data/dokumen dari Diskominfo Kota Semarang, dan hasil observasi di

Diskominfo Kota Semarang. Semua data dimana telah dikumpulkan kemudian akan disederhanakan agar mempermudah peneliti dalam penyusunan hasil penelitian dan mempermudah saat pengambilan kesimpulan.

c) Penyajian data (*data display*)

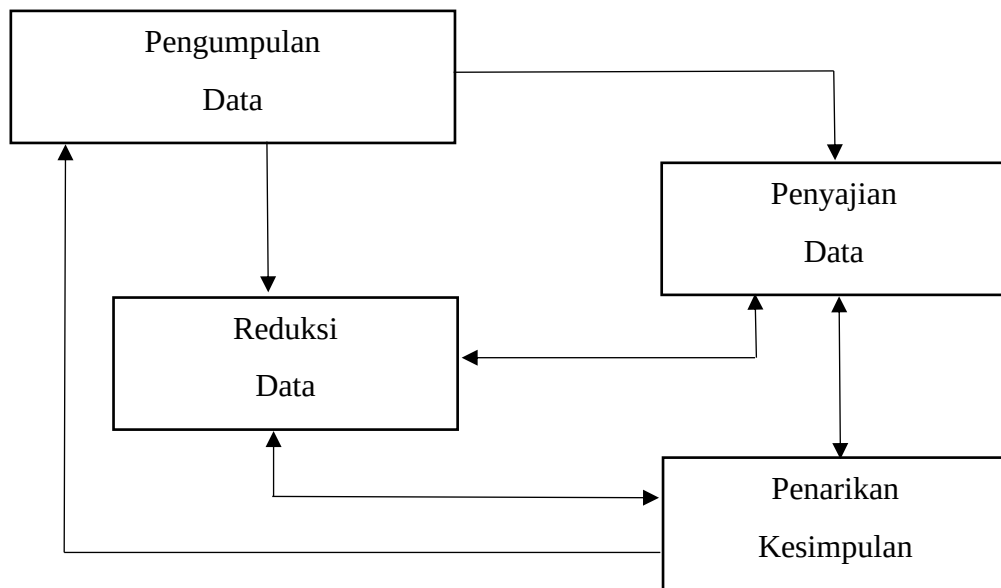
Penyajian data adalah menyajikan kategori jawaban informan, gambar ataupun kecenderungan informan bersama dengan berbagai temuan lapangan yang menjadi proses awal pengolahan data. Data yang telah direduksi kemudian ditampilkan melalui hasil penelitian disertai dengan analisis. Miles dan Huberman menyajikan data dalam format teks/tulisan naratif. Data dapat disajikan juga dengan tabel, bagan, grafik, dan lain-lain. Peneliti dalam penelitian ini akan menyajikan data mengenai penanganan dan tindak lanjut layanan pengaduan Sapa Mbak Ita oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Semarang.

d) Penarikan kesimpulan (*conclusion verification*)

Suatu waktu tidak ada dukungan bukti kuat selama tahap pengumpulan data, proses pengambilan kesimpulan dan peninjauan kembali kesimpulan awal penelitian bersifat sementara dan data akan berubah karena tidak ditemukan kuatnya bukti. Jadi, peneliti akan melakukan pengambilan kesimpulan sehabis melakukan tahap proses pengumpulan, reduksi, dan penyajian data sehingga tercipta kesimpulan

yang mumpuni dapat dipertanggung jawabkan. Berbagai komponen analisis data menurut Miles dan Huberman adalah berikut.

Gambar 1. 5 Siklus Analisis Data Miles dan Huberman



Sumber: Buku Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994)