

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah diartikan sebagai salah satu faktor keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melaksanakan tugas pemerintah. Pelayanan yang diberikan dapat berupa pelayanan berbasis inovasi teknologi yang pada penerapannya dapat memudahkan pelayanan bagi masyarakat dan meningkatkan efisiensi bagi para pengguna yang mengalaminya. Sesuai Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah merupakan segala bentuk upaya peningkatan kinerja pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan ketentraman publik lewat pengembangan jasa, pemberdayaan berserta kapasitas masyarakat, dan upaya pengembangan promosi daerah. Munculnya rencana inovasi pelayanan tidak terlepas dari tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang baik yang berorientasi pada kepentingan umum dan kebutuhan seluruh masyarakat.

Inovasi secara umum diartikan sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi pemerintah (Said, 2007:27). Perubahan yang direncanakan adalah memperkenalkan inovasi baru dalam pelayanan publik yaitu dengan menggunakan sistem pelayanan yang terintegrasi melalui Smartphone yang dengan mudah diakses oleh masyarakat. Sejalan dengan pendapat tersebut, terciptanya suatu inovasi pelayanan publik merupakan wujud proses pembaharuan terhadap pelayanan publik yang lebih dinamis.

Artinya melalui pembaharuan dalam inovasi pelayanan akan berdampak signifikan terhadap kebutuhan masyarakat terutama dalam pelayanan publik.

Tuntutan masyarakat semakin tinggi terhadap sistem tata kelola pemerintahan yang baik menjadikan pelayanan sebagai salah satu sektor yang perlu mendapatkan prioritas khusus dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terutama dalam bidang pelayanan publik yang berbasis aplikasi. Sektor pelayanan publik berbasis aplikasi merupakan suatu terobosan baru dalam upaya penyelenggara pelayanan publik yang maksimal. Hal yang diharapkan dengan memunculkan sistem pelayanan berbasis aplikasi dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses sektor-sektor pelayanan yang dibutuhkan terkait pelayanan yang dituju oleh masyarakat pada umumnya.

Pemerintah kota Bekasi membuat suatu terobosan baru dalam inovasi pelayanan berbasis aplikasi yang bernama Bekasi *Iconic* (*Bekasi Inovatif, Countinues, Improvement, Collaboration*) pada tanggal 18 Febuari 2018 yang diciptakan sebagai wadah sarana informasi serta penunjang kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik (REPUBLIKA, 2018). Tujuan Pemerintah kota Bekasi meluncurkan pelayanan berbasis aplikasi sebagai upaya peningkatan pelayanan bagi masyarakat yang mudah, praktis, dan efisien dalam penerapannya. Selain itu, juga sebagai upaya pendekatan pemerintah kota Bekasi kepada masyarakat. Sebagai platform pelayanan publik aplikasi Bekasi *Iconic* terdiri dari 28 platform layanan yang tersedia yang dapat digunakan oleh masyarakat sebagai penunjang kebutuhan dalam mengakses pelayanan publik. Terdapat fitur-fitur yang tersedia di aplikasi Bekasi *Iconic* seperti menu Call

Center, SPGDT (Sistem Penanggulangan Gawat Darurat), Menu panggilan pemadaman kebakaran, aduan polisi kepada Polres Metro Kota Bekasi, Menu-menu berita Kota Bekasi, menu pengaduan dan menu Pelayanan Publik.

GAMBAR 1.1
APLIKASI BEKASI ICONIC



Pada gambar 1.1 aplikasi Bekasi *Iconic* merupakan gabungan dari beberapa aplikasi milik masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang dijadikan satu sebagai platform pelayanan yang dapat mudah digunakan oleh masyarakat, karna satu aplikasi dalam Bekasi *Iconic* bisa mencakup banyak layanan yang tersedia. Dengan begitu, masyarakat dapat dimudahkan dalam mengakses beberapa fitur pelayanan yang tersedia di aplikasi Bekasi *Iconic* karena aplikasi ini mencakup beberapa layanan yang

dikelola langsung oleh OPD sebagai bentuk percepatan pelayanan publik. Sebagai instansi yang perlu mengelola aplikasi Bekasi *Iconic*, pemerintah kota Bekasi menunjuk Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian sebagai OPD yang menginisiasi dari penyedia pelayanan berbasis aplikasi Bekasi *Iconic* agar dalam keberjalanan pelayanan berbasis aplikasi dapat dilakukan monitoring oleh dinas tersebut sebagai pelaksanaan di lapangan dari keberjalanan pelayanan berbasis aplikasi.

Platform pelayanan berbasis aplikasi yaitu Bekasi *Iconic* diharapkan menjadi sebagai salah satu layanan aplikasi yang dapat memudahkan masyarakat dalam pelayanan publik, sehingga kemunculannya dapat menjadi langkah positif bagi pemerintah dan juga bagi masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik yang mengalami. Media pelayanan publik yang berbasis aplikasi diharapkan keberjalanannya menjadi lebih efisien terhadap pelayanan publik yang selama ini, masyarakat mengalami kesulitan dalam berbagai hal seperti berbelitnya pelayanan yang diberikan, lambatnya proses birokrasi, serta tidak terstrukturanya manajemen pelayanan yang diberikan. Artinya dengan dibuatkan platform pelayanan berbasis aplikasi dapat menjawab keresahan masyarakat akan tuntutan pelayanan yang lebih baik.

Sebagai media pelayanan publik berbasis aplikasi Bekasi *Iconic*, pada prosesnya membutuhkan waktu 1-2 tahun dalam keberjalanannya. Mulai dari kesiapan sumber daya manusia baik dimasing-masing OPD, sosialisasi ke masyarakat mengenai eksistensi dan keunggulan dari aplikasi Bekasi *Iconic*, dan kesiapan Organisasi

Perangkat Daerah (OPD) dalam proses pembaharuan didalam layanan yang tersedia di Bekasi *Iconic*. Terlebih, penerapan sistem pelayanan melalui aplikasi Bekasi *Iconic* perlu adanya dukungan sosialisasi secara massif oleh Pemerintah kota dan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian selaku perangkat daerah yang ditunjuk oleh Pemerintah kota Bekasi dalam menginisiasi keberjalanan aplikasi Bekasi *Iconic*. Harapannya dengan adanya pengenalan mengenai aplikasi Bekasi *Iconic* dapat menjadi pengetahuan dan pengenalan bagi masyarakat tentang layanan aplikasi milik pemerintah kota Bekasi dalam pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Pada kurun waktu kurang dari dua tahun, aplikasi *Bekasi Iconic* yang sudah diluncurkan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian dalam pelaksanaannya, layanan yang ada pada aplikasi ini tidak semua layanannya dapat diakses oleh masyarakat. (Riview Bekasi, 2018). Artinya, dari 28 platform layanan yang tersedia, masyarakat hanya bisa menggunakan beberapa aplikasi saja seperti Call Center, SPGDT (Sistem Penanggulan Ke Gawat Daruratan), Damkar, Polresta, dan I-PBB. Sisanya dari layanan yang tersedia tidak dapat digunakan oleh masyarakat salah satunya adalah Layanan Pengaduan Online pada aplikasi *Bekasi Iconic*.

Pelayanan pengaduan pada umumnya dibuatkan agar mendorong partisipasi masyarakat untuk memperbaiki layanan publik yang ada, dan membantu proses perubahan suatu daerah. Implementasinya dari proses pembentukan pengaduan ini dapat menjadi suatu bentuk optimalisasi dalam memperbaiki sektor-sektor pelayanan publik dimasing-masing OPD yang dalam pelaksanaannya tidak menjalankan fungsi

pelayanan publik kepada masyarakat. Sebagai media komunikasi, layanan pengaduan online juga perlu mengfungsikan berbagai kanal akses yang ada seperti penyedia sarana atau fasilitas yang perlu disediakan oleh pemerintah kota agar dapat terjadi interaksi antara di keduanya yaitu pemerintah dan masyarakat seperti dilayanan aplikasi Bekasi *Iconic* ataupun menyediakan kotak saran dimasing-masing OPD, menyiapkan kanal akses lainnya melalui website pemerintah kota Bekasi, ataupun bisa melalui layanan telepon SMS/WA sebagai media komunikasi yang penerapannya dapat menjadi platform bagi masyarakat untuk melakukan pelayanan pengaduan online.

Implementasinya layanan yang tersedia di aplikasi Bekasi *Iconic* terutama disektor pengaduan online pada pelaksanaan nya hingga saat ini belum bisa digunakan oleh masyarakat atau belum *user-friendly*. Ketika masyarakat ingin mengakses layanan pengaduan di aplikasi Bekasi *Iconic* maka fitur yang tersedia tidak meresponsif atau tidak tersedianya form pengaduan yang mengarahkan terkait pengaduan yang ingin dilakukan oleh masyarakat. Hal ini menjadi masalah, mulai dari tidak bisa digunakan nya layanan pengaduan di aplikasi Bekasi *Iconic*, belum massifnya sosialisasi yang diberikan oleh pemerintah kota Bekasi tentang eksistensi dari aplikasi Bekasi *Iconic* terutama pada layanan-layanan yang ada, termasuk layanan pengaduan online dan juga dalam kurun waktu lebih dari 2 tahun keberjalannya masyarakat belum merasakan dampak dari adanya inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi khususnya dilayanan pengaduan online.

Ketidakberjalanannya aplikasi Bekasi Iconic terutama pada fitur layanan Pengaduan Online menjadi daya tarik tersendiri, karena aplikasi ini yang sedianya dimunculkan sebagai kemudahan masyarakat dalam mengakses sektor pengaduan, tetapi pengaduan tersebut tidak dapat digunakan oleh masyarakat. Padahal, manfaat yang didapat dari adanya layanan ini dapat memudahkan masyarakat apabila mengalami kesulitan terkait birokrasi pelayanan publik yang rumit dan tidak profesional, dapat mengeluhkan perihal sarana dan prasarana tata kelola pemerintahan yang belum baik melalui layanan pengaduan online kepada pemerintah kota Bekasi yang dalam keberjalanannya belum maksimal diberbagai sektor seperti infrastruktur, pengendalian PMKS, pengendalian transportasi, dll. Disamping itu, berbagai persoalan terkait belum maksimalnya pelaksanaan aplikasi Bekasi *Iconic* menjadi fokus peneliti untuk melakukan riset di lapangan terkait ketidakberjalanannya layanan di Bekasi *Iconic* terutama pada layanan pengaduan online.

Dengan melihat beberapa riset penelitian pelayanan pengaduan online di berbagai daerah, dimana pada riset sebelumnya yang dilakukan Airin Nurhita dan Rini Rachmawati pada tahun 2018 dengan judul *Pemanfaatan Aplikasi Lapor Sleman Sebagai Pelayanan Pengaduan di Kabupaten Sleman* menjelaskan aplikasi lapor sleman pada keberjalanannya sangat membantu warga Kabupaten Sleman dalam memberikan pengaduan melalui sistem aplikasi. Pada riset yang dilakukan tersebut, pola penyelenggaraan aplikasi Lapor Sleman sangat dinamis, dan terstruktur dalam proses keberjalanannya, mulai dari melibatkan berbagai stakeholder yang ada,

sosialisasi secara masif yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Sleman, hingga melibatkan pihak ke 3 dalam sisi pola penyelenggarannya. Riset selanjutnya yang dilakukan oleh Yunita Ratna Sari Pada tahun 2019 dengan Judul *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Solo Destination di Kota Surakarta Jawa Tengah* menjelaskan pelaksanaan aplikasi pelayananan Solo Destination yang merupakan sebuah aplikasi tentang info seputar Parawisata yang berada di Kota Surakarta dan juga Non Parawisata yang terintegrasi dengan fitur-fitur yang ada, sehingga keunggulan yang ada di aplikasi ini yang dimana aplikasi ini merupakan aplikasi yang terintegrasi dengan beberapa layanan seperti tempat Parawisata, Hotel, Pusat Perbelanjaan, Tempat-tempat bersejarah, Kuliner dan event budaya. Selain itu juga terdapat beberapa fitur lainnya seperti info lalu lintas, ULAS (Unit Layanan Aduan Surakarta) yang merupakan fitur aduan/kritik dari masyarakat terhadap pemerintah Surakarta, Layanan Masyarakat seperti e-retribusi, Perijinan IMB serta layanan kependudukan. Tidak hanya itu saja, terdapat juga fitur layanan lainnya seperti radio anak, fitur tentang harga pangan/sembako di pasar tradisional dan informasi umum seperti ATM, RRI Surakarta, Jadwal Transportasi, Puskesmas, Rumah sakit dan SPBU. Adanya riset ini menambah khasanah ilmu pengetahuan kepada daerah-daerah lain untuk memanfaatkan potensi daerah yang ada untuk upaya menaikkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan juga sebagai upaya mendorong usaha UMKM bagi masyarakat.

Melihat riset sebelumnya terkait pembahasan tentang pengaduan online berbasis aplikasi. Peneliti akan melakukan riset penelitian mengenai implementasi kebijakan

aplikasi Bekasi *Iconic* pada sistem pengaduan online yang ditinjau dalam persepektif implementasi kebijakan inovai pelayanan publik di kota Bekasi. Selama proses penyelenggaraannya, peneliti akan melihat di lapangan tentang bagaimana implementasi ini dijalankan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian sebagai pencipta aplikasi Bekasi *Iconic* selama kurun waktu lebih dari dua tahun yang dirasa belum bisa di rasakan manfaat nya oleh masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan konteks yang telah diuraikan diatas, maka ringkasan pertanyaan peneliti sebagai berikut:

Bagaimana Implementasi dari inovasi pelayanan melalui aplikasi Bekasi *Iconic* terutama pada fitur layanan pengaduan online?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan penelitian sebagai berikut:

Untuk mengidentifikasi bagaimana implementasi inovasi pelayanan melalui aplikasi Bekasi *Iconic* terutama pada fitur layanan pengaduan online.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Kegunaan teoritis riset ini diharapkan mampu memperkaya khasanah ilmu pengetahuan tentang pelaksanaan aplikasi Bekasi *Iconic* yang diciptakan oleh pemerintah kota Bekasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kota Bekasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menemukan tentang implementasi inovasi pelayanan berbasis aplikasi Bekasi *Iconic* yang dinilai belum mampu memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, serta melihat permasalahan ketidakmampuan aplikasi Bekasi *Iconic*.
- b. Bagi pemerintah kota Bekasi, penelitian dapat bermanfaat agar sebagai bahan memperbaiki implementasi Bekasi *Iconic* yang saat ini belum berjalan maksimal untuk kedepannya menjadi sistem pelayanan yang lebih prima, serta
- c. Bagi masyarakat, penelitian ini bermanfaat agar meningkatkan pemahaman dan informasi tentang penggunaan pelayanan publik berbasis teknologi informasi melalui aplikasi Bekasi *Iconic*.

1.5 Landasan Teori

Landasan teori yang digunakan peneliti untuk mengaitkan temuan dengan data yang diperoleh, peneliti menggunakan teori Implementasi Kebijakan, Inovasi Pelayanan Publik. Teori menjadi basis awal untuk mengungkapkan realita yang akan dikaji selama pelaksanaan penelitian di lapangan.

1.5.1 Implementasi Kebijakan

Secara umum Implementasi kebijakan merupakan alat administrasi hukum dalam berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan (arti luas). Implementasi kebijakan meliputi proses dari *input*, *output*,

dan outcomes. Sehingga dari implementasi kebijakan tersebut, mengubah keputusan atau kebijakan menjadi tindakan operasional.

Implementasi kebijakan dimaksudkan untuk memahami apa yang terjadi setelah suatu program dirumuskan, serta apa yang timbul dari program kebijakan itu. Disamping itu implementasi kebijakan tidak hanya terkait dengan persoalan administratif, melainkan juga mengkaji faktor-faktor lingkungan yang berpengaruh terhadap proses implementasi kebijakan. Implementasi sendiri diartikan sebagai cara agar kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tujuan yang dimaksud juga telah diformulasikan atau menjadi pertimbangan dalam proses pembuatan kebijakan. Dengan demikian implementasi menurut arti kata harfiah adalah pelaksanaan sesuatu. Sehingga implementasi kebijakan dapat diartikan sebagai pelaksanaan suatu kebijakan (keputusan, perda, ataupun undang-undang lainnya).

Syahrudin (2019) mengutip beberapa sudut pandang seperti Mazmanian dan Sabatier (Wibawa dkk,1996) menjelaskan bahwa: mempelajari masalah implementasi kebijakan berarti berusaha memahami apa yang sebenarnya terjadi setelah rencana implementasi diberlakukan atau dirumuskan yaitu peristiwa-peristiwa dan kegiatan yang terjadi setelah proses pengesahan kebijakan negara, baik upaya untuk memberikan dampak tertentu pada masyarakat maupun pada peristiwa-peristiwa yang ada.¹ Pada saat yang sama Wibawa (1994),

¹ Syahrudin. 2019. *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Studi Kasus*. Nusa Media: Bandung.

mengemukakan bahwa “implementasi kebijakan berarti pelaksanaan dari suatu kebijakan atau program”.

Dari sudut pandangan diatas, terlihat bahwa proses implementasi kebijakan tidak hanya melibatkan tindakan lembaga administratif yang bertanggung jawab untuk melaksanakan rencana dan mendorong kepatuhan terhadap tujuan organisasi, tetapi juga partai politik, ekonomi dan lingkaran kekuasaan sosial yang secara langsung langsung atau tidak mempengaruhi semua tindakan.

Proses implementasi kebijakan dapat dianalisis dari 3 sudut pandang, yakni:

1. Pemaksa kebijakan/pembuat kebijakan (*the center*), dimana dari sudut pandang ini, melihat usaha-usaha yang dilakukan oleh pejabat atasan atau lembaga ditingkat pusat untuk mendapatkan kepatuhan dari lembaga-lembaga atau pejabat-pejabat di bawahnya/daerah atau mengubah perilaku masyarakat/kelompok sasaran.
2. Pejabat-pejabat di lapangan (*the periphery*) yaitu melihat tindakan para pejabat dan instansi-instansi di lapangan untuk menanggulangi gangguan-gangguan yang terjadi di wilayah kerjanya.
3. Kelompok sasaran (*target group*) yaitu memuaskan perhatian pada efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan pemerintah telah mengubah pola hidupnya.

Berdasarkan interpretasi yang dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa hanya setelah pembuat kebijakan menentukan atau menentukan tujuan, barulah implementasi kebijakan tersebut baru dimulai. Oleh karena itu, implementasi

kebijakan merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh peserta yang berbeda, sebab pada akhirnya akan diperoleh hasil yang sama sesuai dengan tujuan dari kebijakan itu sendiri.

Keberhasilan implementasi dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang memiliki keterkaitan satu sama lain. Disini peneliti akan menjelaskan model teori implementasi kebijakan milik George C. Edwards III sebagai indikator peneliti untuk melihat implementasi Aplikasi Bekasi Iconic.

1. Model Edward III

Pendekatan *Top down* yang mendapatkan perhatian ilmuan dan praktisi di Indonesia, diantaranya George C. Edward III (1980), masalah utama administrasi publik adalah rendahnya perhatian terhadap implementasi. Edward III menjabarkan empat isu pokok yang perlu mendapat perhatian agar implementasi kebijakan menjadi efektif, yaitu Komunikasi, Sumber daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi.²

Komunikasi dalam melakukan sebuah kebijakan perlu adanya suatu proses komunikasi yang dibangun agar implementasi kebijakan yang dilakukan dapat berjalan dengan baik. Sebuah kebijakan baru yang efektif akan tercapai apabila sudah tepat sasaran dalam setiap kebijakan yang diambil. Sehingga dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut perlu terjalinnya suatu komunikasi yang dilakukan antar kedua belah pihak yaitu pembuat kebijakan dan pelaksana

² Syahrudin. 2019. Implementasi Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Studi Kasus. Nusa Media: Bandung

kebijakan. Artinya dalam melaksanakan suatu proses kebijakan yang efektif, perlu dibangun komunikasi yang baik agar komunikasi yang sudah dibangun tepat, akurat, dan konsisten.

Menurut Edward III dalam Widodo (2010:97), komunikasi kebijakan memiliki beberapa dimensi, antara lain dimensi transmisi, kejelasan, dan konsistensi

1. Transmisi, penyaluran komunikasi oleh para pembuat kebijakan harus dilakukan dengan komunikasi yang baik juga, agar sasaran dalam kebijakan yang dibuat dalam hal ini masyarakat akan menghasilkan komunikasi yang baik pula.
2. Kejelasan, komunikasi yang dibangun oleh pelaksana kebijakan harus jelas dan mudah dimengerti agar apa yang dilakukan dapat melakukan tindakan secara efektif dan efisien.
3. Konsistensi, hal ini diperlukan untuk mencegah adanya miskomunikasi pada saat pengambilan kebijakan yang menyebabkan kebingungan bagi pihak pelaksana kebijakan. Sehingga suatu kebijakan haruslah tetap pada pendirian awal dan jelas.

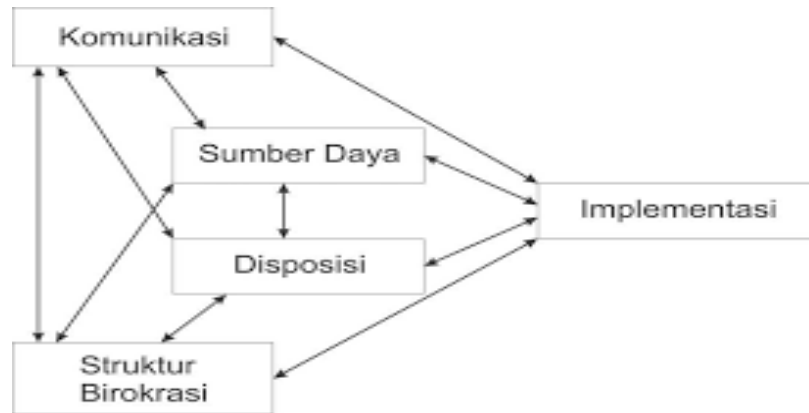
Sumber daya merupakan orang-orang yang terlibat didalamnya termasuk mutu dan jumlahnya serta kewenangannya. Terdiri atas sub indikator staff, informasi, sumber daya finansial, wewenang, dan fasilitas (sarana dan prasarana).

Disposisi merupakan kemampuan pelaksanaan suatu kebijakan yang efektif agar tidak terjadi bias dalam pelaksanaannya. Ketika melakukan disposisi dengan menggunakan model George C. Edward III, terdapat unsur dilamanya yaitu: kesadaran pelaksana, instruksi pelaksana untuk menerima atau menolak program, dan intensitas respons.

Struktur Birokrasi merupakan tugas pelaksana kebijakan karena memiliki pengaruh yang besar terhadap keberhasilan kebijakan tersebut. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama, agar tidak menghambat jalannya kebijakan yang menyebabkan sumber daya tidak efektif.. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan, yang dapat mendukung kebijakan secara politik dengan melakukan kordinasi dengan baik. Model implementasi yang dijelaskan diatas, kelebihan yang dimiliki nya adalah kemampuan menyederhanakan fenomena-fenomena yang kompleks menjadi menjadi suatu model implementasi kebijakan yang tidak rumit (Edward III, 2010:53). Kelemahannya adalah pada mengidentifikasi dan menjelaskan faktor-faktor diluar organisasi pelaksana atau birorkasi pemerintah.

Gambar 1.2

Model Implementasi Kebijakan Edward III (1980)



Sumber: Implementasi Kebijakan Publik, Konsep, Teori, dan Studi Kasus (syaruddin, 2012:60)

Dari teori George C. Edwards III yang sudah peneliti jelaskan diatas, peneliti akan menggunakan model teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III sebagai indikator untuk melihat implementasi aplikasi Bekasi *Iconic* di lapangan. Hal ini dikarenakan, teori George C. Edward lebih relevan untuk melihat implementasi dari Bekasi *Iconic* yang selama program ini sudah diluncurkan oleh pemerintah kota Bekasi sudah tidak berjalan. Oleh karena itu, dengan variable komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi menjadi tolak ukur peneliti di lapangan dalam melihat implementasi aplikasi Bekasi *Iconic*.

1.5.2 Inovasi Pelayanan Publik

1.5.2.1 Inovasi

Secara umum pengertian inovasi diartikan sebagai perkembangan pada dunia pelayanan publik yang suatu perubahannya terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi (Said, 2007:27). Yang dimana, pemanfaatan inovasi pelayanan tidak terlepas hanya sebatas ide namun juga terdapat produk, ataupun objek yang dibayangkan oleh seseorang sebagai hal baru menurut (Rogers, 2003:12). Melihat mendefinisikan inovasi sebagai kajian yang pada dunianya sebagai perubahan di dalam bidang pelayanan publik menjadikan inovasi sebagai perubahan yang dirasakan oleh masyarakat yang mengalami atau bagi para pengguna yang mengalami. Karena pada dasarnya, ide kemunculan inovasi didalam pelayanan publik sebagai bentuk upaya percepatan birokrasi pelayanan publik atas dasar Undang-Undang No 23 Tahun 2014 melalui Pasal 31 ayat (2) tentang tujuan dilakukannya penataan daerah yang salah satunya melalui pemekaran daerah dengan tujuan untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan asas Undang-Undang tersebut melalui Pasal 31 ayat (2) maka dari itu pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah dalam upaya percepatan pelayanan publik dengan menganut asas desentralisasi.

Sedangkan menurut Rosenfeld dalam (Sutarno 2012:132) menjelaskan inovasi merupakan sebuah transformasi dalam bidang produk, proses, jasa baru, serta tindakan yang menggunakan sesuatu yang baru. Sehingga, dapat dipahami sebagai pengetahuan baru, cara baru, objek baru, teknologi baru, dan penemuan baru yang dimunculkan sebagai percepatan pada birokrasi pelayanan yang lebih baik.

1.5.2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan Publik diartikan sebagai birokrasi publik yang dapat diakui dan diterima oleh masyarakat atau warga negara secara luas. Oleh karena itu pelayanan publik dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 / KEP / M.PAN / 7 / 2003.

Pelayanan publik juga diartikan sebagai model untuk memberikan (service) pelayanan kepada masyarakat berdasarkan kebutuhan kelompok yang melayani masyarakat sesuai dengan aturan dasar yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, pemerintah hadir bukan hanya untuk melayani dirinya sendiri, tetapi memberikan layanan kepada masyarakat dengan mengembangkan kemampuan untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam pandangan Albercht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2008) sebagaimana dikutip dalam buku Syahrudin (2019) menjelaskan kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, Sumber Daya Manusia (SDM) pemberi layanan, strategi, dan pelanggan (costumers).³ Berdasarkan teori tersebut maka dapat disimpulkan bahwa peran penting dalam menjaga karakteristik dari pelayanan publik yaitu melalui sumber daya manusia di dalamnya yang memiliki kemampuan untuk melayani dengan baik dan juga mampu memberikan sistem pengoperasian pelayanan yang baik.

Dalam melihat pelaksanaan pelayanan yang ada pada aplikasi Bekasi Iconic, peneliti akan memakai kaca mata asas pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dan prinsip pelayanan publik yang peneliti gunakan sebagai tolak ukur peneliti untuk meninjau langsung layanan pengaduan online dari asas pelayanan publik dan prinsip pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yaitu:

1. Transparansi, terbuka dan mudah dipahami oleh masyarakat.
2. Akuntabilitas, Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan.

³ Syahrudin. 2019. *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Studi Kasus*. Nusa Media: Bandung.

3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi pelayanan publik dengan memaksimalkan efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipasif, Mendorong peran masyarakat untuk aktif dan terlibat langsung dalam penyelenggara pelayanan publik, dengan memberikan fokus tertinggi terhadap saran, kebutuhan, serta harapan dari masyarakat.
5. Kesamaan Hak, Adanya persamaan hak, tanpa membedakan ras, suku, agama, golongan, jenis kelamin, dan status sosial.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, masyarakat dan pemerintah harus memberikan hak dan kewajiban sesuai dengan kewajiban dari masing-masing pihak yang bersangkutan.

Setelah unsur dan asas dalam pelayanan publik yang sudah dijelaskan di atas, terakhir peneliti juga akan memasukkan prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, yaitu:

1. Kesederhanaan, menciptakan sebuah metode pelayanan publik yang jelas, tidak rumit, mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat.
2. Kejelasan, 1. Adanya persyaratan yang jelas dalam pelayanan publik, 2. Unit-unit atau bidang yang bertanggung jawab dalam penyelesaian pelayanan publik mulai dari keluhan/persoalan/sengketa, dll. 3. Tata cara atau rincian pelayanan publik yang di bayarkan melalui tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu, adanya kepastian waktu dari pelayanan publik yang diselesaikan oleh masyarakat dalam kurun waktu tertentu.
4. Akurasi, produk pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, tepat dan sah.
5. Keamanan, adanya kenyamanan dan rasa aman dalam Melaksanakan pelayanan sesuai dengan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, adanya pertanggung jawaban dari pejabat yang ditunjuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta pertanggung jawaban dari segi penyelesaian, persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, tersedianya sarana dan prasarana fasilitas pelayanan publik yang baik termasuk peralatan kerja serta pendukung lainnya, dan penyediaan sarana Teknologi dan Informatika.
8. Kemudahan akses, terselenggaranya sarana dan prasarana seperti tempat dan lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat untuk memanfaatkan jaringan teknologi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, mendorong terciptanya pelayanan publik yang ramah, sopan, dan disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

10. Kenyaman, terciptanya lingkungan dalam pelayanan publik yang nyaman dengan tersedianya fasilitas penunjang yang baik bagi para pengguna pelayanan publik.

1.6 Operasionalisasi Konsep

1.6.1 Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik ialah proses kebaruan dalam pelayanan publik yang mendorong adanya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam aplikasi. Munculnya inovasi pelayanan publik tidak terlepas dari kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang publik yang ramah, efisien, kepastian waktu, dan nyaman dalam setiap kegiatannya. Pada hakikatnya pelayanan publik merupakan kebutuhan aparatur yang harus melayani masyarakat sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Kemudian, inovasi diartikan sebagai proses baru dalam pelayanan publik dengan memaksimalkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai pelayanan publik yang bertujuan untuk memberikan kualitas pelayanan publik yang efisien dan efektif dalam melaksanakan pelayanan publik.

Untuk mengetahui keberjalanan pelaksanaan aplikasi Bekasi Iconic yang akan peneliti teliti, peneliti memakai indikator Implementasi Kebijakan Goerge C. Edwards III untuk melihat sejauh mana implementasi dari Bekasi Iconic dilaksanakan, dengan variable:

- a. Komunikasi merupakan hal terpenting dalam membangun sebuah kordinasi dalam organisasi, karena dengan adanya suatu komunikasi

yang baik maka pelaksanaan yang akan dijalankan akan berjalan dengan baik karena sudah ada komunikasi yang harus dijalankan.

- b.** Sumber daya adalah peran penting dalam menjalankan sebuah organisasi, karena dalam mengukur keberhasilan implementasi perlu adanya sumber daya yang memadai, apabila sumber daya dalam suatu organisasi tidak memadai maka pelaksanaannya tidak tepat, namun apabila sumber daya memenuhi kebutuhan suatu organisasi maka keberjalanannya suatu implementasi dalam hal ini pelayanan publik akan berjalan dengan baik.
- c.** Disposisi adalah kewenangan yang diberikan dari pembuat kebijakan pada instansi yang menangani keberjalan dari implementasi yang ditetapkan.
- d.** Struktur birokrasi merupakan struktur yang menentukan arah dan kebijakan implementasi dengan melihat lembaga yang ditunjuk untuk melaksanakan kebijakan tersebut.

Berdasarkan model implementasi dari George C. Edward yang sudah dijelaskan diatas sangat cocok peneliti untuk melihat di lapangan terkait implementasi dari aplikasi Bekasi *Iconic*, terlebih dari latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dituliskan diatas menjadi dasar peneliti untuk melihat implementasi aplikasi Bekasi *Iconic* di lapangan.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Desain dan Tipe Penelitian

Metode Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang berdasarkan perilaku yang dapat diamati (Moelono, 2012b). Dalam hal ini berbagai tahapan kegiatan peneliti dimulai dari mengumpulkan data yang dibutuhkan dan mengelompokkannya. Setelah itu peneliti perlu melakukan analisis korelasi data terhadap semua data yang diperoleh dari sumber dan data tertulis yang ada (Moelono, 2012b). Teknik pengumpulan data yang dipilih untuk dapat menjalankan penelitian ini adalah dilakukan dengan cara triangulasi data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan yang akan diwawancarai dalam hal ini adalah Kepala Seksi Pengembangan E-Government di Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Bekasi, selaku tim yang terlibat dalam pembuatan aplikasi Bekasi Iconic, Kepala Seksi Layanan Komunikasi dan Informasi Publik, selaku bidang yang menginisiasi pelayanan pengaduan online SP4N Lapor, dan perilaku birokrasi yang berada di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik, dan Persandian yang ditinjau dalam sektor kinerja ASN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.7.2 Situs Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Kota Bekasi, yaitu Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian yang merupakan instansi pemerintah yang meluncurkan program inovasi pelayanan melalui aplikasi Bekasi *Iconic*.

1.7.3 Subjek Penelitian

Adapun subjek yang dipilih sebagai narasumber adalah Kepala Seksi Pengembangan E-Government yaitu Maulana, S.T. dan Kepala Seksi Layanan Komunikasi dan Informasi Publik yaitu Adelina Murni Siahaan, S.Sos.

1.7.4 Jenis Data

Jenis data yang digunakan oleh peneliti merupakan data kualitatif yang dikumpulkan oleh peneliti berasal dari pengumpulan informasi data, baik berasal dari narasumber maupun data ataupun dokumen tertulis yang diperoleh di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Bekasi (Crashwell, 2006).

1.7.5 Sumber Data

1. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh melalui penelitian dengan penyedia informasi, kemudian pengumpul informasi tersebut dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan penyedia informasi dan dengan mengamati kondisi sosial budaya dan lingkungan yang ada untuk observasi. Dengan kata lain, data berasal dari orang pertama

peneliti. Klasifikasi data utama meliputi hasil wawancara dengan informan yang dijelaskan dalam subjek penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang didapatkan melalui suatu sumber secara tidak langsung dari penelitian yang dilakukan. Yang dimaksud data secara tidak langsung disini ialah data yang didapat bukan dari data yang berasal dari orang pertama, namun dari berbagai data yang telah dipublikasi kan melalui internet, jurnal ilmiah, koran, buku dan lainnya yang berkaitan dan memiliki maksud dan tujuan yang sama dengan penelitian ini sehingga dapat mempermudah peneliti dalam proses penyusunan dan penulisan laporan penelitian sebagai hasil akhir dari penelitian.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan yaitu:

1. Wawancara Mendalam

Teknik pengumpulan data berupa wawancara didefinisikan sebagai kegiatan untuk mengumpulkan pertanyaan kepada informan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dengan berinteraksi langsung dengan narasumber. Melalui wawancara ini, peneliti akan melangsungkan wawancara secara langsung berhadapan atau (Face to face interview) dengan informan langsung yaitu Maulana, S.T. Selaku Kepala Seksi Pengembangan E-Government dan Adelina Murni Siahaan, S.Sos. Selaku Kepala Seksi Layanan

Komunikasi dan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Bekasi.

2. Dokumentasi

Yakni pengumpulan data dengan menggunakan berbagai dokumen yang mendukung penelitian. Peneliti dalam penelitian ini, mengumpulkan dokumen berupa tangkapan gambar melalui screnshoot dalam menampilkan rekrutemen tenaga ahli yang dibuka oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Bekasi dan tangkapan gambar berupa screnshoot SP4N-Lapor yang meliputi komunikasi melalui Whatsapp Group dan Laporan SP4N-Lapor tiga bulan terakhir yang meliputi nama terlapor dan proses tindak lanjut dalam pengaduan tersebut.

1.7.7 Analisis dan Interpretasi Data

Peneliti menggunakan teknik analisis data yang bersifat kualitatif, yaitu data yang diperoleh dari dokumen dan berupa jawaban atau keterangan bukan berupa angka-angka. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu data yang diperoleh, dikumpulkan, dikelompokkan atau diinterpretasikan berdasarkan sifat data dan kemudian diadakan interpretasi terhadap data yang di dasarkan pada fakta serta didukung oleh pemikiran yang kritis untuk memperoleh hal yang lebih bermanfaat. Teknik analisa ini menjelaskan tentang pelaksanaan inovasi pelayanan melalui aplikasi Bekasi Iconic dan faktor-faktor yang menghambat keberjalanan dari pelayanan melalui aplikasi Bekasi Iconic. Aktivitas dalam

analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh atau terkumpul (Miles and Huberman, 1984).

Tahapan selanjutnya peneliti mengumpulkan berbagai data menggunakan beberapa teknik seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, Bogdan dan Biklen (Moleong, 2012) menjelaskan bahwa data tersebut perlu dipilah-pilah dan diolah, hal ini dimaksudkan untuk memudahkan analisis data yang sebelumnya telah dikelompokkan dan diambil secara garis besarnya, dan membuang data yang kurang penting, yang nantinya diharapkan dapat menjadi data yang akurat untuk dapat dipublikasikan pada masyarakat umum. Oleh karena nya peneliti akan menjelaskan tahapan yang akan dilakukan pada analisis data sebagai berikut:

1. Reduksi data Dalam tahapan ini kumpulan data yang berasal dari berbagai sumber, dikelompokkan terlebih dahulu, hal ini dimaksud untuk memudahkan peneliti untuk selanjutnya menyederhanakan data yang telah diperoleh, setelah data tersebut sudah dikelompokkan dan disederhanakan, maka tahapan berikutnya adalah mencari kata inti atau “benang merah” dari data tersebut, setelah itu dikonversi dari data primer. Pada tahapan-tahapan yang dijelaskan diatas, dapat dilihat bahwa reduksi data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara beruntun dan sifatnya “continue”, serta tahapan antara satu dan tahapan lainnya yang

saling berhubungan. Langkah selanjutnya yang dapat peneliti lakukan setelah reduksi data adalah sebagai berikut:

- a. Proses kategorisasi data, dalam proses kategorisasi data, data yang didapat dari berbagai sumber tersebut, dikelompokkan sesuai dengan variable masing-masing, hal ini yakni untuk memudahkan peneliti dalam pengolahan dan analisis data. (Moleong, 2012).
- b. Proses penjabaran data, pada proses ini peneliti melakukan perluasan pemahaman atas data yang telah dianalisis sebelumnya, hal tersebut dimaksudkan agar data yang dimiliki dapat dijabarkan secara lebih rinci (Hasan,2002).

2. Penyajian data

Tahapan selanjutnya pada proses analisis dan interpretasi data adalah proses penyajian data, di dalam proses penyajian data, peneliti akan memperluas pemahaman dari berbagai sumber yang ada untuk ditarik kalimat inti atau benang merah. Narasi tersebut menjadi pilihan yang sering diambil oleh beberapa para peneliti untuk menyajikan data nya pada penelitian kualitatif dengan memberikan penjelasan mendetail terhadap masukan ataupun penilaian yang disampaikan oleh narasumber mengenai penelitian yang akan diteliti, maka dari pemikiran tersebut kemudian disimpulkan menjadi sebuah narasi.

3. Penarikan Simpulan

Tahapan terakhir yang harus ditempuh peneliti dalam proses analisis dan interpretasi data adalah menarik simpulan. Penelitian dilakukan dengan cara perumusan studi kasus untuk menarik benang merah atau kesimpulan dari masalah yang ada. Kesimpulan itu sendiri bersifat khusus yaitu membatasi menitik pusatkan pada ruang lingkup dari studi kasus yang telah ditentukan.