

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi salah satu tugas pokok pemerintah dalam memenuhi kebutuhan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik saat ini kian tinggi, tidak hanya sebatas cepat dan tepat, namun juga harus transparan, akuntabel, dan mudah diakses. Di tengah pesatnya inovasi pada bidang informasi dan komunikasi, pemerintah dituntut untuk mengadopsi pendekatan berbasis digital sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih optimal, transparan, dan efisien. Konsep smart city menjadi salah satu pendekatan yang diadopsi oleh banyak pemerintah daerah di Indonesia, termasuk Kota Surakarta, dalam upaya optimalisasi kualitas layanan publik berbasis teknologi.

Kewajiban pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ketentuan tersebut sejalan dengan salah satu agenda reformasi birokrasi, yaitu pembenahan birokrasi pemerintahan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Reformasi birokrasi diharapkan mampu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang terbebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), sekaligus menghasilkan pelayanan yang tepat, cepat, efektif, efisien, serta konsisten sebagai bentuk birokrasi yang akuntabel. Dalam konsep ideal, pelayanan publik dikatakan efisien apabila birokrasi mampu

menghasilkan keluaran (output) pelayanan secara optimal tanpa membebani masyarakat dengan biaya tambahan di luar ketentuan yang berlaku, seperti suap, sumbangan tidak resmi, maupun berbagai pungutan lainnya selama proses pelayanan berlangsung (Demante & Dwiyanto, 2019).

Peranan pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik mengalami perubahan, dari yang sebelumnya berfungsi sebagai penyedia layanan (rowing) menjadi pihak yang berperan sebagai pengarah, pendorong, dan fasilitator. Perubahan tersebut ditunjukkan melalui orientasi pemerintah yang semakin menekankan keterlibatan serta partisipasi aktif masyarakat dalam proses penyediaan pelayanan publik (Santosa, 2017). Reformasi pelayanan publik menjadi agenda yang krusial untuk diprioritaskan karena masyarakat selama ini kerap menjadi pihak yang terdampak oleh rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (Dwiyanto, 2017). Berbagai permasalahan pelayanan, mulai dari proses perizinan hingga pengurusan administrasi lainnya, telah menimbulkan kerugian bagi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip good governance.

Salah satu tujuan implementasi e-government ialah memperkuat kemampuan lembaga pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang lebih berkualitas. Keberhasilan dalam mewujudkan sasaran tersebut sangat bergantung pada konsistensi dan komitmen pemerintah dalam mengembangkan dan mengimplementasikan berbagai terobosan baru di lingkungan birokrasi (Nugraha, 2018). Pemanfaatan e-government diharapkan dapat menjadi salah satu solusi dalam mendukung reformasi birokrasi guna menciptakan pelayanan yang lebih

efektif dan responsif. Seiring dengan pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia, keberadaan e-government kian penting di dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik serta mempermudah penyampaian informasi kepada masyarakat secara lebih efisien dan efektif (Elysia & Wihadanto, 2017).

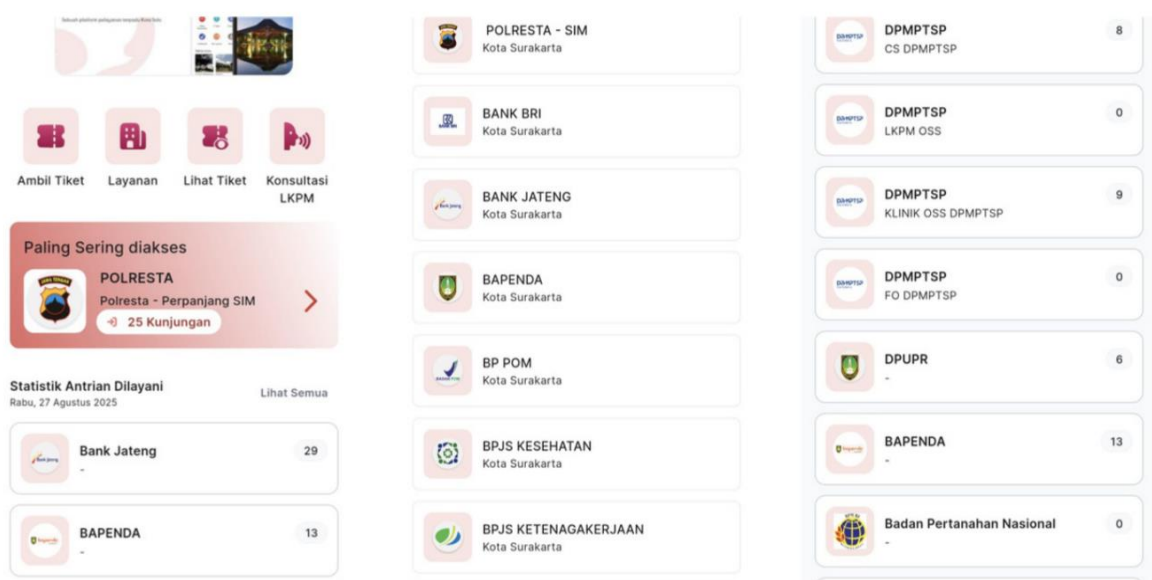
Pelayanan publik yang responsif, transparan, dan efisien merupakan tuntutan fundamental dalam era digital dan smart governance. Sejalan dengan hal ini, Pemerintah Kota Surakarta memperkuat transformasi digital melalui keberadaan Mal Pelayanan Publik (MPP) yang menyatukan ratusan pelayanan administratif di satu lokasi fisik, sejak peresmian pada 28 Agustus 2020 oleh Menteri PANRB. MPP Solo kini menyediakan lebih dari 377 jenis layanan termasuk perizinan, kependudukan, pajak, Samsat, SIM, paspor, BPJS, dan lainnya yang dikelola bersama OPD, instansi vertikal, BUMN/D, dan swasta.

Sebagai salah satu daerah perkotaan yang berkembang di Provinsi Jawa Tengah, Kota Surakarta dikenal memiliki komitmen yang kuat terhadap inovasi pelayanan publik. Berbagai program berbasis teknologi telah diluncurkan, salah satunya adalah aplikasi RINGKES (Ringkas, Informatif, Gesit, Efisien, dan Sinergis). Aplikasi ini dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta, dan berfungsi sebagai portal layanan terpadu yang dapat diakses masyarakat melalui smartphone. Melalui aplikasi ini, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor pelayanan untuk mendapatkan informasi maupun mengurus berbagai layanan, karena semua telah terintegrasi secara digital dalam satu sistem. secara normatif, inovasi seperti RINGKES mendapat dukungan dari Peraturan Daerah Kota Surakarta No. 3 Tahun

2024 tentang Inovasi Daerah, yang mengatur perencanaan, bentuk, uji coba, penerapan, penilaian, dan pendanaan inovasi daerah. Perda ini merupakan fondasi legal dan dukungan strategis agar aplikasi seperti RINGKES mendapat legitimasi instrumen pemerintah daerah.

RINGKES hadir sebagai inovasi yang diharapkan mampu mengatasi beragam hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama terkait tingginya jumlah antrean, prosedur yang berjenjang, serta lamanya proses pelayanan yang diterima masyarakat. Melalui penerapan sistem digital, proses akses terhadap berbagai pelayanan publik menjadi lebih mudah dilakukan oleh masyarakat, mulai dari pengurusan perizinan, administrasi kependudukan, pembayaran pajak daerah, hingga informasi tentang layanan kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial. Inovasi ini sekaligus menjadi bagian dari implementasi e-government dan strategi menuju smart governance di Kota Surakarta

Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi RINGKES



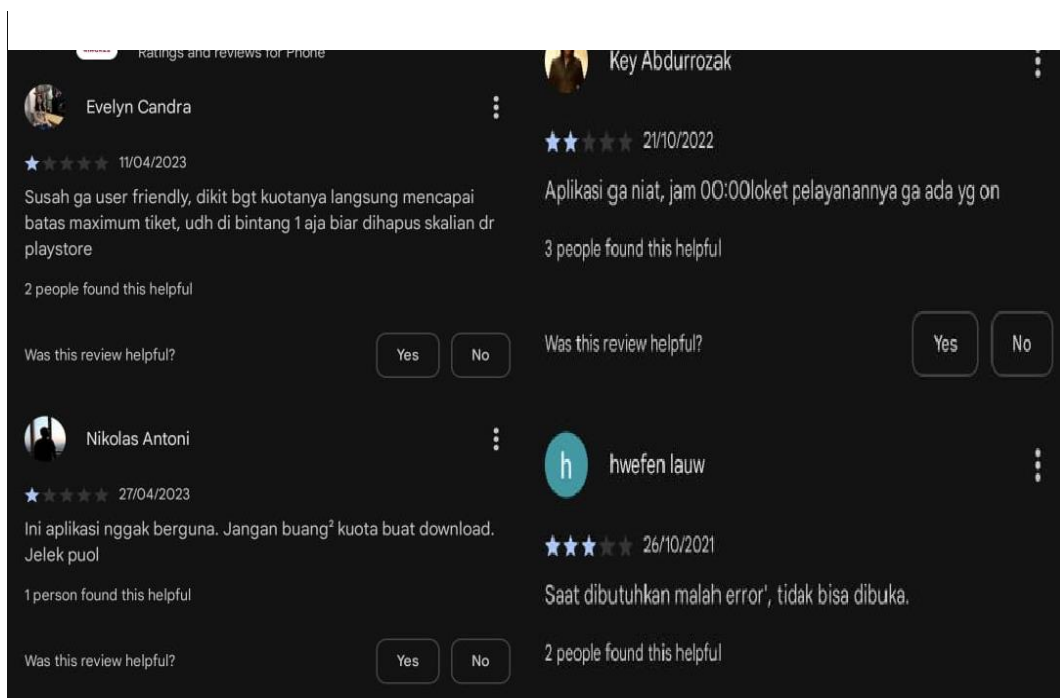
Sumber: Aplikasi RINGKES

Tampilan *User Interface* Aplikasi Ringkes dalam Gambar 1 menjelaskan berbagai jenis pelayanan publik pada MPP yang tersedia hingga jumlah kuota yang telah dilayani, Meskipun menawarkan berbagai kemudahan, pelaksanaan aplikasi RINGKES di lapangan masih menghadapi sejumlah kendala yang memengaruhi optimalisasi penggunaannya. Beberapa kendala yang sering muncul antara lain

- 1. Tantangan Teknis & Infrastruktur:** Beberapa pengguna melaporkan masalah sinkronisasi data dan kelengkapan informasi saat menggunakan aplikasi serupa contoh kasus pada MPP Digital yang mempercepat izin SIP hingga 1.402 dari 2.330 permohonan namun masih menemukan hambatan teknis seperti data tidak lengkap dan sinkronisasi sistem.

- Literasi Digital & Ketimpangan Infrastruktur:** Riset generik mengindikasikan adanya kesenjangan digital di Masyarakat terutama antara daerah perkotaan dan pedesaan, serta kelompok yang berbeda tingkat pemanfaatan teknologinya yang bisa membatasi efektivitas penggunaan aplikasi.
- Hambatan Sosialisasi & Adaptasi Internal:** Belum semua layanan publik terintegrasi ke RINGKES, adanya resistensi birokrasi yang masih terbiasa sistem manual, dan keterbatasan pengetahuan pengguna serta petugas menjadi tantangan dalam distribusi manfaat aplikasi secara merata

Gambar 1. 2 Ulasan Aplikasi RINGKES



Sumber : Ulasan PlayStore Aplikasi RINGKES

Menilai masih banyaknya masyarakat yang mengalami kesulitan mendapatkan pelayanan pada Gambar 2 menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas dan

keberlanjutan aplikasi tersebut dalam jangka panjang. Dari sisi pengguna, terdapat pula kendala seperti kesulitan mengakses aplikasi karena tampilan yang dianggap kurang user-friendly, kebutuhan akan pendampingan teknis, serta perbedaan tingkat penerimaan masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital dalam layanan publik. Hal tersebut mengindikasikan bahwa inovasi digital tidak hanya membutuhkan ketersediaan teknologi, akan tetapi juga kapasitas sumber daya manusia, baik dari pihak aparaturnya maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

Penelitian mengenai pelayanan publik berbasis digital telah banyak dilakukan dengan fokus pada implementasi, efektivitas, maupun kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh suatu aplikasi pelayanan publik. Namun, penelitian yang mengkaji inovasi aplikasi RINGKES pada DPMPTSP Kota Surakarta berdasarkan atribut inovasi menurut Rogers masih terbatas. Padahal, pengkajian berdasarkan atribut inovasi penting dilakukan untuk mengetahui apakah inovasi yang diterapkan telah memenuhi karakteristik inovasi yang meliputi relative advantage, compatibility, complexity, trialability, dan observability. Melihat kondisi tersebut, maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Publik Pada DPMPTSP Kota Surakarta (studi kasus aplikasi Ringkes)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah inovasi aplikasi RINGKES pada DPMPTSP Kota Surakarta memenuhi atribut inovasi menurut Rogers?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat inovasi RINGKES pada DPMPTSP Kota Surakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah tujuan dari penelitian ini :

1. Untuk mengetahui apakah inovasi aplikasi RINGKES pada DPMPTSP Kota Surakarta memenuhi atribut inovasi menurut Rogers.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan RINGKES pada DPMPTSP Kota Surakarta.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Kegunaan Akademis

1. Melalui penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai bahan referensi serta memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi publik, khususnya dalam bidang inovasi pelayanan publik berbasis digital, dengan menghadirkan studi kasus aktual mengenai aplikasi RINGKES di Kota Surakarta.. Selain itu, penelitian ini diharapkan

dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan sumbangan pemikiran bagi peneliti lain yang sedang melakukan penelitian dengan topik Inovasi Pelayanan Publik.

2. Hasil penelitian dan penulisan ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu terutama yang berhubungan dengan Administrasi Publik tentang Inovasi Pelayanan Publik.

Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan terhadap pemerintah Kota Surakarta dalam mengoptimalkan inovasi pelayanan publik berbasis digital..

Kegunaan Umum

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan informasi serta pengetahuan yang bermanfaat dalam membantu proses pemecahan masalah dan pengambilan keputusan.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah sumber informasi bagi peneliti yang ingin membandingkan dengan penelitian yang akan dilakukan. Selain itu, peneliti dapat mengevaluasi kekurangan dan kelebihan dari penelitian sebelumnya untuk mengembangkan studi yang lebih baru, sehingga mereka dapat mengetahui temuan

yang sudah ada dan yang masih perlu diteliti. Penelitian terdahulu sangat berguna untuk memahami metode yang digunakan dan hasil-hasil yang diperoleh dalam penelitian sebelumnya. Hal ini juga menjadi acuan bagi peneliti dalam menulis dan menganalisis penelitian mereka sendiri. Tujuan dari mengkaji penelitian terdahulu adalah untuk memastikan apakah langkah-langkah yang diambil oleh penulis sudah tepat atau masih perlu diperbaiki. Penelitian ini khususnya akan membahas studi-studi yang berfokus pada pengembangan pariwisata. Berikut adalah tabel yang merangkum penelitian terdahulu tersebut.:

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis & Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ragil Fitri Rahayu dan Ibrahim, Inovasi Pelayanan Publik Berbasis EGovernment Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka, 2023	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji inovasi pelayanan public berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka 2023	Kualitatif dengan Teori Difusi Inovasi oleh Everett M. Rogers, 2003	Pelaksanaan E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Bangka belum berjalan secara optimal karena kesiapan organisasi dalam mendukung penerapannya masih perlu ditingkatkan. Dukcapil Kabupaten Bangka telah mengembangkan beberapa inovasi layanan digital, yaitu Matras Bangka, Gerbang Terindak, dan BANGMUDA (Bangka Mudah Dapat Akta). Namun demikian,

				<p>pemanfaatan inovasi pelayanan berbasis E-Government tersebut belum sepenuhnya terlaksana secara maksimal. Penerapan E-Government di Dukcapil Kabupaten Bangka dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung maupun penghambat. Dari sisi positif, implementasi E-Government berpotensi mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta meminimalkan peluang terjadinya praktik korupsi. Di sisi lain, masih terdapat sejumlah kendala, seperti keterbatasan akses masyarakat terhadap teknologi informasi, rendahnya pemahaman publik mengenai layanan digital, perlunya penyesuaian budaya masyarakat terhadap sistem pelayanan elektronik, serta keterbatasan jaringan internet yang tersedia.</p>
2	Maysara dan Hasim As'ari, Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji inovasi pelayanan public melalui	Metode penelitian yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan Teori pengukuran keberhasilan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan melalui aplikasi SIAPI belum terlaksana secara efektif dan optimal.

	Investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai, 2021	system aplikasi SIAPI di DPMPTSP Kota Dumai 2021	inovasi oleh Rogers 2003	Temuan tersebut terlihat dari indikator teori inovasi Rogers, khususnya pada aspek kesesuaian (<i>compatibility</i>), di mana teknologi yang digunakan telah mengikuti perkembangan zaman, namun fitur dan layanan yang disediakan belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan serta preferensi pengguna. Ditinjau dari aspek kompleksitas (<i>complexity</i>), penggunaan aplikasi SIAPI dinilai masih memiliki tingkat kerumitan yang relatif sama dengan sistem pelayanan konvensional sebelum aplikasi tersebut diterapkan, karena pengguna tetap harus melakukan beberapa proses administrasi secara langsung. Selain itu, masyarakat juga mengalami kendala dalam menemukan aplikasi SIAPI pada <i>Play Store</i> , sehingga menghambat pemanfaatan aplikasi tersebut sebagai sarana pelayanan publik.
3	Gayuh dan Maesaroh,	Tujuan dari Penelitian ini	Penelitian ini menggunakan	Berdasarkan hasil penelitian, dapat

	<p>Analisis Inovasi Pelayanan 6 IN 1 (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang) Di Duspenduk Capil Kota Surabaya, 2020</p>	<p>adalah untuk menganalisis inovasi pelayanan 6 in 1 di Duspenduk Capil Kota Surabaya, 2020</p>	<p>metode kualitatif dengan Teori pengukuran keberhasilan inovasi oleh Rogers 2003</p>	<p>diketahui bahwa inovasi pelayanan 6 in 1 (e-Lampid) masih menghadapi sejumlah kendala dalam pelaksanaannya. Meskipun demikian, inovasi tersebut telah menunjukkan beberapa karakteristik inovasi yang baik, meliputi adanya keuntungan relatif (relative advantage), kesesuaian (compatibility), kemungkinan untuk diuji atau dicoba (trialability), serta kemudahan untuk diamati hasilnya (observability). Implementasi inovasi layanan 6 in 1 (e-Lampid) juga didukung oleh berbagai faktor, seperti keberadaan individu dan kelompok yang inovatif, budaya organisasi yang mendukung, serta kualitas sumber daya manusia yang memadai. Di sisi lain, penerapan inovasi ini masih menghadapi sejumlah hambatan, antara lain ketergantungan pada individu tertentu yang memiliki kinerja tinggi serta berbagai tuntutan dan kendala administratif. Oleh</p>
--	---	--	--	--

				<p>karena itu, diperlukan upaya peningkatan koordinasi dan kolaborasi melalui pembentukan tim khusus yang menangani pengaduan terkait gangguan jaringan pada layanan 6 in 1 (e-Lampid), serta pengembangan fitur aplikasi yang dapat memberikan notifikasi mengenai proses verifikasi dan kelengkapan dokumen kepada pengguna.</p>
4	<p>Dema Prayuda Saputra dan Agus Widiyarta, Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo, 2021</p>	<p>Tujuan penelitian ini adalah menilai Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo, 2021</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teori tipologi inovasi sektor publik oleh Halvorsen dalam Suwarno (2008)</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program SIPRAJA merupakan suatu bentuk inovasi yang diwujudkan melalui pengembangan proses pelayanan serta penyempurnaan terhadap layanan yang telah ada sebelumnya. Ditinjau dari aspek sumber daya, pendanaan, sarana, dan prasarana, pelaksanaan Program SIPRAJA di Kecamatan Sidoarjo dinilai telah berlangsung secara efektif karena sesuai dengan tujuan dan target yang ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Selain itu, kuantitas maupun kualitas pelayanan yang diberikan telah</p>

				<p>memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal, sementara proses penyelenggaraan layanan juga berjalan secara efisien. Berdasarkan temuan penelitian, Program SIPRAJA di Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan berhasil dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.</p>
5	<p>Wahyu Hidayat, Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang, 2022</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang, 2022</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan Teori pengukuran keberhasilan inovasi oleh Rogers 2003</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian, inovasi pelayanan yang diwujudkan melalui aplikasi Tangerang Live telah terlaksana secara optimal dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kehadiran aplikasi tersebut dinilai mampu mengakomodasi kebutuhan pengguna serta memperoleh tanggapan yang cenderung positif dari masyarakat. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan penyempurnaan, terutama pada dimensi observability atau kemudahan untuk diamati. Hal ini tercermin dari masih</p>

				<p>kurang maksimalnya kegiatan sosialisasi dan edukasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang terkait penggunaan dan manfaat aplikasi Tangerang Live, sehingga tingkat pemahaman masyarakat terhadap keberadaan serta pemanfaatan aplikasi tersebut belum sepenuhnya merata.</p>
6	<p>Novy R.S, Usep Dayat, dan Lina Aryani, Inovasi Pelayanan Publik Berbasis EGovernment Dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta, 2021</p>	<p>Tujuan Penelitian ini Adalah untuk mengkaji Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta, 2021</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan Teori kualitas pelayanan publik oleh Lenvinne dalam Hardiansyah (2011:35) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Responsiveness 2. Responsibility 3. Accountability 	<p>Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Sampurasun Purwakarta memberikan kemudahan bagi wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Purwakarta. Melalui aplikasi tersebut, pengunjung dapat memperoleh berbagai informasi mengenai Kabupaten Purwakarta secara lebih mudah dan cepat. Selain ditujukan untuk melayani masyarakat, implementasi aplikasi Sampurasun juga memberikan manfaat bagi kalangan pelaku usaha dalam mengakses layanan yang disediakan.</p>

				<p>Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi merupakan langkah yang ditempuh guna mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih optimal dan berkualitas, baik melalui penerapan konsep-konsep baru maupun melalui berbagai perubahan yang mampu memberikan manfaat dan nilai tambah bagi masyarakat.</p>
7	<p>Riska Fakhriyah, Novia Kencana, dan M. Quranul Kariem, Efektivitas Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pengembangan EGovernment (Studi Kasus Aplikasi Sp4n Laporan! Di Provinsi Sumatera Selatan), 2022</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menilai Efektivitas Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pengembangan EGovernment (Studi Kasus Aplikasi Sp4n Laporan! Di Provinsi Sumatera Selatan), 2022</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan Teori Efektivitas oleh Champbell JP :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keberhasilan program 2. Keberhasilan sasaran 3. Tingkat output dan input 4. Pencapaian tujuan menyeluruh. 	<p>Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa implementasi aplikasi SP4N-LAPOR! di Provinsi Sumatera Selatan masih belum berjalan secara optimal. Hal tersebut ditunjukkan oleh temuan bahwa sebagian besar masyarakat, yaitu sekitar 84%, belum mengetahui keberadaan aplikasi tersebut, serta kurang dari 70% laporan yang masuk berhasil ditindaklanjuti. Temuan ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai sarana pengaduan publik masih menghadapi berbagai kendala. Atas dasar</p>

				hasil penelitian tersebut, pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika, direkomendasikan untuk meningkatkan kegiatan sosialisasi dan penyebarluasan informasi mengenai aplikasi SP4N-LAPOR! guna meningkatkan tingkat pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam penggunaannya.
8	Aprilia Hapsari, M. Guntur, dan Novayanti, Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros, 2021	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros, 2021	Metodologi penelitian yang digunakan Adalah pendekatan kualitatif dengan Teori pengukuran keberhasilan inovasi oleh Rogers 2003	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui program PAKDES telah memenuhi seluruh indikator atribut inovasi yang digunakan dalam penelitian. Secara umum, program PAKDES menawarkan berbagai fitur dan fungsi yang mudah digunakan serta mampu menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Kondisi tersebut mendorong aparaturnya untuk memanfaatkan program ini dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Implementasi PAKDES juga dinilai mampu mendukung

				penerapan berbagai prinsip pelayanan publik, terutama prinsip partisipatif, yang menekankan keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan dan tata kelola pemerintahan.
9	Devi Permana, Slamet Muchsin, dan Suyeno, Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis Digital Government (Studi Kasus pada Pengadilan Agama di Kota Malang)	Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis Digital Government (Studi Kasus pada Pengadilan Agama di Kota Malang)	Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan Teori ukuran efektivitas oleh Richard, (1980:9) : 1. Tujuan 2. Integrasi 3. Adaptasi	Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa Pengadilan Agama Kota Malang telah melaksanakan inovasi pelayanan publik berbasis digital dalam penyelenggaraan layanannya. Efektivitas inovasi tersebut dievaluasi melalui tiga aspek utama. Pertama, pencapaian tujuan program, yang diukur melalui pemanfaatan inovasi pelayanan digital serta kesesuaiannya dengan sasaran yang telah ditetapkan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kedua, integrasi pelaksanaan program, yang ditunjukkan oleh keselarasan antara proses implementasi dengan tujuan pelayanan, disertai prosedur pelaksanaan yang transparan dan sesuai dengan ketentuan yang

				berlaku di lingkungan pengadilan. Ketiga, aspek adaptasi, yang tercermin dari berbagai upaya yang dilakukan Pengadilan Agama Kota Malang dalam membangun pendekatan kepada masyarakat, menyebarluaskan informasi, serta menjalin kerja sama dengan berbagai institusi dan kelompok masyarakat guna mendukung keberhasilan program inovasi tersebut.
10	M. Farkhan D.S, Vidya I.P, Inovasi Pelayanan Publik Melalui Jamsostek Mobile (JMO) (Studi Kasus Di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Kota Surabaya), 2022	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji Inovasi Pelayanan Publik Melalui Jamsostek Mobile (JMO) (Studi Kasus Di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Kota Surabaya), 2022	Metode kualitatif dengan Kriteria inovasi lembaga pelayanan publik model United Nations Public Service Award (2017) yang dikutip oleh Alim dkk., (2020) : 1. Kepemimpinan dan kemampuan pemerintah yang inovatif 2. Institusi yang bertanggung jawab, transparan, dan inklusif 3. Menyelesaikan masalah teknologi 4. Kebijakan yang kohesif dan saling berhubungan.	Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Rungkut Kota Surabaya telah mengimplementasikan inovasi layanan JMO (Jamsostek Mobile) dalam penyelenggaraan pelayanannya. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pimpinan organisasi telah berupaya membangun lingkungan kerja yang mendukung pengembangan inovasi dan penguatan jaringan guna meningkatkan kualitas layanan JMO. Selain itu, penerapan standar pelayanan yang

				<p>transparan dan akuntabel juga telah dilakukan. Namun, standar tersebut belum sepenuhnya mengakomodasi keterlibatan masyarakat, khususnya dalam mekanisme pemberian umpan balik dan saran. Penelitian ini juga menemukan bahwa proses analisis data layanan JMO masih belum optimal karena sebagian kegiatan pengolahan data masih dilakukan secara manual, sehingga pemanfaatan teknologi dalam penyelesaian permasalahan belum maksimal. Di samping itu, standar operasional prosedur (SOP) layanan JMO dinilai memiliki tingkat fleksibilitas yang terbatas pada level kantor cabang.</p>
--	--	--	--	--

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menggunakan berbagai penelitian terdahulu sebagai landasan untuk memperkaya wawasan, memperoleh informasi pendukung, serta menjadi referensi dalam penyusunan rumusan masalah dan analisis hasil penelitian. Berdasarkan kesamaan tema yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik, penelitian ini mengacu pada sepuluh jurnal penelitian terdahulu yang relevan. Dari berbagai hasil penelitian yang telah dirangkum dalam tabel penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa inovasi pelayanan publik merupakan wujud penerapan gagasan baru maupun penyempurnaan terhadap sistem yang telah ada dengan tujuan meningkatkan manfaat dan kualitas layanan bagi masyarakat. Perkembangan tersebut mendorong munculnya berbagai inovasi pelayanan publik yang saat ini banyak memanfaatkan teknologi sebagai sarana untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kemudahan akses layanan.

Salah satu penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dalam studi ini adalah jurnal berjudul “Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live di Kota Tangerang” yang ditulis oleh Wahyu Hidayat (2022). Penelitian tersebut mengadopsi teori difusi inovasi yang disampaikan oleh Rogers (2003) sebagai landasan untuk mengukur keberhasilan inovasi, yang meliputi lima atribut, meliputi *relative advantage* (keuntungan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kompleksitas), *trialability* (kemungkinan untuk dicoba), dan *observability* (kemudahan diamati). Hasil penelitian menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Tangerang Live telah diimplementasikan dengan baik dan mampu memberikan layanan yang berkualitas. Keberadaan aplikasi tersebut dinilai dapat memenuhi kebutuhan masyarakat serta memperoleh

tanggapan yang baik dari para pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi penting sebagai acuan teoritis dalam menganalisis inovasi pelayanan publik melalui aplikasi RINGKES, khususnya dalam penggunaan teori Rogers sebagai kerangka analisis penelitian.

1.5.2 Administrasi Publik

Sebagaimana yang dikemukakan (Pfiffner & Presthus, 1960). Definisinya adalah:

1. Salah satu aspek administrasi publik adalah pelaksanaan kebijakan pemerintah yang diputuskan oleh lembaga perwakilan politik.
2. Koordinasi individu dan kelompok dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah, khususnya yang berkaitan dengan operasi sehari-hari di lingkungan pemerintah, dikenal sebagai administrasi publik.
3. Administrasi publik sering didefinisikan sebagai proses penerapan kebijakan pemerintah, pengelolaan berbagai kemampuan, dan penggunaan berbagai strategi yang memberikan fokus dan arah pada upaya suatu kelompok.

Sedangkan menurut (Nigro & Nigro, 1999) dalam (Pasalong, 2007) Administrasi Publik didefinisikan sebagai :

1. Dalam lingkungan pemerintahan, administrasi publik merupakan usaha kelompok

2. Departemen eksekutif, legislatif, dan yudikatif dalam pemerintahan, serta hubungan di antara mereka, terpisah dari administrasi publik
3. Karena administrasi publik sangat penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, ia berpartisipasi dalam proses politik.
4. Untuk menyediakan layanan masyarakat, administrasi publik bekerja sama erat dengan berbagai organisasi dan individu swasta.
5. Administrasi publik memandang setiap administrasi secara berbeda tergantung pada situasinya.

Administrasi Publik, menurut (Chandler & Plano, 1988) adalah proses pengalokasian serta koordinasi sumber daya staf publik untuk merumuskan, melaksanakan, dan mengawasi keputusan kebijakan publik. Perencanaan dan pelaksanaan tugas dengan tujuan menyelesaikan masalah publik melalui kemajuan merupakan ilmu dan seni administrasi publik, khususnya di bidang keuangan, organisasi, sekaligus sumber daya manusia.

Menurut definisi para ahli, administrasi publik adalah proses di mana kebijakan pemerintah dilaksanakan, baik oleh sektor publik, swasta, atau individu, dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Perubahan paradigma merupakan tanda kemajuan suatu disiplin ilmu. Istilah "paradigma" sendiri menggambarkan sudut pandang, sikap, prosedur, ide-ide mendasar, atau strategi pemecahan masalah yang digunakan oleh komunitas ilmiah pada suatu periode tertentu. Kepercayaan dan otoritas terhadap suatu paradigma mulai terkikis ketika paradigma tersebut menghadapi kesulitan eksternal, krisis, atau penyimpangan. Akibatnya, para ahli

dan peneliti ilmiah mulai mencari paradigma yang lebih sesuai. Menurut Nicholas Henry dalam (Syafiie, 2006) administrasi publik telah mengalami perubahan paradigma yang mencakup hal-hal di bawah ini:

1. Paradigma Administrasi Publik dan Dikotomi Publik (1900-1926)

Penulis Leonard D. White dan Frank J. Goodnow, yang berpendapat dalam karya mereka tahun 1900 "*Politics of Administration*" bahwa pemerintahan menjalankan dua fungsi, adalah pendukung paradigma ini. Yang pertama adalah fungsi publik, yang berkaitan dengan pembuatan kebijakan berdasarkan preferensi populer; yang kedua adalah fungsi administratif, yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan ini. Sementara birokrasi pemerintah ditekankan sebagai penekanan utama paradigma ini, elemen-elemen yang memerlukan pengembangan dalam administrasi publik tidak dibahas secara memadai dan jelas.

2. Paradigma Prinsip Administratif (1927–1937)

Paradigma ini banyak dipengaruhi oleh pemikiran sejumlah tokoh penting, di antaranya Willoughby, L. Gullick, dan L. Urwick, yang mengadopsi gagasan dari para pelopor teori manajemen klasik seperti Fayol dan Taylor. Melalui pemikiran mereka, berbagai prinsip administrasi mulai dikembangkan dan dijadikan sebagai landasan utama dalam kajian serta praktik administrasi publik.. Akan tetapi, lokasi atau titik fokus administrasi publik itu sendiri tidak digambarkan secara eksplisit oleh paradigma ini.

3. Paradigma Ilmu Politik pada Administrasi Publik (1950–1970)

Pertanyaan apakah administrasi publik harus bebas dari kepentingan tertentu masih menjadi perdebatan dalam paradigma ini. Namun, pada kenyataannya, administrasi publik terkait erat dengan beberapa prinsip. Birokrasi pemerintah kini dipandang sebagai kekuatan politik yang berupaya mempertahankan otoritasnya sekaligus sebagai sarana penyampaian layanan publik. Sebuah paradigma yang memandang administrasi publik sebagai cabang ilmu politik dan menempatkan birokrasi pada intinya muncul sebagai hasilnya, namun tidak jelas apa tujuannya.

4. Paradigma Ilmu Administrasi sebagai Administrasi Publik (1956–1970)

Dalam kerangka paradigma tersebut, berbagai gagasan manajemen yang telah dikemukakan sebelumnya dieksplorasi dengan cara yang lebih menyeluruh dan ilmiah. Area fokus utamanya meliputi analisis manajemen, perilaku organisasi, dan penerapan teknologi modern dalam administrasi. Model ini kemudian menunjukkan bahwa konsep-konsep ini dapat digunakan baik di sektor korporat maupun publik. Akibatnya, fokus paradigma ini menjadi kurang jelas.

5. Paradigma Administrasi sebagai Administrasi Publik (1970-Sekarang)

Paradigma tersebut menunjukkan fokus yang jelas terhadap bidang kajian administrasi publik. Pembahasannya berpusat pada teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik yang digunakan sebagai landasan dalam

mengelola serta merespons berbagai kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Meskipun demikian, dalam (Keban, Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, dan Isu, 2008), Shabbir Cheema membedakan empat tahap administrasi publik yang mendefinisikan pengembangan paradigma administrasi publik. Keempat paradigma tersebut adalah:

1. Administrasi publik konvensional, yang menekankan pada kewenangan, profesionalisme, netralitas, kenetralan, hierarki, standarisasi, dan logika hukum.
2. Manajemen publik, yang menempatkan penekanan kuat pada penerapan konsep-konsep manajemen seperti penggunaan sumber daya yang efektif, orientasi klien, dan sebagainya.
3. Manajemen Publik Baru, yang menekankan pada nilai-nilai kemampuan beradaptasi, penentuan nasib sendiri, kreativitas, dan kinerja yang berorientasi pada hasil
4. Tata kelola ialah seperangkat lembaga, prinsip, serta kebijakan yang mengendalikan bagaimana masyarakat, pemerintah, dan sektor swasta berinteraksi untuk mengatasi masalah politik, sosial, dan ekonomi. Paradigma ini menempatkan penekanan kuat pada cara-cara di mana individu dan organisasi masyarakat dapat mengekspresikan kepentingan mereka.

6. Paradigma Governance

Perkembangan terkini dalam kajian administrasi publik dikemukakan oleh Nicholas Henry dalam buku edisi revisi ke-13 yang diterbitkan pada tahun 2018. Henry menjelaskan bahwa telah muncul paradigma baru dalam administrasi publik, yaitu *paradigm of public administration as governance* yang berkembang sejak dekade 1990-an. Paradigma tersebut menekankan bahwa paradigma-paradigma administrasi publik sebelumnya lebih berfokus pada konsep government atau peran pemerintah sebagai aktor utama dalam penyelenggaraan pemerintahan (Henry, 2018). Akibatnya, perhatian administrasi publik pada masa tersebut cenderung terpusat pada sektor pemerintahan, sementara kontribusi sektor swasta dan masyarakat dalam pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan belum memperoleh perhatian yang memadai.

Relevansi penelitian ini dapat dilihat dalam paradigma administrasi publik generasi keenam yakni *governance*, dengan alasan bahwa paradigma tersebut menitikberatkan terhadap penerapan berbagai prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), seperti akuntabilitas, transparansi, responsivitas, partisipasi, keadilan, efektivitas, efisiensi, orientasi pada konsensus, visi strategis, serta penegakan supremasi hukum. Prinsip-prinsip tersebut menjadi landasan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Untuk mencapai tujuan pemerintahan secara optimal, diperlukan berbagai regulasi dan kebijakan yang berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas serta kewenangan pemerintah. Dalam praktiknya, kehidupan bernegara senantiasa dihadapkan pada beragam persoalan sosial yang berkembang di tengah masyarakat. Berbagai permasalahan tersebut kerap berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik sehingga membutuhkan langkah penanganan yang tepat, terukur, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

1.5.3 Manajemen Publik

Setelah mengetahui definisi dan beberapa paradigma dari Administrasi Publik, selanjutnya dapat diketahui bahwa Administrasi Publik sendiri memiliki dua area fokus, yakni manajemen publik dan kebijakan publik. Karena topik yang dibahas dalam studi ini secara langsung berhubungan dengan prinsip-prinsip manajemen, studi ini menggunakan studi teoritis yang berfokus pada bidang manajemen publik. Dua aspek administrasi publik yang sering kali bersentuhan adalah manajemen publik dan kebijakan publik. Agar dapat membedakan keduanya secara jelas, dapat dinyatakan bahwasanya kebijakan publik merupakan representasi dari otak dan saraf tubuh manusia, sedangkan manajemen publik merupakan representasi dari jantung dan sistem peredaran darah (OTT & Albert C. Hyde, 1991).

Menurut Nor Ghofur (2014), manajemen publik serta manajemen pemerintahan memiliki keterkaitan yang erat karena keduanya sama-sama bertujuan untuk mengelola proses perencanaan, pengorganisasian, serta pengaturan

pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, Shafritz dan Russell memberikan perspektif lain mengenai manajemen publik yang dikutip dalam Keban (2008:93), yaitu sebagai aktivitas yang dilakukan oleh individu atau pihak yang bertanggung jawab dalam mengelola jalannya organisasi serta mengoptimalkan pemanfaatan berbagai sumber daya, baik SDM maupun sarana pendukung lainnya, untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif.

Berkaitan dengan hal tersebut, penelitian ini memandang perlu untuk mengukur tingkat keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis e-government melalui implementasi aplikasi RINGKES. Aplikasi RINGKES merupakan salah satu bentuk penerapan e-government yang dikembangkan untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat.

1.5.4 Konsep Inovasi

Menurut Said (2007), inovasi merupakan suatu perubahan yang dilakukan secara terencana melalui pemanfaatan dan pengintegrasian sumber daya kelembagaan, sumber daya manusia, serta sumber daya masyarakat guna menciptakan kondisi kerja yang lebih produktif dengan dukungan teknologi maupun perangkat baru. Inovasi dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti penambahan unsur baru, pengombinasian unsur yang telah ada dengan pendekatan yang berbeda, maupun perubahan dan penghapusan cara-cara konvensional yang sebelumnya digunakan. Bentuk inovasi dapat berupa produk baru, program dan kebijakan baru, metode kerja yang baru, hingga prosedur yang dikembangkan untuk

meningkatkan kinerja organisasi. Dalam penerapannya, inovasi memiliki karakteristik tertentu yang membedakannya dari perubahan biasa. Terkait hal tersebut, Everett M. Rogers dalam Suwarno (2008) mengemukakan beberapa atribut inovasi yang dapat digunakan sebagai indikator untuk menilai suatu inovasi:

1. *Relative advantage* atau Keuntungan Relatif merupakan kondisi ketika suatu inovasi mampu memberikan manfaat, nilai, atau keuntungan yang lebih baik dibandingkan dengan metode maupun sistem yang telah digunakan sebelumnya. Suatu inovasi dianggap unggul apabila memiliki unsur kebaruan yang menjadi pembeda dari inovasi terdahulu.
2. *Compability* atau keserasian mengacu pada tingkat keselarasan suatu inovasi dengan nilai-nilai, pengalaman, kebutuhan, serta kondisi yang telah ada sebelumnya. Semakin sesuai inovasi tersebut dengan tuntutan dan kebiasaan yang berlaku, maka semakin besar peluang inovasi untuk diterima dan digunakan.
3. *Complexity* atau kerumitan, berkaitan dengan tingkat kesulitan yang dirasakan dalam memahami maupun menerapkan suatu inovasi. Kehadiran unsur kebaruan dalam sebuah inovasi sering kali menimbulkan tantangan tersendiri sehingga dapat dianggap lebih rumit dibandingkan sistem atau cara yang telah digunakan sebelumnya.
4. *Triability* atau kemungkinan dicoba menunjukkan sejauh mana suatu inovasi dapat diuji terlebih dahulu sebelum diterapkan secara luas. Melalui proses uji coba, masyarakat atau pengguna dapat menilai

manfaat serta keunggulan yang ditawarkan inovasi tersebut dibandingkan inovasi sebelumnya, sehingga dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan untuk mengadopsinya.

5. *Observability* atau kemudahan diamati, merupakan kemampuan suatu inovasi untuk dilihat dan diamati secara nyata, baik dari proses pelaksanaannya maupun hasil yang dihasilkan. Semakin mudah manfaat dan peningkatan yang diberikan oleh inovasi tersebut diamati, maka semakin mudah pula inovasi tersebut memperoleh penerimaan dari masyarakat atau pengguna.

1.5.5 Pelayanan E-Government

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyebaran informasi publik merupakan wujud pembaruan yang diinisiasi pemerintah untuk mendukung implementasi konsep *New Public Service* dalam memenuhi kepentingan masyarakat. Melalui penyampaian informasi yang transparan dan mudah dipahami, masyarakat dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik terhadap berbagai kebijakan pemerintah serta terdorong untuk memberikan dukungan terhadap pelaksanaannya. Menurut Kadir (2014:324), *e-government* merujuk pada pemanfaatan teknologi digital oleh pemerintah untuk menyampaikan informasi, membangun interaksi dengan masyarakat, menjalin hubungan dengan mitra bisnis, serta memperkuat koordinasi dengan instansi pemerintah lainnya beserta sumber daya manusia yang terlibat di dalamnya.

Perkembangan masyarakat informasi telah mendorong munculnya e-government sebagai suatu pendekatan baru dalam penyelenggaraan birokrasi dan pelayanan publik (Wicaksono, 2018). Menurut World Bank e-government dapat dipahami sebagai penggunaan teknologi informasi dan telematika oleh pemerintah guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas kepada masyarakat, memperluas akses terhadap informasi, meningkatkan efektivitas, efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih akuntabel dan transparan (Aminudin & Putra, 2014). Selain itu, penerapan e-government dalam pelayanan publik juga diarahkan guna mempercepat dan mempermudah penyampaian informasi kepada publik dengan lebih efektif serta efisien (Juliarso, 2019).

Pemanfaatan e-government diharapkan mampu menghasilkan berbagai layanan yang memberikan manfaat bagi masyarakat maupun pihak-pihak terkait lainnya (Handiwidjojo & Oetomo, 2009). Penerapan e-government juga berpotensi meningkatkan efisiensi kinerja instansi pemerintah, memperbaiki kualitas pelayanan publik, mendukung pencapaian tujuan kebijakan dan kinerja organisasi, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Aminudin & Putra, 2014). Di samping itu, penerapan e-government membuka peluang terciptanya interaksi yang lebih dinamis antara pemerintah dan masyarakat. Melalui sistem tersebut, pertukaran informasi serta penyampaian aspirasi dapat dilakukan secara lebih mudah, cepat, dan efektif sehingga mendukung terwujudnya komunikasi yang lebih responsif (Sufianti, 2007). Dengan demikian, implementasi

e-government diharapkan dapat mendorong peningkatan produktivitas birokrasi sekaligus memacu penyelenggara pelayanan publik untuk mengembangkan layanan yang lebih inovatif (Juliarso, 2019).

1.5.6 Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi Pelayanan Publik

Kebaruan dipahami sebagai salah satu unsur utama yang melekat pada setiap inovasi. Selain memiliki unsur kebaruan, suatu inovasi juga mempunyai berbagai karakteristik yang dapat digunakan untuk menilai kualitas serta tingkat kesempurnaannya. Karakteristik tersebut meliputi keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan untuk dicoba (*trialability*), dan kemudahan untuk diamati (*observability*). Di samping karakteristik tersebut, terdapat pula berbagai faktor yang memengaruhi proses pelaksanaan inovasi. Berbagai faktor tersebut secara umum Berdasarkan perannya, faktor-faktor tersebut dapat dibedakan menjadi faktor pendukung yang memperlancar pelaksanaan dan faktor penghambat yang berpotensi menimbulkan kendala

Faktor pendorong merupakan berbagai kondisi maupun unsur yang berkontribusi terhadap terlaksananya suatu inovasi. Keberadaan faktor-faktor tersebut menjadi salah satu penentu keberhasilan inovasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Fontana dalam (Endang Larasati, 2015: 21–22),

terdapat sejumlah faktor yang dapat mendukung dan memperlancar proses inovasi, di antaranya sebagai berikut:

- a. *Stakeholder*
- b. Budaya
- c. SDM

Faktor penghambat merupakan berbagai unsur yang dapat menghambat atau mengurangi efektivitas pelaksanaan suatu inovasi. Dalam praktiknya, proses inovasi tidak selalu berlangsung sesuai dengan yang diharapkan karena sering kali dihadapkan pada berbagai kendala dan tantangan. Hambatan-hambatan tersebut dapat muncul dari berbagai aspek dan berpotensi memengaruhi keberhasilan inovasi.

Menurut Albury dalam Suwarno (2008:54), keberhasilan implementasi inovasi dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berpotensi menjadi hambatan. Faktor-faktor tersebut meliputi kecenderungan organisasi untuk mempertahankan program yang tidak lagi efektif, ketergantungan yang terlalu besar terhadap individu-individu dengan kinerja tinggi (*high performer*), serta pemanfaatan teknologi yang meskipun tersedia namun terhambat oleh budaya organisasi yang kurang mendukung. Selain itu, minimnya pemberian insentif maupun penghargaan terhadap upaya inovatif juga dapat mengurangi dorongan untuk berinovasi.

Hambatan lainnya mencakup keterbatasan organisasi dalam mengelola perubahan dan menghadapi risiko, orientasi anggaran yang bersifat jangka pendek

disertai perencanaan yang kurang berjangka panjang, tingginya tuntutan pelaksanaan program yang dibarengi dengan beban administratif yang besar, serta budaya organisasi yang cenderung menghindari risiko sehingga menghambat munculnya gagasan dan terobosan baru.

1.6 Operasionalisasi Konsep

1.6.1 Inovasi Pelayanan Ringkes

Berdasarkan berbagai definisi inovasi yang telah dikemukakan oleh para ahli, peneliti memahami bahwa inovasi merupakan gagasan atau ide baru yang diwujudkan melalui perubahan yang direncanakan dengan memanfaatkan teknologi, metode, maupun strategi baru guna mencapai tujuan tertentu atau meningkatkan hasil yang diharapkan. Atas dasar pemahaman tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi RINGKES pada DPMPTSP Kota Surakarta. Untuk menilai tingkat keberhasilan implementasi inovasi RINGKES, penelitian ini menggunakan lima indikator sebagai alat analisis dalam mengukur sejauh mana inovasi tersebut telah berjalan secara efektif berupa:

1. *Relative advantage* atau keunggulan relatif merupakan tingkat keunggulan yang dimiliki suatu inovasi dibandingkan dengan metode, produk, atau sistem yang telah digunakan sebelumnya. Suatu inovasi dikatakan memiliki keunggulan relatif apabila mampu memberikan manfaat, nilai tambah, atau hasil yang lebih baik dibandingkan kondisi

sebelumnya. Oleh karena itu, setiap inovasi umumnya mengandung unsur kebaruan yang menjadi pembeda sekaligus menjadi alasan mengapa inovasi tersebut diterapkan dalam suatu organisasi atau pelayanan.

- a. Nilai Ekonomi
- b. Kecepatan Bekerja
- c. Kemudahan Bekerja
- d. Kepuasan Pelayanan

2. *Compatibility* atau keserasian merupakan tingkat keselarasan suatu inovasi dengan nilai-nilai, kebutuhan, serta pengalaman yang telah ada sebelumnya. Indikator ini digunakan untuk menilai apakah inovasi yang diterapkan oleh instansi masih sejalan dengan standar pelayanan yang berlaku dalam organisasi, sekaligus mampu memenuhi harapan, kebutuhan, dan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Semakin besar tingkat kesesuaian inovasi maka akan semakin besar peluang inovasi tersebut untuk diterima dan diimplementasikan secara efektif

- a. Kesesuaian Nilai dan Norma
- b. Kesesuaian Nilai Pengalaman di Masa Lalu

3. *Complexity* atau kerumitan merupakan tingkat kesulitan yang dialami dalam memahami serta menggunakan suatu inovasi. Sebagai suatu pembaruan, inovasi sering kali memiliki karakteristik yang berbeda dari

sistem atau metode sebelumnya sehingga dapat menimbulkan persepsi bahwa inovasi tersebut lebih rumit untuk diterapkan. Namun demikian, tingkat kerumitan tersebut umumnya dapat diterima apabila inovasi mampu memberikan manfaat yang lebih besar dan menawarkan cara kerja yang lebih efektif dibandingkan sistem yang telah ada sebelumnya. Dalam konteks pelayanan publik, indikator ini dapat diamati melalui kemudahan prosedur pelayanan, tingkat pemahaman pengguna terhadap inovasi, serta kemudahan akses dalam memanfaatkan layanan yang disediakan.

4. *Triability* atau kemungkinan untuk dicoba merupakan tingkat kesempatan yang diberikan kepada calon pengguna untuk menguji atau mencoba suatu inovasi sebelum inovasi tersebut diterapkan secara luas. Suatu inovasi umumnya akan lebih mudah diterima apabila telah melalui proses uji coba dan mampu menunjukkan manfaat yang lebih baik dibandingkan metode atau sistem yang digunakan sebelumnya. Oleh karena itu, tahap pengujian menjadi penting karena memberikan kesempatan kepada pengguna untuk menilai kualitas, kegunaan, serta efektivitas inovasi sebelum memutuskan untuk mengadopsinya secara penuh.
5. *Observability* atau kemudahan diamati merupakan tingkat sejauh mana hasil dan manfaat suatu inovasi dapat terlihat serta dirasakan oleh pengguna maupun pihak lain. Suatu inovasi akan lebih mudah diterima

apabila proses pelaksanaannya dapat diamati dan mampu menunjukkan perubahan atau peningkatan yang nyata dibandingkan kondisi sebelumnya. Oleh karena itu, indikator ini dapat dilihat dari hasil yang dicapai melalui penerapan inovasi, manfaat yang dirasakan oleh pengguna, serta dampak positif yang ditimbulkan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

1.6.2 Faktor yang Berkontribusi terhadap Inovasi Pelayanan Publik Berbasis

Aplikasi RINGKES

Keberhasilan implementasi aplikasi RINGKES pada DPMPTSP Kota Surakarta tidak terbatas pada mekanisme pelaksanaannya, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai kondisi yang mendukung serta berbagai kendala yang muncul selama proses inovasi berlangsung. Oleh karena itu, faktor pendukung serta faktor penghambat menjadi aspek penting dalam mengevaluasi berjalannya inovasi tersebut.

1.6.2.1 Faktor Pendorong

Faktor pendorong dapat dipahami sebagai unsur-unsur yang memberikan kontribusi positif terhadap keberhasilan pelaksanaan suatu inovasi. Untuk menganalisis faktor pendukung dalam implementasi aplikasi RINGKES pada DPMPTSP Kota Surakarta, penelitian ini menetapkan beberapa indikator yang dijadikan sebagai alat analisis antara lain:

1. *Stakeholder*
2. Budaya
3. Kualitas SDM

1.6.2.2 Faktor Penghambat

Faktor Penghambat merupakan berbagai kondisi atau unsur yang dapat menghambat proses pelaksanaan dan keberhasilan suatu inovasi. Dalam praktiknya, implementasi inovasi tidak selalu berlangsung secara optimal karena sering kali dihadapkan pada berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas penerapannya. Oleh karena itu, perlu adanya identifikasi terhadap berbagai faktor yang berpotensi menjadi hambatan dalam pelaksanaan inovasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa indikator sebagai acuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menghambat implementasi inovasi pelayanan melalui aplikasi RINGKES pada DPMPTSP Kota Surakarta berupa:

1. Ketergantungan yang terlalu tinggi terhadap individu-individu dengan kinerja unggul (*high performer*)
2. Kurangnya Penghargaan atau insentif
3. Tekanan serta hambatan dalam administrasi

1.7 Argumen Penelitian

Argumentasi pada penelitian ini disusun berlandaskan kerangka teori yang digunakan untuk mengkaji dan merumuskan permasalahan sesuai dengan kajian literatur yang relevan. Studi ini akan membahas implementasi aplikasi RINGKES

pada DPMPTSP Kota Surakarta, yang merupakan sebuah inovasi pelayanan publik. Aplikasi tersebut dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Surakarta dalam proses pengambilan antrean layanan agar lebih praktis dan efisien.

Alasan peneliti memilih topik ini didasarkan pada implementasi program RINGKES dalam pengelolaan antrean di DPMPTSP Kota Surakarta yang mencerminkan pemanfaatan teknologi informasi serta komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kehadiran RINGKES berfungsi sebagai sarana untuk meningkatkan kecepatan dan kemudahan pelayanan melalui penguatan sinergi serta konsolidasi sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Selain itu, aplikasi ini juga dirancang untuk mendukung terciptanya sistem kerja yang lebih efisien dan produktif dalam penyelenggaraan layanan perizinan, baik perizinan investasi maupun noninvestasi. Meskipun RINGKES telah diluncurkan sejak tahun 2022 dan telah digunakan selama kurang lebih tiga tahun, berbagai keluhan masyarakat terkait pemanfaatan dan kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi tersebut masih ditemukan. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap implementasi inovasi layanan yang telah dijalankan. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (2003), yang meliputi *relative advantage* (keunggulan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *trialability* (kemungkinan untuk dicoba), dan *observability* (kemudahan diamati), sebagai kerangka analisis untuk menilai keberhasilan inovasi pelayanan melalui aplikasi RINGKES.

1.8 Metode Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2014) metode penelitian merupakan cara pengumpulan data untuk penggunaan atau aplikasi tertentu dalam ilmu pengetahuan. Pendekatan ilmiah adalah pendekatan yang di dalamnya upaya penelitian didasarkan pada kualitas ilmiah yang rasional, empiris, dan sistematis. Ketika penelitian dilakukan secara logis dan dapat dipahami oleh akal manusia, maka penelitian tersebut dikatakan rasional. Bukti empiris menunjukkan bahwa teknik yang digunakan dapat dilihat oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat melihat dan memahaminya. Ketika suatu proses penelitian bersifat sistematis, maka proses tersebut mengikuti serangkaian langkah-langkah yang logis. Sudut pandang ini mengarah pada kesimpulan bahwa data penelitian tersebut sistematis, empiris (dapat diamati), dan logis, serta memenuhi standar-standar tertentu, seperti validitas. Validitas menunjukkan tingkat yang sesuai antara data yang berhasil diperoleh peneliti dengan data aktual yang terjadi pada objek.

1.8.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti berdasarkan kondisi aktual di lapangan.. Menurut Moleong yang dikutip dari Sugiyono (2015), penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian di mana bertujuan untuk dapat memahami berbagai fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan. berkenaan dengan hal tersebut, metode deskriptif

diterapkan guna menggambarkan suatu fenomena secara sistematis melalui uraian dalam bentuk kata-kata pada kondisi yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai teknik pengumpulan data. Pendekatan kualitatif dipilih karena fokus penelitian telah ditetapkan secara spesifik, sehingga memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara mendalam dan memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif kepada objek yang diteliti. Selain itu juga, penelitian ini dilakukan secara langsung di lapangan sehingga data yang didapat bisa berkembang sesuai dengan fakta dan kondisi yang ditemukan selama proses penelitian berlangsung. Dalam pelaksanaannya, penelitian ini menggunakan proses berpikir deduktif dengan menjadikan teori sebagai landasan dalam menganalisis data yang diperoleh dari lapangan.

1.8.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta

1.8.3 Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, informan memiliki peranan yang penting sebagai sumber pokok dalam memberikan informasi yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian. Maka dari itu, pemilihan informan perlu dilakukan secara cermat supaya data yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan penelitian dan mampu menjelaskan permasalahan yang diteliti

secara mendalam. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, dimana teknik tersebut menentukan informan berdasarkan berbagai pertimbangan tertentu, terutama kepada pihak-pihak yang dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan pemahaman yang relevan terhadap objek penelitian. Melalui teknik tersebut, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih komprehensif mengenai fenomena yang sedang dikaji. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri atas masyarakat sebagai pengguna layanan RINGKES serta pegawai DPMPTSP Kota Surakarta yang berperan sebagai penyelenggara layanan.

1.8.4 Sumber Data

Dalam setiap penelitian, diperlukan data yang bersifat akurat dan faktual dari objek yang diteliti guna mendukung proses serta hasil penelitian. Berdasarkan hal tersebut, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Data primer mengacu terhadap data yang didapatkan secara langsung oleh peneliti dari sumber utama. Dalam penelitian ini, pengambambilan data primer dilakukan melalui observasi lapangan secara langsung serta wawancara dengan pihak terkait
2. Data sekunder mengacu terhadap data pendukung yang digunakan untuk melengkapi data primer. Data ini diperoleh dari berbagai sumber seperti instansi terkait, dokumen resmi,

maupun pemberitaan media yang relevan dengan objek penelitian

1.8.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini untuk memperoleh data dalam penelitian ini:

a. Wawancara

Menurut Sugiyono (2015), wawancara ialah proses interaksi antara dua belah pihak yang dilakukan melalui kegiatan tanya jawab dengan maksud dan tujuan agar dapat memperoleh informasi, gagasan, serta pemahaman mengenai suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini, Teknik wawancara mendalam (in-depth interview) diterapkan sebagai metode pengumpulan data guna memperoleh informasi yang rinci, lengkap, dan mendalam dari para informan. Data yang diperoleh melalui proses wawancara selanjutnya akan diolah dan diuraikan secara sistematis guna memberikan gambaran yang komprehensif mengenai objek penelitian. Informan yang menjadi narasumber dalam penelitian ini terdiri atas Pegawai DPMPTSP Kota Surakarta sebagai penyelenggara layanan serta masyarakat yang menggunakan aplikasi RINGKES sebagai pengguna layanan.

b. Observasi

Menurut Sugiyono (2014:145), observasi ialah teknik pengumpulan data yang melibatkan proses pengamatan secara sistematis pada objek yang diteliti dan mencakup berbagai aspek perilaku maupun kondisi yang terjadi di lapangan. Observasi juga dapat dibedakan menjadi dua kategori, yaitu observasi partisipan serta observasi nonpartisipan. Dalam observasi partisipan, peneliti tidak hanya berperan sebagai pengamat, tetapi juga turut berpartisipasi secara langsung dalam kegiatan atau aktivitas yang menjadi objek pengamatan sehingga dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai fenomena yang diteliti, sedangkan pada observasi nonpartisipan peneliti tidak ikut serta dalam kegiatan objek penelitian dan hanya bertindak sebagai pengamat. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi nonpartisipan karena tidak terlibat secara langsung dalam aktivitas yang diteliti, melainkan hanya melakukan pengamatan pada objek penelitian. Teknik observasi ini digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai implementasi sistem pelayanan melalui aplikasi RINGKES serta mengidentifikasi berbagai hambatan yang muncul dalam pelaksanaannya.

c. Dokumentasi

Pengumpulan data melalui dokumentasi dilakukan dengan maksud untuk memperoleh informasi tambahan sekaligus memverifikasi data yang berasal dari observasi maupun wawancara sehingga hasil penelitian menjadi lebih komprehensif. Teknik ini memanfaatkan berbagai sumber tertulis maupun visual, seperti dokumen, arsip, transkrip, buku, surat kabar, majalah, serta berbagai catatan yang memiliki kaitan terhadap objek penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi yang digunakan meliputi dokumen resmi, transkrip, berita, agenda kegiatan, serta foto atau gambar yang berkaitan dengan pelaksanaan layanan melalui aplikasi RINGKES.

1.8.6 Analisis dan Interpretasi Data

Penelitian ini menerapkan analisis data secara deskriptif, dengan proses pengolahan data yang disusun melalui beberapa tahapan analisis yang sistematis, yaitu sebagai berikut

1. Reduksi Data

Tahap ini merupakan proses analisis data yang dilakukan untuk memilih, memfokuskan, serta menyederhanakan data yang dianggap relevan dengan tujuan penelitian. Reduksi data bertujuan untuk merangkum berbagai temuan yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga informasi yang disajikan

menjadi lebih terarah dan mudah dianalisis. Dalam penelitian ini, proses reduksi data difokuskan pada informasi yang berkaitan dengan implementasi aplikasi RINGKES di DPMPTSP Kota Surakarta. Oleh karena itu, peneliti perlu mempertahankan fokus pada tujuan penelitian agar analisis yang dilakukan tetap sesuai dengan permasalahan yang diteliti dan tidak menyimpang dari ruang lingkup penelitian yang telah ditetapkan.

2. Display Data

Penyajian data merupakan tahap analisis yang dilakukan dengan mengorganisasikan dan menyusun hasil penelitian secara sistematis sehingga memberikan gambaran yang utuh mengenai objek yang diteliti. Data yang telah terkumpul kemudian disajikan secara terstruktur agar memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi pola, hubungan, dan keterkaitan antar temuan penelitian. Melalui proses tersebut, peneliti dapat menarik kesimpulan yang sesuai dengan fakta yang ditemukan di lapangan. Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif yang bersifat naratif berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah diperoleh selama proses penelitian.

3. Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses analisis data yang bertujuan untuk memberikan makna dan interpretasi terhadap temuan penelitian yang telah dianalisis. Setelah melalui tahapan reduksi data dan penyajian data, peneliti selanjutnya merumuskan kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh. Dalam penelitian ini, kesimpulan difokuskan pada implementasi aplikasi RINGKES di DPMPTSP Kota Surakarta dengan mengaitkan temuan lapangan pada teori dan konsep yang digunakan sebagai landasan analisis. Keterkaitan tersebut membantu peneliti dalam menghasilkan kesimpulan yang lebih sistematis dan sesuai dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, kesimpulan yang diperoleh perlu melalui proses verifikasi untuk menguji tingkat keabsahan dan konsistensinya. Pada tahap awal, Kesimpulan yang dirumuskan belum dapat dianggap sebagai hasil akhir penelitian karena validitasnya masih bergantung pada ketersediaan data yang memadai untuk mendukung temuan yang diperoleh. pada kondisi sebaliknya, apabila kesimpulan tersebut didukung oleh bukti yang valid, konsisten, dan relevan, maka hasil penelitian dapat dinyatakan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi.

1.8.7 Kualitas Data

Dalam penelitian kualitatif, evaluasi kualitas data merupakan hal yang krusial. Tujuan dari prosedur ini adalah untuk mengevaluasi tingkat keandalan temuan penelitian yang dilakukan. Pemeriksaan kualitas data perlu dilakukan dengan cermat dan dengan metode yang tepat. Untuk menjamin keabsahan data yang dikumpulkan untuk penelitian ini, peneliti memutuskan untuk menggunakan teknik triangulasi. Menurut Patton dalam (Moleong, 2010). Triangulasi ialah teknik yang digunakan untuk menguji dan memastikan keabsahan data dengan menggunakan metode tambahan, Triangulasi sumber dapat dipahami sebagai suatu prosedur untuk menilai konsistensi dan keandalan data dengan cara membandingkan informasi yang didapat dari berbagai sumber melalui penerapan metode dan waktu pengumpulan data yang berbeda. Metode-metode berikut dapat digunakan untuk mencapai hal ini:

- a. Membandingkan data observasi dan wawancara
- b. Melakukan perbandingan antara informasi yang disampaikan publik dan pribadi
- c. Membandingkan pernyataan yang dibuat tentang situasi penelitian dengan pernyataan yang dibuat secara konsisten
- d. Membandingkan keadaan dan sudut pandang individu dengan orang lain, termasuk orang biasa, mereka yang berpendidikan menengah

atau tinggi, mereka yang bekerja di pemerintahan, dan mereka yang bekerja di sektor swasta

- e. Memeriksa isi dokumen terkait dengan membandingkan hasil wawancara.