

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pendidikan merupakan suatu proses dalam lingkungan belajar yang memberikan kemungkinan kepada peserta didik untuk memanfaatkan potensi miliknya dalam mengembangkan pengendalian diri, spiritual keagamaan, dan kepribadian yang mendalam, serta upaya dalam menciptakan pembelajaran. Pendidikan menjadi salah satu hak yang dimiliki oleh setiap warga negara yang memberikan peranan penting dalam kesuksesan serta kesinambungan bangsa. Berdasarkan Pasal 31 Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 setelah amandemen keempat, disebutkan “Setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan dan Setiap warga negara wajib mengikuti pendidikan dasar dan pemerintahan wajib membiayainya.” Pendidikan dasar merupakan suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah kepada warga negaranya di Indonesia. Dalam undang – undang sistem pendidikan nasional Bab VI Pasal 17 disebutkan “Bahwa pendidikan dasar merupakan jenjang pendidikan yang melandasi jenjang pendidikan menengah”. Pendidikan dasar berbentuk Sekolah Dasar (SD) dan Madrasah Ibtidaiyah (MI) atau bentuk lain yang sederajat serta Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK).

Pendidikan tidak dapat dijauhkan dari kehidupan masyarakat, karena antara pendidikan dan perkembangan masyarakat tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Kemajuan suatu masyarakat dan suatu bangsa sangat ditentukan dari pembangunan

sektor pendidikan dalam penyiapan Sumber Daya Manusia (SDM). Pendidikan dapat disebut sebagai aset yang berharga bagi setiap orang karena pendidikan mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing dan meningkatkan keterampilan sesuai dengan tujuan pendidikan nasional. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014, dan Peraturan Bersama Antara Direktur Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah dan Direktur Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat Nomor: 07/D/BP/2017 Nomor: 02/MPK.C/PM/2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Program Indonesia Pintar Tahun 2017 menetapkan tujuan peningkatan akses pendidikan bagi anak usia 6 sampai dengan 21 tahun untuk mendapatkan layanan pendidikan sampai tamat satuan pendidikan menengah. Untuk mendukung pelaksanaan pendidikan menengah universal/rintisan wajib belajar 12 tahun, segala masalah atau sesuatu yang menghambat jalannya proses pendidikan haruslah diselesaikan.

Kementrian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (PPN/Bappenas) mengungkapkan data angka anak putus sekolah di Indonesia pada tahun 2019 sekitar 4,3 juta siswa diberbagai jenjang. Amich Alhumami selaku Direktur Pendidikan dan Agama Kementerian PPN/Bappenas dalam koferensi video mengemukakan bahwa angka putus sekolah 4.336.503 siswa, dimana angka tersebut adalah sebesar 6 persen dari seluruh usia anak sekolah yaitu 53 juta. Pada tahun 2020, angka putus sekolah mengalami peningkatan sebesar sebesar 91.888 anak per Juli 2020 (Sikompak Bappenas, 2021), hal ini terjadi karena akibat dari pandemi Covid-19 di tahun 2020 yang memberikan dampak buruk pada kualitas hidup manusia secara global, pandemi

Covid-19 juga memberikan pengaruh pada berbagai aspek kehidupan manusia salah satunya aspek pendidikan.

1.1.1. Tabel 1.2. Jumlah Anak Putus Sekolah di Pulau Jawa Tahun 2022-2025

Provinsi	2022	2023	2024	2025
DKI Jakarta	2.700	1.616	1.142	746
Jawa Barat	10.099	8.772	9.311	7.632
Jawa Tengah	3.862	3.494	4.115	2.385
Yogyakarta	189	138	129	114
Jawa Timur	7.405	6.933	8.913	5.883

Sumber : Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

Berdasarkan data yang di dapatkan dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Provinsi Jawa Tengah mengalami penurunan di setiap tahunnya. Namun, angka anak putus sekolah Jawa Tengah masih menempati posisi tiga besar jumlah anak putus sekolah di Pulau Jawa pada setiap periode nya dan termasuk ke dalam provinsi yang mengalami kenaikan anak putus sekolah pada tahun 2024 menjadi 4.115 dari tahun sebelumnya berjumlah sebanyak 3.494 anak.

Putus sekolah merupakan keadaan dimana peserta didik yang tidak mampu dalam menyelesaikan suatu jenjang pendidikan sehingga tidak dapat melanjutkan ke jenjang berikutnya, putus sekolah ditujukan kepada anak yang pernah bersekolah namun berhenti untuk sekolah atau dapat dikatakan siswa dinyatakan keluar dari

sekolah sebelum waktu yang telah ditentukan atau belum dinyatakan lulus oleh sekolah. Selain itu, putus sekolah dapat diartikan seorang anak usia sekolah antara 7 sampai dengan 21 tahun yang tidak bersekolah karena tidak mampu membayar biaya sekolah sebab keluarganya miskin sebagian besar menjadi pekerja anak, termasuk anak jalanan dan sebagian lagi menganggur (Hikmah, L., dkk, 2016). Hal ini tentunya menjadi masalah yang memprihatinkan, dan menunjukkan masih rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan.

Bidang pendidikan sebagai salah satu bidang yang diklasifikasikan ke dalam pelayanan publik merupakan bentuk investasi sumber daya manusia. Sebagai bidang yang sangat penting dalam masyarakat suatu negara, maka peningkatan inovasi pelayanan pendidikan harus menjadi perhatian pemerintah daerah. Berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa pemerintah dan pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan, kemudahan, dan menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa melakukan diskriminasi kemudahan, dan menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa melakukan diskriminasi (Amalia R. , 2019). Berdasarkan pada pernyataan ini menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan harus dilaksanakan secara merata di setiap daerah di Indonesia tanpa memandang status sosial dari masyarakat. Sehingga dapat dirasakan oleh semua lapisan masyarakat terutama masyarakat kurang mampu seperti anak putus sekolah. Angka putus sekolah masih menjadi permasalahan yang besar di Indonesia. Dengan itu

pemerintah Indonesia saat ini di tuntut untuk menyediakan pelayanan yang mudah diakses untuk masyarakat.

Data Jumlah Anak Putus Sekolah Kota Tegal

Tahun	2021	2023	2024	2025
Jumlah anak putus sekolah	325	357	1772	1420

Sumber : Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal, dan Kemendikbud

Berdasarkan data yang diperoleh pada tahun 2021 terdapat 325 anak, kemudian terdapat sedikit peningkatan anak putus sekolah pada tahun 2023 sejumlah 357 anak, kemudian pada tahun 2024 terjadi kenaikan yang cukup signifikan menjadi 1772 anak. Sedangkan pada tahun 2025 terjadi penurunan menjadi 1420 anak tapi angka nya masih dikatakan tinggi dari tahun-tahun sebelumnya.

Faktor ekonomi memberikan pengaruh pada peningkatan anak putus sekolah, keadaan ekonomi keluarga yang berada di garis kemiskinan memberikan kesulitan bagi mereka untuk mendapatkan hak untuk sekolah, dan berakhir putus sekolah kemudian anak terlibat dalam mencari nafkah untuk keluarganya dengan memilih bekerja baik di dalam daerahnya maupun merantau ke luar kota.

Adapun terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan anak putus sekolah. Faktor pertama, karakter individu. Karakteristik individu didasarkan pada atribut siswa seperti sikap dan perilaku yang dapat dikaitkan dengan keputusan mereka untuk meninggalkan sekolah tanpa ijazah (Witte, K. and Rogge, N., 2013). Kedua, status sosio ekonomi dan banyaknya anggota keluarga memberikan

memiliki korelasi dengan kemungkinan dari putus sekolah. Faktor ketiga yang mempengaruhi perilaku putus sekolah yaitu karakteristik sekolah. Di lingkungan sekolah, anak-anak akan berinteraksi secara intensif dengan teman dan guru. Maka diperlukan suasana yang baik sehingga dapat menciptakan hubungan baik antara anak dengan guru dan teman-temannya, yang dapat memacu anak untuk bersemangat untuk bersekolah. Dalam upaya mengurangi angka putus sekolah di Indonesia khususnya di Kota Tegal diperlukan adanya inovasi pelayanan publik dalam dunia pendidikan.

Adanya permasalahan mengenai anak putus sekolah, maka mengharuskan adanya perubahan pada tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*). Dimana perubahan tersebut dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik yakni dengan inovasi. Melalui terobosan inovasi pelayanan publik pemerintah dapat mengupayakan perwujudan kesejahteraan masyarakat.

Inovasi sering dikaitkan dengan perubahan, akan tetapi tidak setiap perubahan dapat dikategorikan inovasi (Fatimah, 2021). Rogers mengemukakan bahwa “*an innovation is an idea, practice, or object that is perceived* (inovasi adalah sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya) (Everett M, 2003). Sedangkan inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbarui yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan, yang memiliki manfaat dalam menambah nilai baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan publik itu sendiri. Artinya,

inovasi pelayanan publik tidak harus berbentuk penemuan baru, tetapi dapat berupa hasil perluasan maupun peningkatan dari inovasi yang sudah ada sebelumnya. Dalam memecahkan permasalahan-permasalahan dalam bidang pendidikan, yang salah satunya dalam pengurangan anak putus sekolah diperlukan adanya inovasi pendidikan.

Inovasi pendidikan adalah suatu ide, barang, metode yang dirasakan atau diamati sebagai hal yang baru bagi seseorang atau sekelompok orang (masyarakat), baik berupa hasil *inversi* (penemuan baru) atau *discovery* (baru ditemukan orang), yang digunakan untuk mencapai tujuan pendidikan atau untuk memecahkan masalah yang dihadapi. Inovasi dalam dunia pendidikan dapat berupa apa saja, produk ataupun sistem. Kusnadi (2017) dalam (Ibrohim, 2020) mengungkapkan, secara umum model inovasi pendidikan itu ada dua, pertama *top down* model yaitu inovasi pendidikan yang diciptakan oleh pimpinan dan diterapkan oleh bawahan, seperti inovasi pendidikan yang diciptakan oleh kementrian pendidikan selama ini. Kedua *bottom up* model yaitu model inovasi yang bersumber dan hasil ciptaan dari bawah dan dilaksanakan sebagai upaya untuk mengembangkan mutu pendidikan.

Kota Tegal menjadi kota yang memiliki banyak inovasi dalam pelayanan publiknya, baik inovasi teknologi maupun non teknologi. Dalam mengatasi anak putus sekolah Kota Tegal telah membuat program Taruni PAUD yang diresmikan pada tahun 2020 dengan berlandaskan pada Peraturan Walikota Tegal Nomor 46 Tahun 2020 pasal 7, kegiatan yang dilakukan dengan melakukan sosialisasi kepada orang tua agar memasukan anaknya yang berusia 5-6 ke PAUD. Sehingga pada umur 7 tahun anak-anak memiliki keinginan untuk melanjutkan ke jenjang SD.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Badasyari, Ittasaqa tahun 2022 mengatakan bahwa pelaksanaan Taruni Paud terdapat pengorganisasian yang belum jelas pada pembagian kerja serta terdapat Covid-19 sehingga pelaksanaannya masih belum berlanjut.

Pada tahun 2021 kembali menciptakan inovasi yaitu Asela Dijaketi, yang merupakan salah satu inovasi yang berbergerak dalam bidang pendidikan. Akronim dari Gerakan Ayo Sekolah Lagi yang Terintegrasi dengan Pelayanan Pendidikan Kejar Paket dan Inklusi. Inovasi ini dimaksudkan untuk mengurangi peningkatan anak putus sekolah, yang nantinya anak-anak yang putus sekolah akan diusahakan supaya dapat kembali bersekolah. Dengan dilakukannya pendekatan kepada mereka yang rentan putus sekolah atau hampir putus sekolah. Hal ini menjadi upaya dalam meningkatkan kualitas pendidikan di daerah. Sehingga mendorong terciptanya desentralisasi pendidikan yang baik dengan melakukan pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan yang adil, bermutu, dan merata di setiap lapisan masyarakat.

Pelaksanaan Program Asela Dijaketi berjalan dengan adanya regulasi dari Peraturan Pemerintah No 47 Tahun 2008 tentang wajib belajar 12 tahun dan UUD 1945 Pasal 31 ayat 1 yang menyatakan setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan dan Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2021 Tentang Program Ayo Sekolah Lagi Melalui Pendidikan Formal dan Nonformal di Kota Tegal. Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2021 dikatakan bahwa dalam rangka memberikan pelayanan pendidikan yang optimal bagi Anak Tidak Sekolah (ATS), Anak Rentan Putus Sekolah (ABTS), dan Anak Berkebutuhan Khusus

(ABK), perlu menetapkan program Ayo Sekolah Lagi melalui pendidikan Formal dan Non Formal, yang bertujuan untuk memotivasi, memberikan bimbingan, dan mengentas ATS, ABTS, dan ABK agar kembali mendapatkan layanan pendidikan melalui jenjang SD/Sederajat, SMP/Sederajat, SMA/Sederajat, SKB, dan PKBM atau satuan pendidikan non formal lainnya.

Inovasi ini memiliki pendekatan pelayanan pendidikan kejar paket di kelurahan dengan Si Abang Belajar (Sanggar Kegiatan Bangkit Belajar). Si Abang Belajar merupakan kegiatan yang pada pelaksanaannya ditunjang oleh peran dari beberapa SDM, seperti pemateri, pendamping belajar, *coordinator* lapangan, yang bersinergi dalam melancarkan pelaksanaan program belajar tersebut supaya dapat mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Dengan melibatkan dukungan dari Relawan Pendidikan, Penilik, Tutor, Petugas Kelurahan dan Kecamatan, Akademisi (UPS Tegal).

Selain itu, terdapat pelayanan pendidikan inklusi bagi Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) melalui SKB Inklusi. SKB Inklusi merupakan kegiatan pelayanan pendidikan yang memberikan wadah untuk anak berkebutuhan khusus untuk mendapatkan haknya untuk tetap memperoleh pendidikan. Pelayanan SKB Inklusi diberikan secara khusus dan secara langsung oleh pemerintah sebagai bentuk dari perhatiannya terhadap masyarakat. Pemberian pelayanan disertai asesmen diagnose kategori inklusi oleh psikolog profesional. Sehingga peserta didik memperoleh pelayanan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhannya. Adapun fasilitas yang diperoleh bagi siswa SKB, seperti seragam, transportasi, dan makanan.

Sebagai pembuat kebijakan pendidikan di daerah, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal memiliki kewenangan dalam membuat, melaksanakan serta melakukan pemantauan pada pelaksanaan pendidikan. Kemudian, berdasarkan permasalahan angka putus sekolah di Kota Tegal, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal dapat memunculkan inovasi pelayanan publik di bidang pendidikan yaitu Program Asela Dijaketi, yang diresmikan pada tahun 2021. Program Asela Dijaketi mendapatkan penghargaan Top 45 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2022 dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) di Jakarta, dengan kategori pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan.

Dari kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam program tersebut sangat membantu masyarakat dalam memperoleh hak pendidikan yang sempat terkendala dan memperbaiki kualitas SDM nya. Namun, sebagai inovasi yang hakikatnya merupakan ide baru ataupun hal baru dan tindakan baru yang berbeda dari sebelumnya dan perlu penyesuaian (Lembaga Administrasi Negara, 2017).

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal tercatat sebanyak 168 anak putus sekolah yang ikut serta ke dalam kegiatan Si Abang Belajar program Asela Dijekti di tahun 2021, sedangkan pada data Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal mengenai anak putus sekolah pada saat itu tercatat sebanyak 325 anak. Artinya keikutsertaan peserta didik dalam program ini hanya sebanyak 51.69% saja. Dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal, bahwa para peserta didik tersebut lebih memilih untuk ikut serta bekerja membantu orang

tuanya seperti di kelurahan Margadana yang mana anak-anaknya ikut berdagang di luar kota dan kelurahan Muarareja, yang anak-anak lebih memilih ikut mencari ikan di laut (mayang). Penyelenggaraan nya yang berpusat di kelurahan serta penyelenggaraan kegiatan Si Abang Belajar yang di mulai pada malam hari lebih tepatnya selepas manghrib, membuat sebagian dari peserta didik lebih memilih untuk tidak ikut serta dalam program tersebut, ditambah dengan mereka yang sudah mulai bekerja di siang harinya akan lebih memilih menggunakan waktunya untuk beristirahat.

Penyelenggaraan program inovasi ini meningkatkan pelayanan pendidikan dimana peserta didik yang berkebutuhan khusus (ABK) sangat terbantu untuk terus belajar di tengah keterbatasan yang dimilikinya dengan bergabung bersama kelas inklusi program Asela Dijaketi.

1.1.2. Tabel 1.6 Jumlah Peserta Didik Sanggar Kegiatan Belajar Inklusi Asela Dijaketi

Tahun	2021	2022	2023	2024	2025
Jumlah siswa	10 anak	20 anak	31 anak	31 anak	24 anak

Sumber : Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal

Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa Pada tahun 2021 terdapat 10 siswa yang terdaftar dalam kelas inklusi. Kemudian di tahun 2022 jumlah mengalami peningkatan menjadi 12 siswa dan mengalami kenaikan signifikan di tahun 2023 sejumlah 31 siswa. Namun pada tahun 2024 jumlahnya mengalami penurunan menjadi 31 siswa dan pada tahun 2025 kembali menurun

menjadi 24 siswa. Namun dari jumlah siswa tersebut dalam kegiatan pembelajaran masih minim tenaga pengajar dan tenaga pendamping dalam pelaksanaan program Asela Dijaketi terutama dalam kegiatan SKB Inklusi. Data yang diperoleh dari wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal setidaknya hanya 2 (dua) tenaga pendamping (psikolog) dan 5 tenaga pengajar yang tergabung dalam kelas inklusi program inovasi Asela Dijaketi. Tentunya jumlah tersebut masih dikatakan sangat minim untuk dapat memaksimalkan pelaksanaan program Asela Dijaketi dalam sanggar kegiatan belajar (SKB) mengingat peserta didik yang mengalami peningkatan. Terutama untuk tenaga psikolog yang memiliki peranan penting dalam melihat perkembangan dan mendampingi Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) secara emosional di kelas inklusi. Masih kurangnya tenaga pengajar yang bergabung dalam program Asela Dijaketi, tentunya memberikan pengaruh pada kecepatan dalam pemberian pelayanan bagi peserta didik yang ikut serta di dalam program tersebut, yang mana keuntungan inovasi dapat dilihat salah satunya dengan kecepatan bekerja.

Selain itu, pada penelitian yang dilakukan oleh (Badasyari, Ittasqa, 2022) mengenai Program Pendidikan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal, bahwa dalam program inovasi Asela Dijaketi masih belum memiliki kurikulum yang khusus dan baku sesuai kebutuhan dari Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) pada kelas inklusi, sehingga tenaga pendidik (tutor) masih mengacu pada kurikulum sekolah formal pada umumnya. Perlunya kurikulum yang dikhususkan dalam pembelajaran inklusi supaya dapat disesuaikan dengan kemampuan peserta didik yang berbeda dari peserta reguler pada umumnya.

Hal ini dapat memberikan hasil belajar siswa yang menunjukkan perbedaan dengan kelas reguler. Perbedaan tersebut dijelaskan oleh tenaga pengajar bahwa siswa kelas dua reguler sudah dapat membaca dengan lancar, namun pada siswa kelas dua inklusi masih di tahap pengenalan huruf-huruf. Dalam inovasi diperlukan adanya kesesuaian antara inovasi dengan permasalahan yang ditangani. Maka penerapan kurikulum haruslah sesuai dengan kebutuhan dari Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) pada kelas inklusi.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Setiawan, Andi,dkk (2019) mengenai Layanan Pojok *Braille* Dalam Meningkatkan Literasi Baca Bagi Disabilitas Netra Di Kota Malang menggunakan teori 5 karakteristik dari Everett M. Rogers yaitu *Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Trialability, dan Observability*, memperlihatkan inovasi tersebut masih belum dapat memenuhi indikator *compatibility* dan *trialability*. Ditemukan faktor penghambat seperti budaya risk aversion, ketergantungan berlebihan pada high performer, rencana anggaran jangka panjang, hambatan administratif, dan faktor pendukung yaitu sistem pelayanan, kapasitas kelembagaan, kehadiran dan kesinambungan sumber daya.

Adapun penelitian lain yang dilakukan oleh Ulfa, Maria, dkk (2020) mengenai Inovasi Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus: Program Sumbangan Pembinaan Pendidikan (Spp) Gratis Bagi Mahasiswa Kabupaten Pangkep), dengan menggunakan teori yang sama dengan penelitian yang dijelaskan sebelumnya, yaitu : 5 Karakteristik Inovasi Everett M. Rogers. Bahwa inovasi sudah memenuhi karakteristik inovasi, tapi dalam pelaksanaannya masih belum efektif.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas penelitian terdahulu, terletak pada lokus dan pemetaan anak putus sekolahnya. Inovasi Asela Dijaketi ini terdapat dua kegiatan, si abang belajar dan kelas inklusi. Jadi dalam inovasi ini tidak hanya memberikan akses pendidikan non formal bagi anak reguler saja tapi juga untuk anak berkebutuhan khusus di Kota Tegal. Pada penelitian ini menggunakan lima Karakteristik Inovasi Everett M. Rogers, *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Triability*, dan *Observability*, pada penelitian inovasi “Asela Dijaketi”.

Berdasarkan latar belakang di atas kemudian penelitian ini berupaya untuk menganalisis lebih dalam mengenai program pengentasan angka putus sekolah yang di Kota Tegal yang telah ditetapkan oleh Dinas Kota Tegal melalui penelitian terkait **“Inovasi Program “Asela Dijaketi” Dalam Menanggulangi Anak Putus Sekolah di Kota Tegal”**.

1.2. Identifikasi Masalah

- 1.2.1. Kegiatan pembelajaran pada inovasi yang dilakukan di masing-masing kelurahan di Kota Tegal serta waktu pembelajaran dimulai pada malam hari, menjadikan terdapat peserta didik kegiatan Si Abang Belajar pada Inovasi Asela Dijaketi masih rendah.
- 1.2.2. Pemberian pelayanan pendidikan pada peserta didik masih kurang terutama dalam kecepatan pelayanan karena masih minimnya tenaga pendamping

(psikolog) dan pengajar (tutor) yang tidak sebanding dengan semakin meningkat peserta didik pada SKB Inklusi pada Inovasi Asela Dijaketi

- 1.2.3. Kurikulum SKB Inklusi program Asela Dijaketi yang masih mengacu pada kurikulum sekolah formal, dimana kesesuaian diperlukan dalam inovasi itu sendiri.

1.3. Rumusan Masalah

- 1.3.1. Bagaimana keberhasilan inovasi program pelayanan publik “Asela Dijaketi” dalam mengurangi angka putus sekolah di Kota Tegal ?
- 1.3.2. Bagaimana faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam program “Asela Dijaketi” di Kota Tegal ?

1.4. Tujuan Penelitian

- 1.4.1. Menganalisis inovasi pelayanan pendidikan “Asela Dijaketi” dalam mengurangi angka putus sekolah di Kota Tegal
- 1.4.2. Menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam inovasi “Asela Dijaketi” di Kota Tegal

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan akademik dalam bidang administrasi negara dan bidang pendidikan bagi penulis pada khususnya dan para pembaca pada umumnya,

mengenai adanya inovasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, efektif, efisien dan transparan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan adanya pemanfaatan perkembangan teknologi informasi di dalamnya.

1.5.2. Manfaat Praktis

Dengan dibuatnya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan menjadi aspirasi kepada pemerintah terutama pemerintah Kota Tegal mengenai inovasi pelayanan, terutama pelayanan pendidikan dengan diadakannya program inovasi “Asela Dijaketi”, suatu inovasi dalam pelayanan pendidikan yang mengajak anak-anak yang tidak sekolah, rentan putus sekolah, dan anak-anak yang berkebutuhan khusus untuk kembali bersekolah, hal ini dilakukan sesuai dengan tujuan dari *Sustainable Development Goals* (SDG's) yang ke-3 dan ke-17 yaitu kehidupan yang sehat dan sejahtera serta kemitraan untuk mencapai tujuan. Sedangkan, untuk masyarakat umum khususnya masyarakat Kota Tegal. Adanya program inovasi Asela Dijaketi akan memberikan kemudahan bagi anak-anak dari keluarga yang kurang mampu sehingga dapat meningkatkan kualitas SDM masyarakat di Kota Tegal.

1.6.Tinjauan Pustaka

1.6.1. Penelitian Terdahulu

1.6.2. Tabel 1.4 Matriks Penelitian Terdahulu

No.	Judul/ Peneliti/ Tahun	Tujuan Penelitian	Teori/ Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Analisis Inovasi Pelayanan Publik “Kelas Perahu” Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Dian Sari, 2019	Menganalisis inovasi pelayanan kelas perahu dari sisi pengertiannya, keberhasilan kelas perahu dan menganalisis dari sudut pandang <i>post managerial</i> .	Osborne dan Gaebler mendefinisikan Inovasi sebagai alat yang dapat digunakan organisasi untuk menciptakan cara-cara baru untuk menanggapi warga negara sebagai klien dan menghasilkan barang publik berkualitas lebih tinggi.	Hasil penelitian menunjukkan kelas perahu merupakan inovasi pelayanan di bidang pendidikan yang baru, bermanfaat, dan sesuai dengan harapan publik, kemudian dapat dilanjutkan lagi dengan menjadikan kelas perahu bukan sekedar memenuhi program wajib belajar pemerintah, namun juga harus berpengaruh kepada sektor lainnya.

			Metode penelitian yang digunakan adalah <i>desk research</i> dengan mengumpulkan data-data sekunder.	
2.	Efektivitas Inovasi Program Layanan Tak Boleh Berhenti Sekolah bagi Anak Jalanan dan Putus Sekolah di Kota Palembang. Rafika Dewy, dkk, 2022	Menganalisis efektivitas inovasi Program Layanan Tak Boleh Berhenti Sekolah (Poltabes) bagi anak jalanan dan putus sekolah di Kota Palembang.	Sondang P. Siagian mendefinisikan efektivitas sebagai pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang	Program Layanan Tak Boleh Berhenti Sekolah (Poltabes) bagi anak jalanan (Anjal) dan anak putus sekolah (APS) di Kota Palembang sudah cukup Efektif, dengan faktor pendukung yakni kejelasan indikator, proses analisis dan perumusan kebijakan, perencanaan yang matang, dan susunan program yang tepat. Di sisi lain terdapat

			atau jasa kegiatan yang dijalankannya (2003). Siagian (Siagian, 2011) mengemukakan kriteria pencapaian tujuan efektif : (a) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai (b) Kejelasan strategi pencapaian tujuan; (c) Proses analisis dan perumusan kebijakan; (d) Perencanaan yang matang; (e) Penyusunan program yang tepat;	faktor penghambat yaitu kurangnya sarana dan prasarana kerja, pelaksanaan program yang kurang efektif dan efisien, serta belum optimalnya pengawasan dan pengendalian.
--	--	--	---	---

			(f) Tersedianya sarana dan prasarana kerja; (g) Pelaksanaan yang efektif dan efisien; dan (h) Sistem pengawasan dan pengendalian Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi.	
3.	Inovasi Program Sistem Informasi Manajemen	Mengetahui dan mendeskripsikan inovasi	Teori yang digunakan adalah teori <i>Seven Constructs from the</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan dalam memenuhi inovasi program

	Seleksi Guru dan Tenaga Kependidikan Berprestasi dan Berdedikasi di Dinas Pendidikan Kota Blitar Nungky Anggeliya, dan Eva Hany Fanida, 2019	program SIM GEPREK di Dinas Pendidikan Kota Blitar Karena program tersebut masih baru dan hanya ada di Kota Blitar.	IMMF yang terdiri dari <i>Inputs, Knowledge Management, Innovation Strategy, Organization and Culture, Portfolio Management, Project Management, Commercialization</i> . Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan triangulasi.	SIM GEPREK juga sederhana dan memaksimalkan yang sudah ada. Selain itu Dinas Pendidikan juga bekerjasama dengan beberapa pihak untuk meminimalisir pengeluaran biaya. Inovasi program tersebut sudah baik dilakukan dalam mengatasi masalah sebelumnya namun perlu ditingkatkan lagi untuk memaksimalkan inovasi program tersebut.
--	--	---	--	--

4.	Inovasi Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Dalam Program Layanan Tak Boleh Berhenti Sekolah (POLTABES) di Kota Palembang. Risna Arinda, 2021	Untuk melihat penyelenggaraan inovasi POLTABES di Kota Palembang.	Roger (Suwarno, 2008). Terdapat lima variabel yang menjadi atribut inovasi yaitu: 1. <i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif) 2. <i>Compatibility</i> (Kesesuaian) 3. <i>Complexity</i> (Kerumitan) 4. <i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba) 5. <i>Observability</i> (Kemudahan Diamati) Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan	Hasil penelitian menunjukkan melalui atribut inovasi yang dikemukakan Roger, penyelenggaraan inovasi POLTABES berdasarkan lima variabel yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati menunjukkan penyelenggaraan inovasi POLTABES dilakukan dengan baik. Namun kendala yang didapatkan terutama pada variabel kerumitan adalah pendaftaran siswa POLTABES ke Sekolah Filial menggunakan kartu keluarga yang tidak semua anak memilikinya, kemudian banyaknya stakeholder sehingga
----	---	---	--	---

			kualitatif menggunakan analisis deskriptif dengan metode studi literature.	koordinasi dan komunikasi antar <i>stakeholder</i> harus di pertahankan dan ditingkatkan.
5.	Inovasi Pelayanan Bidang Pendidikan Siswa Kurang Mampu di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 02 Malang Risna Amalaia, dkk, 2019	Melihat pelaksanaan dari program inovasi pelayanan pendidikan di SMK Negeri 02 Malang.	Sajogyo dalam Hadi Prayitno & Lincolin Arsyad (1986:7), menyatakan bahwa kemiskinan adalah suatu tingkat kehidupan yang berada di bawah standar kebutuhan hidup minimum yang ditetapkan berdasarkan atas kebutuhan pokok pangan yang membuat orang cukup bekerja dan hidup sehat, berdasar atas	penerapan program bantuan siswa kurang mampu tersebut berjalan dengan baik sesuai dengan aturan yang telah direncanakan sebelumnya meskipun masih terdapat faktor-faktor penghambat dalam proses implementasinya.

			kebutuhan beras dan kebutuhan gizi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.	
6.	Strategi Pengembangan Inovasi Program Pendidikan Non Formal Sebagai <i>Best Practices</i>	Memetakan inovasi program PNF yang dikembangkan dan menganalisis strategi yang	Miles (1973) mengemukakan terdapat karakteristik dalam pelaksanaan inovasi program	Hasil penelitian ini mendeskripsikan bahwa (1) inovasi program PNF yang dikembangkan oleh PKBM-PKBM di Kota Mataram cukup variatif dan berbasis pada kebutuhan riil

	Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Muhammad Arief Rizka, dan Rila Hardiansyah, 2016	digunakan dalam mengembangkan inovasi program PNF yang dapat dijadikan sebagai <i>best practices</i> bagi PKBM di Kota Mataram.	Pendidikan Non Formal, diantaranya 1. Memiliki kekhasan/khusus, artinya suatu inovasi akan memiliki ciri yang khas dalam arti ide, program, tatanan, sistem, termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan. 2. Memiliki ciri atau unsur kebaruan, dalam arti suatu inovasi harus memiliki karakteristik sebagai hasil	masyarakat dengan fokus inovasi program pada dimensi pelayanan, peningkatan kapasitas, dan kesejahteraan masyarakat. (2) Strategi yang digunakan dalam pengembangan inovasi program PNF pada PKBM di Kota Mataram antara lain yaitu strategi partisipatif, strategi persuasif, dan strategi pemetaan sosial yang dimana penggunaan strategi tersebut sejauh ini telah optimal dalam mengembangkan program PNF yang inovatif di masing-masing PKBM tersebut.
--	--	--	--	--

			karya dan pemikiran yang original. 3. Program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana yang lebih sistematis dan dipersiapkan secara matang. 4. Inovasi yang digulirkan memiliki tujuan, termasuk arah dan strategi untuk mencapai suatu tujuan dari sistem inovasi yang dilakukan.	
--	--	--	---	--

			Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.	
7.	Inovasi Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus: Program Sumbangan Pembinaan Pendidikan (Spp) Gratis Bagi Mahasiswa Kabupaten Pangkep).	Mengetahui karakteristik Inovasi Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus: Program Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) Gratis Bagi Mahasiswa Kabupaten Pangkep).	Roger (Suharsaputra, 2016) menyebutkan karakteristik inovasi seperti berikut : 1) <i>Relative advantage</i> 2) <i>Compatibility</i> 3) <i>Complexity</i> 4) <i>Trialability</i> 5) <i>Observability</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik inovasi pelayanan pendidikan (studi kasus: program sumbangan pembinaan pendidikan (SPP) gratis bagi mahasiswa kabupaten pangkep) sudah memenuhi lima karakteristik inovasi menurut Roger yaitu keuntungan relatif (<i>Relative advantage</i>), Tingkat Kesesuaian (<i>Compatibility</i>), Tingkat

	Ulfa, M., Mahsyar, A., & Ma'ruf, A. (2020)		Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dan studi kasus. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.	Kerumitan (<i>Complexity</i>), Kedapat dicobaan (<i>Triability</i>), dan Tingkat Kemudahan Diamati (<i>Observability</i>). Akan tetapi pelaksanaanya masih membutuhkan waktu yang cukup lama atau belum efektif.
8.	Inovasi Pelayanan Publik Papa Sehat di SDN 81 Kalukubodo Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Publik PAPA SEHAT di SDN 81 Kalukubodo Kabupaten Takalar serta mengetahui	Rogers dalam Djamrut (2015) mengemukakan Indikator Penunjang Inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor pendukung seperti : keinginan untuk merubah diri dari tidak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi PAPA SEHAT ini telah terlaksana dengan baik di SDN 81 Kalukubodo, hal ini dilihat dari indikator keuntungan relative sudah berjalan dengan baik, kesesuaian sangat tepat dengan adanya in, serta kerumitan sangat

	Nur Malitasari Kartini, 2019	faktor pendukung dan penghambatnya dalam proses pelaksanaan Inovasi PAPA SEHAT tersebut.	bisa menjadi bisa, kebebasan berekspresi, adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif, tersedianya sarana dan prasarana serta kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan keluarga, pergaulan, maupun sekolah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data terdiri dari	mudah dipahami oleh anak-anak. Faktor pendukung dalam Pelaksanaan Inovasi PAPA SEHAT ini ialah adanya dukungan dari pemerintah Daerah serta pada Tahun 2018 memperoleh penghargaan Top 40. Kemudian Faktor penghambatnya yaitu Adanya orangtua yang komplain bahwa anak-anak tidak perlu membersihkan disekolah karena sudah ada petugas yang akan bertanggungjawab padahal dengan melakukan tugas kebersihan itu secara otomatis anak-anak bisa terbiasa untuk berperilaku hidup bersih dan sehat disekolah, dirumah, dan dilingkungan masyarakat.
--	-------------------------------------	---	---	--

			wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya.	
	Inovasi Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan di Daerah Tertinggal, Terdepan, dan Terlaur (3T) Pratama, Masyri Nanda, 2013	Tujuan penelitiannya adalah menemukan, mendeskripsikan, dan menganalisis program modul video pembelajaran daerah 3T	Roger (Suharsaputra, 2016) menyebutkan karakteristik inovasi seperti berikut : 1) <i>Relative advantage</i> 2) <i>Compatibility</i> 3) <i>Complexity</i> 4) <i>Trialability</i> <i>Observability</i> Metode yang digunakan kualitatif deskriptif,	Pada atribut relative advantage program ini memberikan kemudahan. Pada compatibility, inovasi ini ada kebaruan dari sebelumnya. Pada complexity, inovasi ini memiliki sumber daya yang banyak baik dari manusia, waktu, dan material yang lain. Pada triability, program ini ada kemungkinan dicoba, dilihat dari platform pendidikan yang serupa. Pada bagian observability dapat program ini meminimalisir adanya loss learning, dan

			menggunakan data primer hasil observasi dan data sekunder dari literatur.	meningkatkan pemerataan pendidikan daerah 3T
	Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya Ramadani, Silvia Eka (2022)	Tujuan penelitian mengetahui, mendeskripsikan serta menganalisis penerapan Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android di Dinas Komunikasi dan	Jenis penelitian deskriptif kualitatif. Metodenya wawancara kepada informan, observasi, dan dokumentasi.	Penerapan sistem pelayanan pengaduan melalui aplikasi Wargaku di Dinas Komunikasi dan Informasi Surabaya dalam pelayanan sudah mengalami peningkatan yang baik. Kemudian dari segi inovasi, penerapan layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Wargaku telah memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mempermudah pelayanan pengaduan di kota Surabaya.

		Informatika Surabaya.	Kota		
--	--	--------------------------	------	--	--

1.6.3. Administrasi Publik

Administrasi publik sebenarnya adalah perubahan paradigma dari yang semula administrasi negara. Administrasi negara hanya ditujukan untuk melayani kepentingan negara. Sedangkan pada administrasi publik memiliki arti yang lebih luas dari sekedar melayani negara "*ansich*" saja tetapi melayani kepentingan masyarakat dan swasta. Oleh karena itu dalam administrasi publik tidak hanya dilakukan oleh pemerintah tapi ada keterlibatan peran dari swasta (privat) dan masyarakat. Adapun beberapa definisi-definisi administrasi yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya :

Menurut Prajudi Atmosudirojo, administrasi publik merupakan suatu organisasi dan administrasi yang mengejar tercapainya suatu tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan.

Dwight Waldo mengemukakan bahwa, administrasi publik merupakan suatu manajemen dan organisasi daripada manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

John M. Pfiffner dan Robert V. Prethus mengemukakan bahwa, administrasi publik merupakan koordinasi usaha-usaha kelompok dan perorangan dengan tujuan untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Hal ini meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.

Keban mengemukakan bahwa, istilah administrasi publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil

langkah dan prakarsa, yang menuntut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah.

Dari definisi-definisi yang dipaparkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan suatu manajemen yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perorangan yang dilakukan dalam mencapai tujuan, yang meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah sebagaimana perannya sebagai regulator.

1.6.3.1. Paradigma Administrasi Publik

Perkembangan Ilmu Administrasi publik dapat ditunjukkan dari adanya perkembangan paradigma-paradigma yang memperlihatkan perubahan baik pada tujuan, teori, pendekatan teori serta nilai yang mendasari dalam administrasi publik tersebut, Menurut Nicholas Henry dalam (Thoha, 2017) terdapat lima paradigma administrasi negara, diantaranya :

a. Paradigma Dikotomi Administrasi (1900-1926)

Di dalam buku karangan Frank Goodnow yang berjudul *Politics and Administration*, dalam buku tersebut beliau berpendapat bahwa terdapat dua fungsi pokok pemerintahan yang berbeda antara satu dengan yang lain. Fungsi yang dimaksudkan adalah politik dan administrasi seperti apa yang tertulis di judul bukunya. Goodnow mengatakan bahwa politik seharusnya melahirkan kebijaksanaan-kebijaksanaan negara, sementara administrasi dikatakan sebagai hal yang harus berkaitan dengan pelaksanaan dari kebijaksanaan-kebijaksanaan

yang dibuat tersebut. adanya pemisahan antara politik dengan administrasi menjadi dasar perbedaan keduanya. Paradigma ini menekankan pada *locus*, mempermasalahkan dimana seharusnya administrasi ini berada. Administrasi publik seharusnya berpusat pada birokrasi pemerintahan. Hasil paradigma pertama ini memperkuat paham (*nation*) mengenai perbedaan dari dikotomi politik-administrasi. Perbedaan ini yang terlihat jelas dengan menghubungkan nya pada suatu koresponden antara dikotomi nilai dan *practice*. Dengan demikian, semua hal yang diteliti oleh administrasi negara pada lembaga eksekutif bagaimanapun diwarnai dan diabsahkan dengan adanya praktek dan ilmiah, sedangkan studi yang membahas mengenai *public policy-making* dan permasalahan-permasalahan yang ada sudah ditinggalkan oleh sarjana-sarjana ilmu politik. Pembagian daerah analisis antara administrasi negara dan ilmu politik selama masa orientasi Iocus sudah memberikan dampak yang panjang sampai sekarang ini.

b. Prinsip-prinsip Administrasi (1927-1937)

Prinsip-prinsip administrasi negara yang dikemukakan oleh Villoughby, memperlihatkan adanya indikasi tren baru dalam perkembangan administrasi sekaligus memberikan bukti bahwa prinsip-prinsip ini ada dan dapat dipelajari. Pada fase paradigma ini, administrasi negara mencapai puncak reputasi, di tahun 1930-an, administrasi mendapatkan banyak pemberian berharga dari bidang-bidang lain yaitu industri dan pemerintahan sehingga pada perkembangan ilmu manajemen yang memberikan pengaruh pada kemunculan

prinsip-prinsip administrasi negara tersebut. Prinsip-prinsip administrasi negara yang dimaksudkan adalah adanya kenyataan, bahwa administrasi negara dapat ditemukan di semua tatanan administrasi tanpa peduli pada kebudayaan, fungsi, lingkungan, misi, atau kerangka institusi. Kenyataan ini memberikan penegasan bahwa prinsip-prinsip administrasi tersebut bisa diterapkan dan dipakai oleh negara-negara yang memiliki budaya yang berbeda ke berbeda secara kebudayaan, fungsi, lingkungan, misi, atau kerangka institusi. Dengan demikian bisa terjadi administrasi negara di barat maupun di negara timur asalkan prinsip-prinsip tersebut dipergunakan Prinsip-prinsip administrasi yang paling terkenal dari Gullick dan Urwick adalah singkatan POSDCoRB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting*)

c. Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Paradigma ini menetapkan hubungan antara administrasi negara dan politik, penekanannya pada lokus yang merupakan birokrasi pemerintah dan focus pada wilayah kepentingan. Singkatnya paradigma ini adalah suatu usaha dalam menetapkan kembali hubungan administrasi dengan ilmu politik. Konsekuensinya adalah keharusan dalam merumuskan bidang ini lebih sedikit dalam kaitannya dengan fokus keahliannya yang esensial. Hal ini membuat tulisan pada tahun 1950 lebih menekankan pada wilayah kepentingan (*area of interest*). Administrasi sebagai ilmu dapat diidentifikasi mulai perjalanannya yang panjang menurut bukit yang berputar-putar.

d. Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Paradigma ini mengkritik paradigma sebelumnya karena sarjana administrasi negara hanya dianggap sebagai warga negara kelas dua, hal itu membuat mereka mencari pemecahan masalah nya dengan administrasi negara adalah ilmu administrasi. Adanya peristiwa dalam kehidupan sehari-hari, perbedaan tata pemerintah dan swasta sulit untuk diformulasikan secara empiris. Terdapat industri militer yang kompleks, berbagai peraturan departemen pemerintah yang menjadi regulasi hubungan pemerintah dengan banyaknya industri swasta dan kemajuan pada keahlian dari masing-masing departemen yang digunakan untuk memajukan perusahaan swasta dalam setiap aspek kehidupan. Semuanya bersatu untuk mewujudkan administrasi negara sebagai suatu kesatuan *elusive* yang kaitannya dengan penentuan kepatuhannya dalam paradigma. Penggunaan istilah ilmu administrasi (*administrative science*) pada paradigma empat ini untuk memperlihatkan isi dan fokus pembicaraan di dalamnya. Ilmu ini dapat ditemukan berbagai pembahasan yang berkaitan dengan teori organisasi dan ilmu manajemen. Dimana teori organisasi pada intinya terdapat berbagai sumbangan dari hasil kerja para sarjana sosiologi, psikologi sosial, dan administrasi perusahaan. Dengan ini, para sarjana administrasi negara mendapatkan berbagai informasi yang tepat dalam memahami perilaku dari organisasi. Selain itu ilmu manajemen sangat bergantung dengan adanya riset yang sudah dilakukan oleh ahli analisis sistem, statistik , komputer dan ekonomi. Sehingga para sarjana administrasi publik akan memperoleh informasi-informasi yang akan dijadikan sebagai alat ukur dari pelaksanaan kerja yang dilakukan secara tepat dan menaikkan efisiensi manajerial. Pada fase

paradigma ini ilmu administrasi hanya memberikan fokus tanpa mengikutsertakan lokusnya, dengan memberikan berbagai teknik. Dimana dalam menjalankan berbagai teknik yang diberikan perlu adanya campur tangan dari keahlian dan spesialisasi. Tetapi untuk institusi apa, teknik dan keahlian tersebut seharusnya diterapkan bukanlah menjadi perhatian dari ilmu ini. Seperti yang sudah ada di dalam paradigma dua, administrasi adalah administrasi yang dapat dijumpai dimanapun, fokusnya lebih diutamakan dari pada *locus* nya.

e. Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara (1970)

Administrasi negara memberikan perhatiannya kepada ilmu kebijakan (*policy science*), politik ekonomi, proses formulasi kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah dan tahapan analisisnya (*public policy making process*), dan cara-cara pengukuran dari hasil-hasil kebijaksanaan yang telah dibuat. Paradigma ini melakukan pembaruan bahwa locus administrasi negara tidak hanya pada ilmu administrasi, tapi juga pada teori organisasi. Administrasi negara juga memberikan perhatiannya terhadap ilmu kebijaksanaan, politik ekonomi dan tahapan dalam pembuatan kebijakan serta analisisnya. Aspek perhatian paradigma ini menghubungkan mata rantai antara *focus* administrasi negara dengan *locus*-nya. Dimana fokusnya adalah teori organisasi, praktek analisis kebijakan publik, teknik-teknik administrasi dan manajemen. Sedangkan *locus* normatifnya ada pada birokrasi pemerintahan dan permasalahan-permasalahan masyarakat (*public affairs*). Meskipun pada *public affair* masih dalam tahapan mencari bentuknya dan akan terus melihat perkembangan yang ada di bidang

ini dengan menduduki tempat utama dalam menarik perhatian administrasi negara.

1.6.4. Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan cabang administrasi yang secara khusus untuk menelaah keilmuan tentang kerangka program dan rekonstruksi organisasi, keuangan, evaluasi program, audit, dan manajemen SDM (Ismayanti, 2015). Manajemen publik memiliki fokus pada internal dari organisasi sektor publik bekerja dengan optimal untuk mencapai tujuan, dan tidak mengabaikan eksternal organisasi sektor publik yang selalu dipengaruhi oleh kebijakan publik dan kepentingan politik. Kemunculan manajemen publik menjadi sebuah ilmu yang bersumber dari pemikiran yang sangat sederhana. Dimana pada umumnya organisasi di sektor publik akan diatur oleh manajemen sektor publik. Manajemen inilah yang memiliki peran penting dalam mengatur hal-hal yang ada di sektor publik.

New public service (NPS) merupakan paradigma yang terbentuk dari paradigma sebelumnya yaitu *New Public Management*. Paradigma ini memberikan jaminan hak kepada masyarakat untuk mendapatkan akses berbagai jenis pelayanan dalam pemenuhan atas kepentingan dan kebutuhannya. Menurut Pasolong (2016: 141) dalam (Sumarto, 2018) mengemukakan bahwa *New Publik Service* merupakan paradigma yang baru di dalam administrasi publik yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Adapun pendapat yang dikemukakan oleh Denhardt dan Robert B. Denhardt dalam yang dikutip dalam (Sumarto, 2018), yang mengemukakan bahwa :

"theorists of citizenship, community and civil society, organizational humanism and the new public administration, and postmodernism have helped to establish a climate in which it makes sense today to talk about a New Public Service (2003: 42)."

Di dalam *New Publik Service*, fokus utama dalam implementasinya adalah adanya keterlibatan dari masyarakat dan pembangunan komunitas (Denhardt dan Robert B. Denhardt 1984: 114). *New Public Service* ingin memposisikan masyarakat sebagai pihak yang mendapatkan pelayanan publik dan tidak dianggap sebagai pelanggan, karena jika dianggap sebagai pelanggan hal tersebut akan membentuk pelayanan yang menimbulkan diskriminasi pada pelayanan, dengan memberikan pelayanan yang berbeda dengan melihat tingkatan sosial dan ekonomi.

Paradigma ini ingin memberikan suatu pengertian bahwa pemerintah bukanlah bisnis melainkan suatu demokrasi. Pasolong dalam (Sumarto, 2018) mengemukakan bahwa aparatur penyelenggara pelayanan publik harus berpedoman pada prinsip-prinsip dan berkomitmen dalam menjalankan prinsip untuk memenuhi kepentingan publik, proses pemerintahan dan diterapkan dalam prinsip-prinsip dari kewarganegaraan yang demokratis. Dalam paradigma *New Public Service*, penyedia layanan harus memperhatikan kepentingan publik dan apa yang menjadi ekspektasi atas pemberian pelayanan publik. Organisasi pada pelayanan publik tidak menjalankan kegiatan dengan berpegang pada prinsip bisnis, karena hal tersebut akan memberikan hambatan bagi masyarakat dengan keterbatasan ekonomi dalam memperoleh pelayanan publik.

1.6.5. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal (Suryantoro, 2020).

David McKevitt (1998), dalam bukunya yang berjudul *Managing Core Public Services* yang dikutip dari (Hardiyansyah, 2018), menjelaskan secara spesifik tentang maksud dari inti pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah baik yang ada di pusat maupun daerah selaku penyelenggara pelayanan, yang menyatakan bahwa :

“Core Public Services may be defined as those services which are important for the protection and promotion of citizen well-being, but are in areas where the market is incapable of reaching or even approaching a socially optimal state; health, education, welfare and security provide the most obvious best know example.”

Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang penting untuk melindungi dan memberikan kesejahteraan kepada warga negara, yang berada di tempat dimana pasar tidak mampu menjangkaunya atau mendekati kondisi optimal secara sosial seperti ; kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, dan keamanan memberikan contoh paling jelas yang paling diketahui.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI 1998) memberi definisi bahwa pelayanan publik adalah sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan

Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan /atau jasa, dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan.

Dengan demikian pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu rangkaian atau proses kegiatan yang dilakukan oleh suatu institusi pemerintah dalam memenuhi kemutuhan peraturan yang berlaku dalam rangka memberikan kesejahteraan dan perlindungan untuk warga negara.

1.6.6. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi sebagai suatu yang baru yaitu dengan memperkenalkan dan melakukan praktek atau proses baru (barang atau jasa) atau bisa juga dengan mengadopsi pola baru yang berasal dari organisasi lain (Thenint, 2010). Inovasi merupakan pengenalan sesuatu yang baru ke dalam sebuah sistem, akan tetapi tidak selalu seperti itu, dalam keadaan tertentu dan dengan aplikasi dari sebuah ide baru (Sari D. , Analisis Inovasi Pelayanan Publik" Kelas Perahu" Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, 2019). Inovasi tersebut menghasilkan sebuah proses transformasi yang membawa sesuatu yang terputus dari subjeknya (seperti produk atau layanan) dan atau lingkungannya (seperti organisasi, pasar atau komunitas) (Law, 2006).

Perubahan-perubahan yang layak diakui sebagai inovasi harus baru bagi organisasi, cukup besar, cukup umum dan cukup tahan lama untuk mempengaruhi operasi atau karakter organisasi (Moore, 1997). Kewajiban aparat birokrasi pemerintah adalah menjalankan aturan yang telah ditetapkan (*rule driven*), jika inovasi hanya dilakukan dalam intensitas yang kecil dan terbatas pada level pemimpin puncak. Inovasi dalam hal ini sebagaimana reformasi administrasi melalui pendekatan *top down*. Reformasi kemudian mengalami perubahan arah menuju birokrasi yang mengedepankan hasil, partisipasi, berorientasi pelanggan, digerakan oleh desentralisasi.

Istilah ‘inovasi’ diartikan sebagai ‘proses’ atau ‘hasil’ pengembangan dan pemanfaatan pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologi) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses yang memberikan nilai yang lebih berarti. Dengan sederhana, dapat dikatakan bahwa inovasi adalah berubah menjadi sesuatu yang lebih baru. Hal ini sama seperti pernyataan Muluk (2008:3) dalam (Fitriana, 2014) tentang inovasi yang berarti mengubah sesuatu hal yang berarti menjadi suatu yang baru. Inovasi juga menjadi suatu instrument untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara efektif. Dalam konteks pelayanan publik, inovasi bisa diartikan sebagai pembaharuan / kreativitas / ciptaan baru dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan (Fitriana, 2014). Inovasi memiliki tujuan dalam meningkatkan kinerja pemerintah karena prinsip dasar pelayanan publik sendiri adalah inovatif. Adapun beberapa kriteria keberhasilan untuk sebuah inovasi pelayanan diantaranya: (1) meningkatkan nilai publik baik

dalam kualitas, efisiensi, maupun kesesuaian untuk tujuan layanan; (2) meningkatnya respon layanan terhadap kebutuhan lokal dan individu untuk memenuhi kebutuhan dan harapan publik; dan (3) adanya kebermanfaatan sebagai esensi inovasi (Sari D. , 2019)

Inovasi pelayanan publik menurut (Mirna Sari, 2013) adalah sebuah inisiatif, proses, metode, dan alat yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat memberikan kemudahan, meningkatkan efektivitas, dan akuntabilitas dari pelayanan publik. Sedangkan menurut Fitriana dalam (Danar, 2019) menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan seluruh kreativitas atau ciptaan baru yang digunakan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik.

Menurut Albury mengemukakan bahwa inovasi sektor publik merupakan suatu kreativitas dalam pemberian pelayanan baik itu pada metode penyampaian maupun tuntutan pelayanan, sehingga diharapkan dapat menciptakan suatu yang murah, mudah, dan tepat dengan sasaran dalam mencapai tujuan.

Yogi dalam (Taranika dan Maesaroh, 2020) mengungkapkan bahwa inovasi dalam lembaga publik didefinisikan sebagai penerapan ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan dengan adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung cukup lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses pelaksanaannya memberikan dampak yang cukup besar bagi organisasi dan tata hubungan organisasi.

Berdasarkan definisi inovasi pelayanan publik diatas, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik adalah suatu proses yang dilakukan untuk memberi perubahan yang bersifat baru dalam bentuk, baik penciptaan produk, jasa, maupun gaya penyampaian layanan yang baru, yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Dimana kehadirannya memiliki nilai manfaat dalam meningkatkan pelayanan publik dari segi efisiensi dan efektivitas.

1.6.6.1. Kriteria Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik

Khairul Muluk (2018) mengemukakan bahwa inovasi dalam metode pelayanan publik adalah cara baru dalam memberikan pelayanan. Dalam melaksanakan proses inovasi, inovasi pelayanan publik memiliki indikator yang dapat mengukur optimalisasi dari sebuah inovasi.

Zaltman dalam (Hidayatullah, 2023), mengemukakan indikator-indikator dalam inovasi, diantaranya :

- 1) Pembiayaan (*cost*), cepat lambatnya penerimaan inovasi dipengaruhi oleh pembiayaan, baik pembiayaan pada awal (penggunaan) maupun pembiayaan untuk pembinaan selanjutnya.
- 2) Balik modal (*returns to investment*), atribut ini hanya ada dalam inovasi di bidang perusahaan atau industri.
- 3) Efisiensi, inovasi akan cepat diterima jika ternyata pelaksanaan dapat menghemat waktu dan juga terhindar dari berbagai masalah/hambatan.

- 4) Resiko dari ketidakpastian inovasi akan cepat diterima jika mengandung resiko yang sekecil-kecilnya bagi penerima inovasi.
- 5) Mudah dikomunikasikan, inovasi akan cepat diterima bila isinya mudah dikomunikasikan dan mudah diterima klien
- 6) Kompatibilitas, cepat lambatnya penerimaan inovasi tergantung dari kesesuaiannya dengan nilai-nilai (*value*) warga masyarakat.
- 7) Kompleksitas, inovasi yang dapat mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar dengan cepat.
- 8) Status ilmiah, suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya.
- 9) Kadar keaslian, warga masyarakat dapat cepat menerima inovasi apabila dirasakan itu hal yang baru bagi mereka.
- 10) Dapat dilihat kemanfaatannya, suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya inovasi yang sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat.
- 11) Dapat dilihat batas sebelumnya, suatu inovasi akan makin cepat diterima oleh masyarakat apabila dapat dilihat batas sebelumnya.
- 12) Keterlibatan sasaran perubahan, inovasi dapat mudah diterima apabila warga masyarakat diikutsertakan dalam setiap proses yang dijalani

13) Hubungan interpersonal. Maka jika hubungan interpersonal baik, dapat mempengaruhi temannya untuk menerima inovasi. Dengan hubungan yang baik maka orang yang menentang akan menjadi bersikap lunak, orang simpati akan menjadi tertarik dan orang yang tertarik akan menerima inovasi.

14) Kepentingan umum atau pribadi (*publicness versus privateness*). Inovasi yang bermanfaat untuk kepentingan umum akan lebih cepat diterima daripada inovasi yang ditujukan pada kepentingan sekelompok orang saja.

15) Penyuluh inovasi (*gatekeepers*). Untuk melancarkan hubungan dalam usaha mengenalkan suatu inovasi kepada organisasi sampai organisasi mau menerima inovasi, diperlukan sejumlah orang yang diangkat menjadi penyuluh inovasi.

Bloch (2010) dalam (Nugraha, 2021), mengemukakan indikator-indikator yang terkait dengan inovasi, diantaranya:

- 1) Produk (*Product*), dalam produk sendiri meliputi inovasi yang ditawarkan maupun varian layanan yang ditawarkan
- 2) Proses (*Process*), bagaimana proses jalannya dari inovasi. Apakah inovasi sudah menjawab permasalahan atau tantangan yang ada di masyarakat.
- 3) Organisasi (*Organizational*), inovasi membutuhkan struktur organisasi yang jelas supaya inovasi berjalan dengan baik dan sesuai harapan
- 4) Komunikasi (*Communication*), inovasi yang baik dengan penyampaian yang dapat diterima oleh masyarakat.

Emery (2016) dalam (Hingis, 2021) mengemukakan indikator-indikator yang berkaitan dengan inovasi yang terdiri terdiri dari :

- 1) Budaya Inovasi (*Innovation Culture*) merupakan budaya kombinasi antara keterbukaan dan penerimaan gagasan yang baru, berani mengambil resiko, serta kemauan dalam melakukan eksperimen hal baru.
- 2) Kepemimpinan (*Leadership*) merupakan komponen penting dalam keberhasilan inovasi, pemimpin perlu memberikan fasilitas inovasi dengan memberikan dukungan kepada anggota organisasi.
- 3) Pengetahuan Ahli (*Expert Knowledge*), komponen ini diperlukan dalam meningkatkan kemampuan organisasi dalam mengembangkan dan perbaikan pelayanan.
- 4) Keterlibatan Pemangku Kepentingan (*Stakeholder Engagement*), keterlibatan pemangku kepentingan dapat memberikan efektivitas layanan yang diberikan.
- 5) Desain Kerja yang Inovatif (*Innovative Work Desain*), mendukung berjalannya inovasi perlu dilakukan pemantauan dan pengumpulan informasi, dengan adanya cara kerja sistematis memberikan dampak pada inovasi yang dilakukan.

Lenvine mengemukakan bahwa dalam produk pelayanan publik setidaknya harus memenuhi tiga indikator berikut :

- 1) Responsivitas (*Responsiveness*), merupakan daya tanggap penyedia layanan terhadap keinginan, harapan, aspirasi dan tuntutan dari pengguna layanan.
- 2) Responsibilitas (*Responsibility*), merupakan ukuran untuk melihat sejauh mana proses pemberian layanan publik itu dilakukan sesuai ketentuan-ketentuan administrasi yang telah ditetapkan.

3) Akuntabilitas (*Accountability*), untuk melihat sejauh mana proses penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang di masyarakat sekitar

Selain itu, menurut Roger (Suharsaputra, Uhar, 2016), terdapat beberapa indikator yang digunakan dalam mengukur inovasi pelayanan publik, diantaranya :

1) *Relative advantage* (Keuntungan relative)

Menurut (Kotler, 2013, p. 612) *relative advantage* (keuntungan relatif) merupakan tingkat dimana inovasi terlihat lebih bagus dari produk lama. Tingkat kelebihan dari suatu inovasi, apakah inovasi tersebut lebih baik dari inovasi yang ada sebelumnya. Biasanya dapat diukur dari segi ekonomi, prestasi sosial, kenyamanan, dan kepuasan. Semakin besar keuntungan relatif yang dirasakan oleh *adopter*, maka semakin cepat inovasi tersebut diadopsi.

Ceccucci et al. dalam (Islam, 2013, p. 828) mengemukakan bahwa *relative advantage* (keuntungan relatif) merupakan sudah sejauh mana *adopter* dapat merasakan inovasi yang mewakili peningkatan baik dalam efisiensi maupun efektivitas jika dibandingkan dengan menggunakan metode yang sudah ada sebelumnya.

Menurut (Flight, 2011, p. 345) *relative advantage* (keuntungan relatif) merupakan keuntungan relatif dirancang untuk mencerminkan persepsi konsumen bahwa semua atau atribut tertentu dan kualitas inovasi yang dapat membawa nilai tambahan untuk *adopter* dibandingkan dengan alternatif yang tersedia saat ini.

Relative advantage mengacu pada tingkat di mana calon adopter akan mendapatkan manfaat dari adopsi inovasi baru.

Inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus mempunyai keuntungan, keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan pelayanan yang telah ada sebelumnya untuk mendapatkan kepercayaan dan diterima oleh masyarakat (Hariani, 2019, p. 444). Tingkat keuntungan suatu inovasi dapat diukur dengan melihat nilai ekonomi, kenyamanan penggunaan, kemudahan bekerja, kecepatan bekerja, manfaat prestise atau status sosial, dan kepuasan masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan *relative advantage* merupakan suatu keunggulan atau manfaat yang diberikan oleh inovasi, yang belum ada di dalam inovasi sebelumnya. Karena suatu inovasi bisa diterima jika dilihat mampu memberikan manfaat yang lebih besar dari apa yang diperoleh sebelumnya. Inovasi dapat diukur melalui nilai ekonomi, kenyamanan penggunaan, kemudahan bekerja, kecepatan bekerja, manfaat prestise atau status sosial, dan kepuasan masyarakat.

2) *Compatibility* (Kesesuaian)

Menurut (Kotler, 2013, p. 612) *Compatibility* merupakan tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai dan pengalaman secara perorangan. Tingkat keserasian dari sebuah inovasi, dilihat dari apakah sudah konsisten atau sesuai dengan nilai-nilai, pengalaman, dan kebutuhan yang ada. Jika inovasi berlawanan atau tidak sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang dianut oleh *adopter*, maka inovasi tersebut tidak dapat diadopsi dengan mudah oleh *adopter*.

Compatibility menurut (Islam, 2013, p. 828), merupakan sudah sejauh mana sebuah inovasi dapat dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang sudah ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan calon pengadopsi. Sedangkan menurut (Flight, 2011, p. 344) jika kompatibel, inovasi tersebut akan cocok dengan situasi kehidupan individu dan mungkin dapat kompatibel pada dua sub-dimensi, yaitu pribadi dan sosial. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *compatibility* merupakan tingkat kesesuaian antara inovasi dengan kondisi dan apa yang diharapkan masyarakat seperti faktor nilai, ide-ide yang telah diperkenalkan sebelumnya, serta apa yang dibutuhkan para *adopter* potensial.

3) *Complexity* (Kerumitan)

Menurut Flight et al. (2011 : 346) kompleksitas berasal dari karakteristik yang membantu memperkirakan kemungkinan calon adopter, apakah inovasi akan gagal untuk memenuhi kebutuhan calon adopter atau tidak. Kompleksitas mengacu pada apakah inovasi tersebut sulit untuk dipahami atau diterapkan.

Premkumar dan Ramamurthy (Islam, 2013, p. 828) mengemukakan semakin besar kompleksitas, semakin lambat tingkat adopsi. Semakin sederhana dan mudah dipahami suatu inovasi akan semakin mudah diterima oleh pengguna potensial inovasi. Inovasi perlu dilakukan formulasi dalam bentuk sederhana, karena semakin sederhana suatu inovasi semakin tinggi dan cepat diadopsi.

4) *Trialability* (Kemungkinan dicoba)

Menunjukkan dapat cobaan suatu inovasi. Suatu inovasi yang dapat dicoba dengan mudah maka dapat mempercepat penerimaan sebuah inovasi dalam

masyarakat. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Suatu inovasi akan dinilai oleh calon pengguna dalam hal kemungkinannya untuk dicoba. Apabila suatu inovasi memiliki sifat mudah dicoba maka tingkat potensi untuk menyebar luas dalam masyarakat.

5) *Observability* (Kemudahan diamati)

Menunjukkan tingkat dimana hasil inovasi dapat diamati, karena semakin mudah diamati sebuah inovasi maka semakin cepat masyarakat dapat menerima sebuah inovasi. Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

1.6.7. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi

Dalam setiap kegiatan program untuk merealisasikannya tentunya akan ditemukan dengan sesuatu yang menjadi pengaruh, begitu juga dengan inovasi. Puspasari dan Ra'is (2019) mengemukakan definisi faktor pendukung merupakan berbagai hal yang dapat membantu inovasi berjalan sesuai dengan harapan (Puspasari, 2019). Sedangkan menurut Kartini, dkk, mengemukakan bahwa faktor pendukung pelayanan publik merupakan segala hal yang dapat mendukung dan memberikan dorongan terhadap pelaksanaan inovasi (Kartini, Nur. M, 2020).

Fontana (2011), menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang terdapat dalam sebuah inovasi diantaranya :

- 1) Faktor organisasi, memerlukan individu dan tim yang inovatif dalam bisnis, oleh karena itu bisnis harus menciptakan suasana yang mendukung inovasi.
- 2) Faktor budaya, budaya organisasi yang mencakup menjaga pendekatan sistem terbuka, terbuka terhadap ide-ide baru, dan menjaga keseimbangan antara penerimaan kondisi dan situasi yang ambigu-memainkan pengaruh yang signifikan dalam mendorong dan mempertahankan inovasi.
- 3) Faktor manusia, untuk mendukung karyawan menjadi individu yang kreatif, organisasi harus melakukan investasi dalam pengembangan sumber daya manusianya melalui pelatihan dan pengembangan, dukungan pembinaan dalam organisasi, serta memperhatikan kenyamanan dan keamanan kerja.

Berhasilnya suatu inovasi itu dapat dilihat melalui faktor penghambat dan pendorong inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin dalam (Anggadwita, Grisna, dkk, 2013), inovasi yang dilakukan dalam sebuah organisasi meliputi;

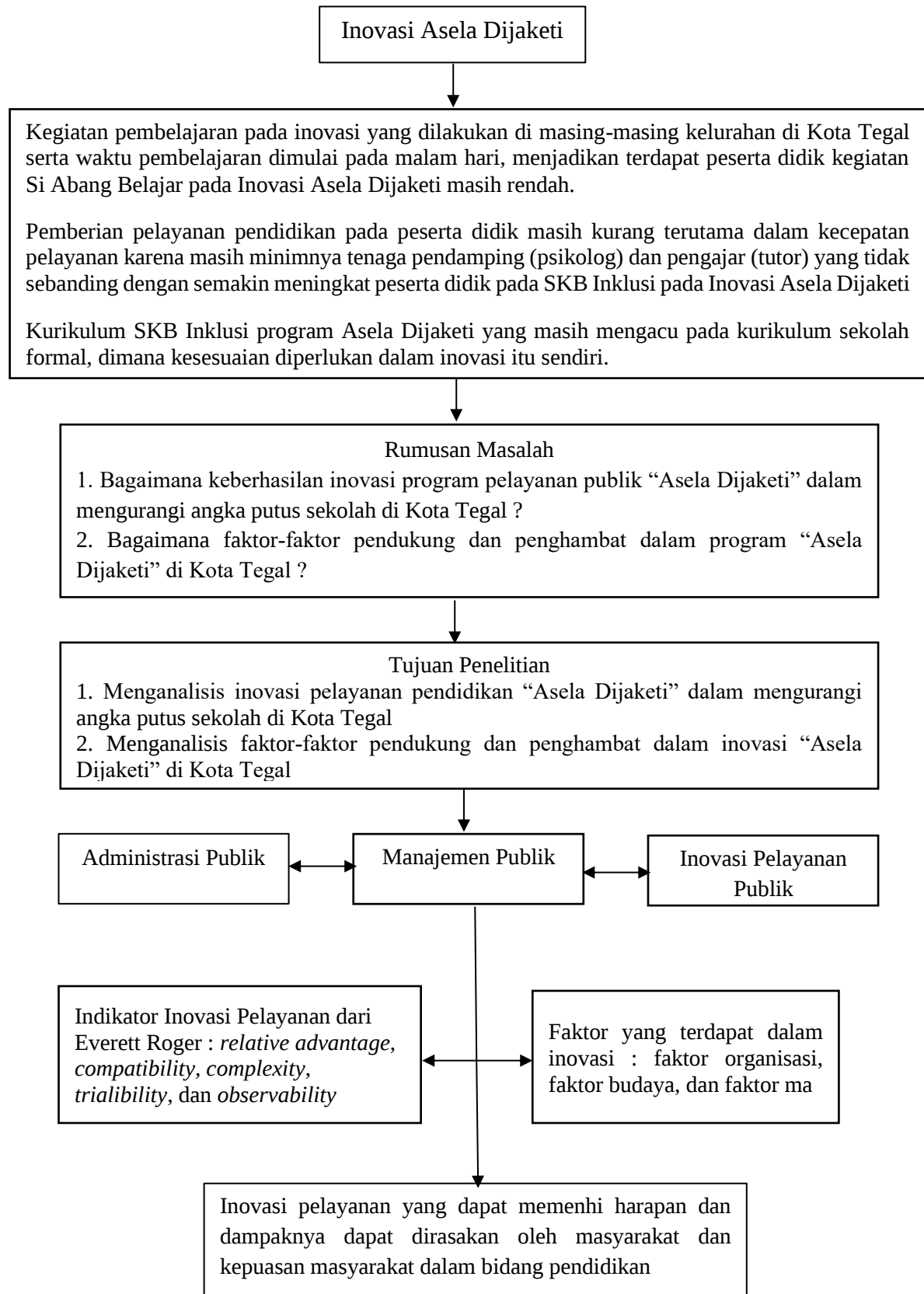
1. Kepemimpinan. Sejauh mana pemimpin melaksanakan kebijakan serta memfasilitasi organisasi sesuai dengan kewenangannya. Serta dukungan pimpinan dalam pelaksanaan inovasi tersebut.
2. Manajemen Organisasi. Memiliki budaya dan iklim yang memacu pengembangan inovasi dan mampu untuk terus belajar beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

3. Manajemen Resiko. Manajemen risiko adalah fitur mendasar dari proses inovasi. Risiko diukur dengan kombinasi konsekuensi dan kemungkinan, risiko ditandai dengan ketidakpastian.
4. Kemampuan Sumber Daya. Potensi sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten di bidang mereka diperlukan untuk dapat merespon persaingan pasar, tidak hanya informasi teknologi yang diperlukan tetapi juga dorongan dan komitmen dari semua personil organisasi.
5. Teknologi. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dapat mempermudah manajemen perusahaan dalam proses difusi inovasi untuk masyarakat.

Dalam hal ini tentunya memungkinkan terjadi masalah dalam penerapan suatu inovasi yang dapat menjadi penghambat kemajuan dan pencapaian tujuan. Albury dalam Suwarno (2008:4) mengemukakan, terdapat hal-hal jadi menjadi penghambat suatu inovasi, diantaranya:

1. Keengganan untuk menutup program yang gagal;
2. Ketergantungan yang berlebihan pada tampilan kinerja tinggi sebagai sumber inovasi;
3. Teknologi ada, namun terhambat budaya dan penataan organisasi;
4. Tidak ada imbalan atau intensif untuk berinovasi atau mengadopsi inovasi;
5. Kelemahan dalam menghadapi risiko dan perubahan yang muncul;
6. Anggaran jangka pendek dan perencanaan;
7. Adanya tekanan dan administrasi yang menghambat;
8. Para pegawai yang tidak menyukai risiko perubahan (*risk aversion*)

1.6.8. Kerangka Pikir



1.7. Operasional Konsep

1.7.1. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik Program “*Asela Dijaketi*” merupakan suatu penemuan atau ide baru dalam pelayanan publik di bidang pendidikan yang baru diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Tegal dan mempermudah dalam memperoleh hak pendidikan di semua lapisan masyarakat. Adapun Indikator yang digunakan dalam mengukur inovasi pelayanan “*Asela Dijaketi*” menggunakan karakteristik-karakteristik inovasi dari Everett M. Rogers, yaitu :

a. *Relative advantage* (keuntungan relatif)

Relative Advantage merupakan salah satu dari karakteristik inovasi yang digunakan untuk melihat sudah sejauh mana inovasi Asela Dijaketi dapat memberikan peningkatan baik dalam efisiensi dan efektifitas pelayanan publik di bidang pendidikan di Kota Tegal. Sebuah inovasi haruslah memiliki keunggulan dari penemuan sebelumnya terkait dengan kelebihan dan manfaat. Inovasi Asela Dijaketi dapat mendorong inovasi pelayanan publik dapat memiliki keuntungan relatif, yang mungkin dapat memberi manfaat dan nilai yang baik bagi masyarakat selaku penerima layanan maupun pemerintah selaku penyedia layanan. Adapun manfaat yang diterima masyarakat diantaranya : layanan yang cepat, tepat waktu, sederhana, dan mudah dijangkau. Tujuan pemerintah selaku penyedia layanan adalah meningkatkan kepercayaan masyarakat, meningkatkan jumlah masyarakat yang dapat mengakses informasi publik, dan memotivasi masyarakat memberikan

saran dan kritiknya terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun indikator keuntungan relatif yang dapat diteliti :

- 1) Nilai dan manfaat inovasi pelayanan publik melalui inovasi “Asela Dijaketi”
- 2) Manfaat inovasi pelayanan publik melalui inovasi “Asela Dijaketi”
- 3) Kepuasan yang didapat dari adanya inovasi pelayanan publik “Asela Dijaketi”

b. *Compatibility* (Kesesuaian)

Compatibility merupakan salah satu dari karakteristik inovasi yang dapat melihat apakah inovasi Asela Dijaketi yang dibuat oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal sudah sesuai dengan nilai-nilai, pengalaman, dan kebutuhan yang ada di masyarakat dalam memecahkan permasalahan anak putus sekolah di Kota Tegal.

- 1) Kesesuaian terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat
- 2) Kesesuaian dengan nilai dan norma yang ada di masyarakat
- 3) Kesesuaian dengan inovasi yang telah ada sebelumnya

c. *Complexity* (Kerumitan)

Inovasi identik dengan perubahan sehingga akan dikaitkan dengan hal baru. Adanya kebaikan ini akan muncul kerumitan bagi para pengguna dari inovasi pelayanan publik. Inovasi Asela Dijaketi merupakan hal baru, dan belum pernah dipraktekkan sebelumnya, maka akan terasa lebih rumit dari sebelumnya. Diperlukan proses

adaptasi karena dari penemuan baru terdapat metode yang baru. Adapun terdapat kerumitan yang menjadi indikator, diantaranya :

- 1) Kerumitan yang dirasakan masyarakat selaku pengguna pelayanan
- 2) Kerumitan dari mekanisme dalam pemberian pelayanan Inovasi Asela Dijaketi

d. *Trialability* (Kemungkinan untuk dicoba)

Setelah inovasi dilakukan uji coba dan terbukti memiliki manfaat atau nilai yang lebih baik dari inovasi sebelumnya. Maka inovasi tersebut dapat disetujui. Inovasi Asela Dijaketi merupakan inovasi yang dapat diaplikasikan di masyarakat setelah dilakukan pengujian.

- 1) Terujinya inovasi Asela Dijaketi dalam mengurangi anak putus sekolah

e. *Observability* (Kemudahan untuk diamati)

Suatu inovasi itu harus nyata, dalam artian inovasi tersebut dapat meningkatkan pemberian pelayanan dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari sebelumnya. Adapun indikator yang digunakan dalam melihat kemudahan inovasi dapat diamati, diantaranya :

- 1) Melihat inovasi Asela Dijaketi ini sudah banyak diketahui oleh masyarakat
- 2) Melihat pelaksanaan dari inovasi Asela Dijaketi dalam menanggulangi anak putus sekolah

Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Inovasi “Asela Dijaketi”

Faktor pendukung inovasi pelayanan publik “*Asela Dijaketi*” adalah sesuatu yang memberikan pengaruh terhadap inovasi supaya dapat dilaksanakan secara maksimal dan dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal. Adapun indikator yang digunakan diantaranya :

1) Faktor Organisasi

Faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya inovasi “*Asela Dijaketi*”. Dasar yang baik dalam suatu inovasi adalah organisasi yang berfungsi dengan baik, yang berisi anggota yang kompeten, imaginatif dan kooperatif dalam membangun inovasi, diantaranya

- a) Mengetahui kejelasan organisasi melalui peraturan yang berlaku
- b) Mengetahui mekanisme koordinasi pekerjaan, mengenai organisasi yang membentuk inovasi “*Asela Dijaketi*” di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal
- c) Mengetahui kelengkapan sarana prasarana dan teknologi yang digunakan dalam pelaksanaan inovasi “*Asela Dijaketi*”
- d) Mengetahui kesiapan anggaran untuk inovasi

2) Faktor Budaya

Faktor budaya merupakan faktor penting dalam mendorong keberhasilan dan memelihara inovasi “*Asela Dijaketi*” , adapun fenomena yang harus diteliti:

- a) Mengetahui budaya organisasi yang diterapkan di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal
- b) Mengetahui faktor budaya yang berakhlak dalam menunjang inovasi “Asela Dijaketi” berhasil atau tidak

3) Faktor Manusia

Dalam organisasi dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten, sehingga inovasi pelayanan dapat berjalan dengan baik. Adapun fenomena yang akan diteliti, diantaranya :

- a) Mengetahui kualitas dan kuantitas sumber daya manusia
- b) Mengetahui apa saja yang dapat menunjang pegawai dalam melaksanakan inovasi

Faktor penghambat Program Inovasi “Asela Dijaketi” merupakan sesuatu yang menjadi hambatan bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal dalam proses memberikan pelayanan inovasi tersebut kepada masyarakat. Dalam penelitian ini menggunakan teori dari Mulgan and Albury dalam (Nafitaningrum, 2020).

1.8. Argumentasi Penelitian

Melihat masih banyaknya jumlah anak putus sekolah di Kota Tegal, hal ini menunjukkan masih banyak anak yang belum memperoleh hak nya dalam memperoleh pendidikan yang disebabkan oleh faktor-faktor berikut : lemahnya ekonomi keluarga, kurangnya motivasi anak, faktor lingkungan. Di era desentralisasi, telah berlaku juga desentralisasi pendidikan. Sejalan dengan arah kebijakan otonomi dan desentralisasi pendidikan yang diwujudkan pemerintah, tanggung jawab pemerintah daerah akan meningkat tahapan pembangunan pendidikan, sejak tahap perumusan kebijakan daerah, perencanaan, pelaksanaan, sampai pemantauan. Dalam hal ini pemerintah Kota Tegal memiliki kewenangan dalam mewujudkan pendidikan yang baik, salah satunya dengan membuat inovasi layanan di bidang pendidikan. Adapun kriteria dari suatu inovasi diantaranya : memiliki kebaruan, efektif, bermanfaat, direplikasi, dan berkelanjutan.

Tindakan menganalisis yang dilakukan pada suatu program dilakukan untuk dapat mendeskripsikan dan melihat sudah sejauh mana tingkat keberhasilan dalam realisasi yang dimiliki oleh program yang telah diimplementasikan. Untuk menilai keberhasilan dari suatu program pelayanan publik tidak hanya dari pengguna jasa layanan, sehingga peneliti ingin menganalisis inovasi pelayanan publik “Asela Dijaketi” menggunakan alat ukur yang lebih komprehensif, yakni dengan kriteria penilaian inovasi sektor publik yang dikemukakan oleh Roger. Untuk melihat sejauh mana program inovasi yang diterapkan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal dalam mengurangi anak putus sekolah.

1.9. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan dalam melakukan eksplorasi dan pemahaman makna yang asalnya dari permasalahan- permasalahan sosial. Bogdan dan Taylor (1975:5) dikutip dalam (Nugrahani, 2014), mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu secara holistik (utuh), tidak mengisolasi individu ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi memandangnya sebagai bagian dari keutuhan. Metode penelitian ini memiliki tujuan dalam mengemukakan mengenai fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data.

1.9.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Nasir (2002:61) dalam (Rukajat, 2018) penelitian deskriptif merupakan metode dalam penelitian mengenai status kelompok manusia, objek, set kondisi, sistem pemikiran atau kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Prasanti, 2018). Pertimbangan dipilihnya pendekatan kualitatif karena pendekatan kualitatif dilakukan berdasarkan pada kondisi alamiah atau langsung pada sumber data, sehingga diperoleh informasi

yang mendalam dan data yang lebih valid dalam melihat sejauh mana program “Aseli Dijaketi” sebagai inovasi pelayanan publik di bidang pendidikan dapat menanggulangi permasalahan anak putus sekolah di Kota Tegal.

1.9.2. Lokasi dan Situs Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal, alasan dipilihnya lokasi ini adalah karena Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal merupakan penyelenggara dari program inovasi Asela Dijaketi untuk menurunkan angka putus sekolah di Kota Tegal dan memberikan kesempatan bagi anak yang kurang mampu untuk memperoleh hak pendidikannya yang terputus.

1.9.3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian menurut Sugiono (2013:32) dalam (Tanujaya, 2017) subjek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal, selaku penyelenggara program inovasi pelayanan publik Asela Dijaketi. Dalam penelitian ini menggunakan jenis teknik *purposive sampling* dalam untuk mendapatkan sampel penelitian mengenai pelaksanaan program inovasi Asela Dijaketi di Kota Tegal. Penggunaan teknik sampling ini dipilih karena sampel yang terpilih dalam sampel yang sesuai dengan tujuan penelitian dan dianggap paling mengerti akan permasalahan yang dibahas peneliti. Adapun subjek penelitian yang terdiri dari :

- a. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal

Merupakan posisi pimpinan tertinggi pada instansi pemerintah daerah (tingkat provinsi, kota, atau kabupaten) yang bertugas memimpin dan mengoordinasikan pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang pendidikan. Adapun lingkup tugas dan wewenang : pengembangan kebijakan, pengelolaan sekolah, pembinaan SDM, dan fasilitas pendidikan

b. Kepala Seksi Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Non

Merupakan salah satu bagian penting dalam Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal, yang bertugas mengelola dan mengoordinasikan pelaksanaan program Pendidikan Usia Dini (PAUD) dan pendidikan non formal.

c. Tenaga Pengajar (Tutor)

Merupakan tenaga pendidik yang mengajar di luar sistem pendidikan formal, seperti lembaga kursus, bimbingan belajar, pelatihan, atau Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM). Peran mereka sangat penting untuk mengembangkan keterampilan praktis, kesetaraan pendidikan (seperti program Paket A, B, C), dan pendidikan anak usia dini (PAUD).

d. Tenaga Pendamping (psikolog)

Merupakan tenaga profesional kesehatan mental yang menggunakan keahlian unik mereka untuk membantu anak-anak berhasil di lingkungan sekolah. Perannya memberikan dukungan pada kesehatan mental siswa dan mendukung kinerja akademik.

1.9.4. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Data kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Sondak, 2019). Penelitian yang menggunakan data kualitatif bergantung pada pemberian definisi yang cermat dari kata-kata, pengembangan yang dilakukan pada konsep serta variabel, dan plot adanya hubungan timbal balik atau kausal diantaranya. Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui proses wawancara, observasi, dokumentasi serta studi pustaka yang masih berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

1.9.5. Sumber Data

Lofland dalam (Moloeng, 2007) bahwa Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto dan statistik. Supaya penelitian mendapatkan hasil yang sesuai maka diperlukan adanya data-data penunjang penelitian, data tersebut harus diperoleh dari sumber-sumber yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

1.9.5.1. Data Primer

Data primer menurut Menurut Umi Narimawati (2008:98) dalam (Pratiwi, Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi, 2017) merupakan suatu data yang berasal dari sumber yang asli atau pertama, dimana data ini tidak dapat disediakan dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data dikumpulkan secara langsung melalui, wawancara, observasi, dan alat penelitian lainnya.

1.9.5.2. Data Sekunder

Sumber data sekunder menurut Sugiyono (2008: 402) dalam (Pratiwi, 2017) merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder bersifat data yang mendukung keperluan data primer. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen jurnal. Dalam penelitian ini sumber data sekunder didapatkan dari dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang relevan dari berbagai macam yang ada di perpustakaan seperti dokumen, buku, majalah, berita (Dewi, 2020), yang berkaitan dengan penelitian inovasi.

1.9.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah strategis dalam pelaksanaan penelitian, yang memiliki tujuan utama yaitu untuk memperoleh data yang membuat peneliti mendapatkan data-data yang menjadi pendukung penelitian yang disesuaikan dengan teknik pengumpulan data yang digunakan. Penelitian kualitatif menginginkan data dikumpulkan dengan *natural setting* (kondisi alamiah), sumber

primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada wawancara mendalam (*in depth interview*), observasi berperan serta (*participation observation*), dan dokumentasi. Pada pelaksanaan pengumpulan data penelitian yang digunakan terdapat tiga jenis teknik pengumpulan data, dimana pada masing-masing jenis teknik dapat digunakan untuk mendapatkan data secara akurat dan sesuai dengan natural setting yang ada di lapangan.

Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan dalam memperoleh data peninjauan penelitian diantaranya sebagai berikut :

1.9.6.1. Wawancara

Wawancara merupakan pengumpulan yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh peneliti kepada responden dan mencatat ataupun merekam jawaban dari responden atas pertanyaan yang diberikan oleh peneliti.

1.9.6.2. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menulis atau mencatat atas peristiwa atau fenomena yang sudah diamati yang memiliki hubungan dengan dengan ruang, tempat pelaku, kegiatan, waktu, peristiwa, dan tujuan yang disusun secara sistematis. Dimana dalam melakukan penelitian dengan teknik ini dapat dilakukan dengan terlibat secara langsung (partisipatif) atau non partisipatif (Meolong L. J., 2004), dalam memperoleh data yang dibutuhkan dalam menunjang penelitian.

1.9.6.3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengambilan data yang diproses melalui dokumen-dokumen. Metode dokumentasi dipakai untuk mengumpulkan data dari sumber-sumber dokumen yang mungkin atau bahkan berlawanan dengan hasil wawancara (Harsono, 2008:165) (Sondak, 2019). Adapun sumber-sumber dari dokumen dapat berbentuk foto, rekaman atau karya-karya, dan laporan.

1.9.6.4. Studi Pustaka

Studi kepustakaan (*Library Research*) menurut Mardalis (1999) dalam (Mizarqon, 2018) merupakan Studi kepustakaan merupakan suatu studi yang digunakan dalam mengumpulkan informasi dan data dengan bantuan berbagai macam material yang ada di perpustakaan seperti dokumen, buku, majalah, kisah-kisah sejarah, dsb. Studi kepustakaan juga berarti teknik pengumpulan data yang terdapat terhadap buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berhubungan dengan permasalahan yang ingin diteliti.

1.9.7. Analisis dan Interpretasi Data

Analisa data menurut Patton merupakan tahapan dalam mengatur urutan pada data, mengorganisir dalam membentuk pola, klasifikasi, dan kesatuan dalam uraian dasar (Wandi, 2013). Bogdan dan Bikler (1982) juga mengemukakan bahwa analisis data kualitatif merupakan suatu usaha yang dilakukan dengan bekerja bersama data, mengumpulkan data, memilah data-data menjadi satu kesatuan yang dapat diolah, melakukan sintesis pada data, mencari dan menemukan suatu pola, menemukan apa yang penting dan yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat

diceritakan kepada orang lain (Wandi, 2013). Pada teknik analisis ini terdiri dari empat komponen, yaitu pengumpulan data (data collection), kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan (conclusion drawing/verification) (Wandi, 2013). Pengumpulan data dilakukan untuk menggali data atau informasi dari sumber, responden atau informan.

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka sebagai data tambahan dalam menunjang penelitian.

a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan suatu proses siklus dan interaktif, dimana selama melakukan pengumpulan data harus dilakukan secara berulang dan bergerak bolak-balik antara tahapan kondensasi, penyajian, sampai pada penarikan kesimpulan, yang dilakukan selama waktu penelitian hingga data yang penunjang penelitian terkumpul

b. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data dilakukan dengan melakukan pemilihan, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen dan materi-materi empiris, yang dapat disimpulkan bahwa dalam tahapan kondensasi data setelah dilakukan wawancara dan data penunjang lainnya dari lapangan, kemudian data tersebut akan dipilih supaya mendapatkan fokus penelitian yang dibutuhkan

c. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan sebuah pengorganisasian, penyatuan, dan informasi yang disimpulkan. Penyajian data disini juga membantu dalam memahami konteks penelitian karena melakukan analisis yang lebih mendalam.

d. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Penarikan kesimpulan disini dilakukan peneliti dari awal peneliti mengumpulkan data seperti mencari pemahaman yang tidak memiliki pola, mencatat keteraturan penjelasan, dan alur sebab akibat, yang tahap akhirnya disimpulkan keseluruhan data yang diperoleh peneliti.

1.9.8. Kualitas Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik pengecekan data triangulasi. Moleong (2007:324) mengemukakan bahwa untuk mendapat keabsahan (*trustworthiness*), perlu dilakukan suatu teknik pemeriksaan data (Guzman, 2018). Terdapat empat kriteria yang perlu digunakan dalam melakukan pengecekan keabsahan data diantaranya kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*). Dalam memperoleh keabsahan data yang didapatkan dapat dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi merupakan teknik yang digunakan dalam pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain (Guzman, 2018). Terdapat empat jenis triangulasi yang dapat digunakan dalam teknik pemeriksaan data dengan menggunakan sumber, penyidik, metode, dan teori. . Peneliti menggunakan triangulasi sumber dan metode. Dalam

menentukan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik pemeriksaan data triangulasi sumber. Dengan melakukan perbandingan pada sumber-sumber data yang sudah diperoleh dari hasil penelitian di lapangan, sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini yang menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dokumentasi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal mengenai pelaksanaan inovasi dengan program Asela Dijaketi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama di bidang pendidikan. Penggunaan teknik pemeriksaan data dengan triangulasi sumber dapat dilakukan dengan cara berikut :

- a. Melakukan perbandingan pada hasil data yang telah diperoleh dalam proses wawancara dengan narasumber
- b. Melakukan perbandingan data dengan melihat pendapat yang dikemukakan di depan umum dengan pendapat yang dikatakan secara pribadi.
- c. Melakukan perbandingan apa yang sudah dikatakan oleh narasumber yang mengenai situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu
- d. Perbandingan yang dilakukan antara keadaan dan pendapat dari narasumber dengan melihat dari berbagai pendapat dan pandangan membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan
- e. Melakukan perbandingan pada data hasil wawancara dengan dokumentasi yang sudah di dapat saat melakukan pengumpulan data di lapangan.