

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang No. 25 tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik termasuk satu runtutan aktivitas guna pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga Negara terkait dengan barang dan jasa administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan penjelasan tersebut maka, pemerintah sebagai penyedia pelayanan memiliki tanggung jawab serta tugas besar dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga Negara yang meliputi barang publik dan jasa. Mengingat bahwa pelayanan dan barang publik merupakan aspek terpenting dalam kehidupan bernegara, terlebih lagi pada kemajuan zaman seperti saat ini mendorong perkembangan ilmu teknologi yang semakin pesat menjadi pemicu dan pendorong harapan masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses dalam pelayanan publik.

Namun hingga saat ini dalam praktek dan implementasinya terkadang masih dijumpai keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan publik kepada Lembaga Pengawasan Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu Ombudsman. Keluhan dan pengaduan terkait dengan pelayanan publik yang disampaikan kepada Ombudsman biasanya berupa dugaan mal administrasi seperti keberpihakan, diskriminasi, konflik kepentingan, penundaan yang berlarut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan terhadap prosedur, permintaan imbalan lebih, kurang berkompeten dalam melaksanakan tugas, tidak memberikan

pelayanan dan tidak patuh. Berikut data terkait dengan jumlah laporan pengaduan masyarakat terkait permasalahan dalam pelayanan publik yang diterima oleh Ombudsman RI selama 5 tahun terakhir terhitung pada tahun 2015 hingga tahun 2019 yang disajikan dalam table berikut :

Tabel 1.1

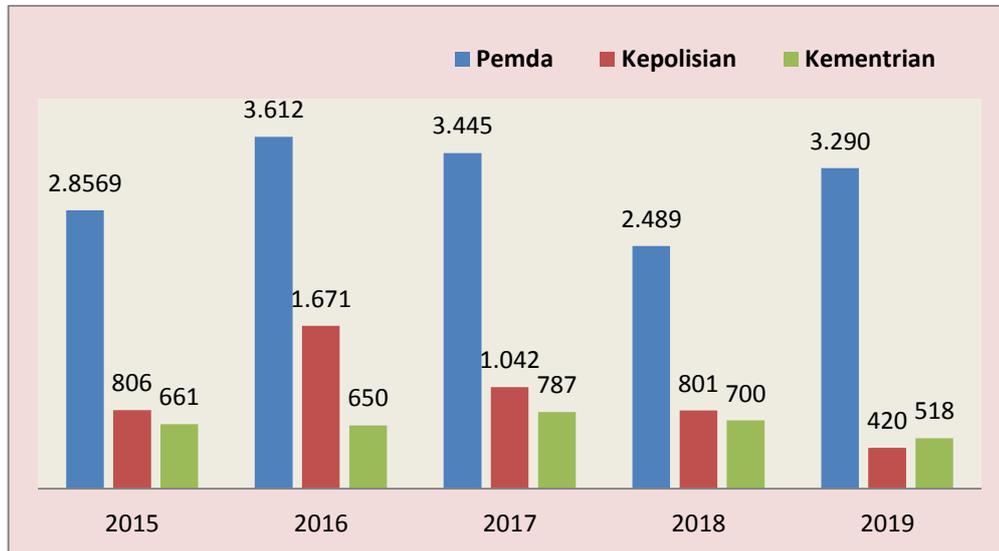
Laporan Pengaduan Masyarakat Pada Ombudsman RI Periode 2015-2019

Tahun	Jumlah Pengaduan
2015	6.859
2016	9.030
2017	9.446
2018	8.314
2019	7.903

Sumber : Ombudsman RI (www.ombudsman.go.id data diolah)

Tabel 1.1 memperlihatkan bahwa jumlah pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik di seluruh Indonesia yang diterima oleh Ombudsman RI dari tahun 2015 hingga 2017 selalu mengalami kenaikan. Dimana tahun 2015 pengaduan yang diterima sebanyak 6.859, tahun 2016 sebesar 9.030 pengaduan, dan tahun 2017 sebanyak 9.446 pengaduan. Kemudian tahun 2018 hingga 2019 mengalami penurunan yaitu pada tahun 2018 pengaduan yang masuk sebanyak 8.314 dan tahun 2019 sebanyak 7.903 pengaduan. Dari seluruh instansi yang dilaporkan pada masyarakat pada Ombudsman RI terdapat 3 instansi tertinggi yang paling banyak dilaporkan diantaranya sebagai berikut :

Grafik 1.1
Instansi Terlapor Periode 2015-2019



Sumber : Ombudsman RI (www.ombudsman.go.id dan diolah)

Data grafik 1.1 menunjukkan bahwa instansi yang paling banyak dilaporkan masyarakat pada Ombudsman RI selama 5 tahun terakhir yaitu Instansi Pemda, Kepolisian, dan Kementerian. Jika dilihat dari hasil grafik tersebut pada tahun 2015 hingga 2019 jumlah pengaduan masyarakat terhadap Instansi Kepolisian semakin menurun, dimana pada grafik tersebut ditahun 2019 Instansi Kepolisian menempati urutan ketiga pada sebelumnya di tahun 2015-2018 menempati urutan kedua. Kepolisian RI tak hanya memberikan pelayanan perlindungan dan pengayoman saja, tetapi juga memberikan pelayanan bidang administratif ketata usahaan.

Melihat hal tersebut upaya dalam meningkatkan pelayanan publik serta menghilangkan citra negatif dari masyarakat terhadap lembaga penegak hukum dalam hal ini Lembaga Kepolisian RI, melakukan perbaikan dalam sistem pelayanan salah satunya bidang administratif. Merujuk pada hasil rapat Presiden

11 Oktober 2016 tentang “Paket Pertama Reformasi Hukum yang berisi 5 Fokus Kebijakan Dalam Upaya Memulihkan Kepercayaan Publik” pada Hukum Nasional dan Aparat Penegak Hukum yang berisi :

- 1 Fokus Pertama :OPP dengan membuat pengaduan masyarakat *online* terkait dugaan suap.
- 2 Fokus Kedua :Operasi Pemberantasan Penyelundupan dengan membentuk tim satgas pemberantasan.
- 3 Fokus Ketiga :Program Percepatan Pelayanan Publik di sentra pelayanan penegak hukum
- 4 Fokus keempat :Relokasi Lapas
- 5 Fokus Kelima :Pembaharuan Sistem Tindak Pidana Ringan.

Di fokus ketiga tersebut sebenarnya lebih ditekankan di sentra pelayanan Instansi Kejaksaan, Kemenkumham, Kepolisian yang terkait dengan kegiatan administratif seperti pembuatan STNK, SIM, BPKB, SKCK

Salah satunya adalah SKCK. Komjen Pol Luthfi Lubihanto mengatakan, pelayanan publik Polri sudah tersebar di beberapa unit kerja, salah satunya di Baintelkam. Kegiatan layanan publik itu berupa pemberian atau penerbitan SKCK yang punya nilai strategis dan dibutuhkan publik.

"Kebutuhan publik atas SKCK sangat dirasakan sekali, apalagi bagi WNI yang mau bekerja atau usaha atau sedang berproses mendapatkan status kenaikan, atau sedang dalam proses pendidikan,terkadang juga di sentra pelayanan SKCK sampai penuh dengan orang yang mendaftar dan mengurus SKCK" (Sumber :

<https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/disaksikan-ombudsman-polri-lakukan-mou-dengan-bri-soal-skck-online>)

Dengan adanya SKCK ini seseorang yang berkepentingan dapat menilai apakah seseorang tersebut pantas untuk mendapatkan suatu jabatan, pekerjaan, pendidikan dan sebagainya. Mengingat bahwa SKCK merupakan salah satu syarat dalam pengurusan untuk mendapatkan pekerjaan, pendidikan kebutuhan akan pengurusan SKCK semakin tinggi terutama pada saat kelulusan sekolah, pendaftaran kerja, jumlah pemohon pengurusan SKCK bisa jauh lebih tinggi dari pada sebelumnya. Dan hal tersebut biasanya menyebabkan antrian yang panjang karena membludaknya jumlah pemohon serta riskan akan terjadinya mal administrasi. Hal tersebut juga dipertegas dengan pernyataan yang disampaikan oleh Komisioner Ombudsman RI Adrianus Meliala mengatakan bahwa pihaknya menemukan tiga dugaan mala administrasi SKCK sebagai berikut :

“Ada indikasi meminta uang, ada indikasi menunda (layanan), lalu ada pelayanan yang tidak standar, dan indikasi kepada integritas petugasnya.”

Dan juga hasil temuan Ombudsman pada pelayanan penerbitan SKCK yang disampaikan di Kompas sebagai berikut :

- 1 Permintaan uang untuk lembar legalitas, untuk mengurus persyaratan, hingga biaya map.
- 2 Sementara itu, penyimpangan prosedur yang ditemukan yaitu petugas meminta Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk dilegalisir oleh petugas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau Dukcapil, tidak adanya kepastian dalam waktu pelayanan

- 3 Ada pula temuan pembayaran SKCK tidak disertai tanda terima atau kuitansi dari petugas Kepolisian.
- 4 Penundaan berkaitan dengan tidak ada kepastian kapan SKCK akan diterbitkan. (<https://nasional.kompas.com/read/2017/11/27/12584521/ombudsman-temukan-dugaan-maladministrasi-dalam-pembuatan-skck?page=all>)

Maka dari itu Kepolisian RI membuat langkah baru dalam memberikan pelayanan dalam pengurusan SKCK dengan memanfaatkan kemajuan teknologi seperti sekarang ini. Kepolisian RI membuat sebuah inovasi dengan SKCK Online sebagai bentuk pelaksanaan dari fokus ketiga yaitu percepatan pelayanan publik, dan perwujudan dari pelaksanaan Peraturan Kapolri No.18 tahun 2014 tentang Tatacara Penerbitan SKCK dengan pengisian formulir manual dan pendaftaran *online*. Sebagai upaya pelaksanaan reformasi hukum pada fokus ketiga yaitu percepatan pelayanan Mabes Polri membuat inovasi SKCK *Online* ini pada akhir 2016, kemudian bulan Februari 2017 diadakan distribusi barang dan tahap ujicoba kepada beberapa kantor Kepolisian yang nantinya akan diterapkan diseluruh jajaran Kepolisian yang ada di Indonesia demi meningkatkan dan memudahkan pelayanan pada masyarakat. Menurut Komisaris Jendral Pol Lutfi Lubihanto mengatakan bahwa :

“SKCK Online yang dibuat Mabes Polri ini merupakan salah satu upaya memperbaiki citra negatif masyarakat pada instansi kepolisian terkait pelayanan publik yang berbelit dan mencegah kecurangan administrasi dalam pelayanan publik. Serta sebagai bentuk mendukung reformasi birokrasi yang disampaikan Bapak Presiden tentang 5 fokus kebijakan.”

Penerapan SKCK Online diharapkan dapat memudahkan dan mempersingkat waktu masyarakat dalam mengurus SKCK di wilayahnya. Penerapan SKCK *Online* yang telah berjalan di beberapa tempat dan wilayah Kantor Kepolisian sudah memberikan dampak *feedback* yang baik atas adanya percepatan pelayanan SKCK tersebut. (Sumber : www.menpan.go.id Diakses Pada 30 Agustus 2019 Pukul 19.00 WIB). Adanya SKCK *Online* sebenarnya masyarakat dimudahkan karena tidak perlu datang mengantri dan berebut untuk mendapatkan formulir pendaftaran SKCK yang seringkali dibatasi jumlahnya. Dengan SKCK *Online* ini masyarakat yang ingin mendaftar SKCK dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja karena hanya perlu mendaftar melalui website resmi Polri di skck.polri.go.id dengan memilih kantor kepolisian yang dituju.

Salah satu Kantor Kepolisian yang telah menerapkan inovasi SKCK *Online* dari Mabes Polri ini salah satunya adalah Sentra Pelayanan SKCK di Kantor Polrestabes Kota Semarang. Walaupun Sentra Pelayanan SKCK di Kantor Polrestabes Kota Semarang telah melaksanakan SKCK *Online* dari Mabes Polri, namun dalam penerapan dan prakteknya masyarakat yang mengurus SKCK dengan SKCK *Online* ini masih sangat sedikit. Berikut adalah tabel data permohonan pembuatan SKCK di Sentra Pelayanan SKCK Kantor Polrestabes Kota Semarang :

Tabel 1.2

Pembuat SKCK Kantor Polrestabes Semarang

No	Tahun	Manual	Online	Jumlah Pembuat SKCK
1	2018	33.755 (99,5%)	20 (0,05%)	33.775 (100%)
2	2019	31.474 (97,8%)	697 (2,2%)	32.171 (100%)

Sumber : Laporan penertbitan SKCK Polrestabes Semarang tahun 2018-2019

Berdasarkan sajian tabel 1.2 menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan SKCK *Online* di untuk mengurus SKCK di Sentra Pelayanan SKCK Kantor Polrestabes Kota Semarang pada tahun 2018 sebesar 0,05% saja. Kemudian di tahun 2019 sudah terjadi peningkatan menjadi 2.2% perubahan tersebut cukup signifikan disbanding dengan tahun 2018, namun jumlah tersebut masih kecil mengingat jumlah pemohon di setiap bulannya mencapai ratusan. Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Heri selaku petugas pelayanan SKCK yang mengatakan bahwa :

“SKCK Online ini sudah diuji cobakan tahun 2017 namun penggunaanya sangat amat sedikit, dan untuk saat ini SKCK Online bisa dibilang sudah ada peningkatan walaupun belum banyak karena mungkin masyarakat lebih banyak yang pakai manual datang kesini buat ambil sama isi formulir permohonannya.”

Sedangkan untuk sistem mekanisme penerapan SKCK *Online* yang ada di Sentra Pelayanan SKCK Polrestabes Semarang disampaikan oleh Bapak Angga sebagai berikut ini :

“Untuk membuat SKCK dengan online pertama ya buka website skck.polri.go.id terus isi semua formnya, dan mengupload berkas persyaratan setelah semua sudah lengkap maka akan mendapat email bukti pendaftaran dan di cetak, selanjutnya datang kesini untuk rekam sidik jari di bamin identifikasi, dan melampirkan semua berkas persyaratan pendaftaran seperti KK, KTP, Ijazah, pass foto dan

diserahkan ke loket pendaftaran kemudian diberi nomor antrian untuk mengambil SKCK yang sudah diterbitkan.”

Padahal tujuan adanya *SKCK Online* dari mabes Polri ini untuk mempermudah dan menyingkat waktu pelayanan masyarakat dalam pengurusan SKCK dan sebagai wujud pelaksanaan Polri dalam reformasi hukum pada fokus percepatan pelayanan publik dan kepedulian terhadap pelayanan administratif pada masyarakat. Namun dalam praktek pelaksanaan *SKCK Online* yang dibuat oleh Mabes Polri yang ada di Sentra Pelayanan SKCK Polrestabes Semarang belum sepenuhnya dapat berjalan dengan maksimal seperti yang diharapkan karena masih banyak masyarakat yang lebih memilih menggurius SKCK dengan mengisi SKCK dengan manual daripada dengan menggunakan *SKCK Online* yang tentunya memakan waktu lebih banyak. Berangkat dari latar belakang permasalahan tersebut sehingga pertanyaan penelitian “Mengapa masyarakat lebih memilih menggunakan sistem manual dibanding dengan sistem *online* dalam pengurusan SKCK di wilayah hukum Polrestabes Kota Semarang.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran dari latar belakang permasalahan, maka rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana penerapan inovasi layanan pembuatan SKCK di Sentra Pelayanan SKCK Kantor Polrestabes Kota Semarang ?
- b. Apa faktor penghambat dalam inovasi permohonan pembuatan SKCK *Online* di Sentra Pelayanan SKCK Kantor Polrestabes Kota Semarang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai:

- a. Menganalisis penerapan inovasi layanan SKCK di Sentra Pelayanan SKCK Kantor Polrestabes Kota Semarang.
- b. Menganalisis apa saja faktor yang menghambat dalam penerapan layanan inovasi SKCK di Sentra Pelayanan SKCK Kantor Polrestabes Kota Semarang.

1.4 Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Singkatnya, bersama penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi terkait ilmu social dan politik secara umum. Dan khususnya pengembangan terkait dengan manajemen public mengenai inovasi pelayanan publik.

b. Kegunaan Praktis

1. Penelitian ini sebagai salah satu pengaplikasian dari ilmu pengetahuan yang telah didapatkan dari waktu perkuliahan.
2. Bagi Kantor Polrestabes Semarang. Melalui sebuah penelitian ini diharapkan dapat dijadikan suatu masukan dan pertimbangan kepada Kantor Polrestabes Semarang dalam hal inovasi pelayanan publik dalam pembuatan SKCK melalui SKCK *Online* secara maksimal demi pelayanan public yang lebih baik.
3. Bagi Pembaca, melalui penelitian ini, diharapkan bisa memberikan masukan pemikiran bagi pembaca yang nantinya dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian yang relevan.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan referensi penulis selama melangsungkan penelitian supaya penulis bisa memperluas teori yang dipakai dalam meneliti penelitian yang dilakukan. Dari beberapa penelitian terdahulu, penulis tak menjumpai penelitian dengan judul yang sama. Tetapi penulis mengulas beberapajurnal penelitian terdahulu yang terkait dengan inovasi

Arik aryani, dkk. Pada Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) berjudul “Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Gebrakan Suami Siaga di Puskesmas Gucialit Kabupaten Lumajang)” pada tahun 2016. Dimana penelitian tersebut menggunakan metode pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk meneliti pelaksanaan inovasi *health service* dengan inovasi Program Gebrakan Suami Siaga yang diterapkan Puskesmas Gucialit. Bagaimanakah hasil dari inovasi *health service* Melalui Program Gebrakan Suami Siaga, *factor* pendukung dan penghambat inovasi tersebut. Dan dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *human capital; ledership capital; capital organizational structure* dapat mempengaruhi suatu keberhasilan inovasi yang dilaksanakan disuatu wilayah. Dan dari inovasi tersebut dapat menurunkan tingkat kematian ibu dan anak di Kabupaten Lumajang.

Penelitian lain yang ditulis oleh Eko Kurnia Putri dan Argo Pambudi dalam Jurnal Natapraja Kajian Ilmu Administrasi Negara Vol. 6, No. 1, Tahun 2018 yang berjudul Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui Egovernment di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Dalam penelitian tersebut metode yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif. Penelitian tersebut

dibuat yang bertujuan untuk memahami inovasi dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan akta kelahiran melalui e-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Dan dari penelitian yang dilakukan tersebut menghasilkan bahwa belum optimalnya inovasi pelayanan publik yaitu: 1) jumlah pengguna akta kelahiran online rendah, 2) inovasi pelayanan yang ditawarkan pemerintah terlalu banyak, 3) belum ada petugas khusus yang melayani akta kelahiran online, 4) pelaksanaan pelayanan akta kelahiran online yang masih parsial, 5) ketidaktahuan masyarakat terkait inovasi pelayanan akta kelahiran online. Dalam inovasi pelayanan akta kelahiran melalui e-Government yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta juga terdapat berbagai faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan akta kelahiran.

Penelitian yang disampaikan oleh Aron Sebastian yang berjudul Inovasi Pelayanan SIM Booking Di Satlantas POLRES Kudus pada tahun 2019. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dan teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi yang bertujuan untuk menganalisis tahapan inovasi pelayanan perpanjangan SIM dan menganalisis factor pendorong dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi SIM Booking. Dari penelitian ini menjelaskan bahwa pelaksanaan inovasi SIM Booking di Satlantas Kudus terdapat 3 hal yang paling dominan dari 8 jenis hambatan dalam mempengaruhi pelaksanaan inovasi SIM Booking ini yaitu tidak adanya anggaran khusus, budaya risk aversion, dan ketergantungan berlebih pada high performer.

Penelitian yang ditulis oleh Maulana Arief Prawira yang berjudul Inovasi Layanan Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dimana dalam penelitian tersebut sebuah inovasi sebetulnya dipengaruhi beberapa faktor pendorong yaitu ;Political Push, Pressure for economy and improved efficiency-“bang for the buck”, Pressure for improved service quality. Dari hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa sebuah inovasi tersebut belum maksimal dikarenakan sasaran dari inovasi Layanan Call Centee SPGDT 119 sebagai Layanan Darurat pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta tersebut belum sesuai dan tepat sasaran.

Penelitian yang dikemukakan oleh Syifa Fauzyiah yang berjudul Inovasi Layanan SKCK Online di Polres Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Inovasi pelayanan SKCK pada kantor Polres Sidoharjo dilihat dari 5 indikator yaitu relative advantage, compability, complexity, triability dan observability. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan SKCK online sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syifa Fauziah, penelitian yang dilakukan oleh Ita Eliza Choirunnisak dengan judul Inovasi Sistem Informasi Quick Response (SIQUPON) Di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan dilihat dari 5 indikator yaitu relative advantage, compability, complexity, triability dan observability sudah sesuai. Namun masih belum maksimal dikarenakan : Belum adanya perencanaan anggaran khusus, Ketergantungan terhadap figure

tertentu, Belum adanya penghargaan atau Insentif. Selain itu juga masih minimnya partisipasi masyarakat terkait dengan pelanggaran lalu lintas menyebabkan inovasi SIQUPON ini masih belum maksimal dalam pelaksanaannya.

Penelitian yang ditulis oleh Maulida Ady dengan judul Inovasi Lapori Hendi (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) Di Kota Semarang. merupakan inovasi pelayanan publik berupa sarana aspirasi dan pengaduan masyarakat secara online. Dalam inovasi LAPOR ini Tekanan administrative sangat diperlukan, tekanan administrative ini berupa sosialisasi kepada masyarakat mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengaduan dan peningkatan kemampuan pegawai sangat diperlukan agar inovasi LAPOR Hendy ini dapat berjalan dengan baik.

Kemudian penelitian yang dikemukakan oleh Inge Cindy Pradina, dengan judul Inovasi Aplikasi SANTRI RS (SMS Antrian Rumah Sakit) Di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Spesialis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidharjo. Inovasi tersebut merupakan sebuah inovasi yang dibuat untuk memudahkan pasien di instalasi rawat jalan dengan menggunakan system antrian online. Namun pada hasilnya inovasi ini belum dirasa maksimal dalam pelaksanaannya jika dilihat dari atribut inovasi menurut Bugge et al.(2018) Governance and innovation, Sources of the ideas for innovaton, Innovation culture, Capabilities and Tools, Objectives Outcomes Drivers and Obstacles, Collecting Innovation Data For Single Innovations Yaitu pada atribut Governance and innovation, Innovation culture yang belum mendukung sehingga inovasi

tersebut belum dirasa efisien oleh pengguna, karena pasien masih saja disarankan untuk mendaftar melalui dua cara yaitu manual dan online melalui aplikasi SANTRI RS tersebut.

Kemudian penelitian yang disampaikan oleh Atika Nur Fdila Tahun: 2016 yang berjudul Inovasi Layanan Informasi Perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Mojokerto. meningkat, hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan Pengadilan Agama Mojokerto. Dimana faktor keberhasilan Inovasi dipengaruhi oleh 5 dimensi yaitu Leadership, Management/Organization, Risk Management, Human Capital, dan Technology

Penelitian yang dilakukan oleh Indri Agustia dengan judul Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan bertujuan untuk mengetahui factor yang mempengaruhi inovasi pelayanan pembayaran pajak secara elektronik (eBilling) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Inovasi yang dilakukan belum sepenuhnya maksimal, dikarenakan partisipasi masyarakat yang terbilang cukup rendah, karena masih banyak masyarakat yang kurang memanfaatkan layanan inovasi ini. Dan dari hal tersebut maka diperlukan langkah upaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat agar dapat mendorong inovasi tersebut agar tetap berjalan.

Tabel 1.3
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	<p>Nama: Arik Ariyani, Lely Indah Mindarti, dan Mohammad Nuh.</p> <p>Tahun: 2016</p>	<p>Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan Melalui Program Gebrakan Suami Siaga di Puskesmas Gucialit Kabupaten Lumajang)</p> <p>Sumber : Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP). Universitas Brawijaya JIAP Vol. 2, No. 4, pp 156-161, 2016</p>	<p>Untuk mengetahui Faktor yang mendukung dan menghambat inovasi pelayanan kesehatan melalui Program Gebrakan Suami Siaga</p>	<p>Penelitian ini menggunakan teori Faktor pendukung inovasi yang disampaikan oleh Ancok (2012:58). Dalam teorinya menyebutkan bahwa faktor yang dapat memepengaruhi inovasi disuatu wilayah yaitu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Modal manusia; 2. Modal kepemimpinan 3. Modal srtuktur ogranisasi. 	<p>Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif</p>	<p>Pelaksanaan inovasi melalui Gebrakan Suami Siaga dipengaruhi oleh faktor pendorong dan pengmambat. Faktor pendorong antara lain yaitu modal manusia yang dimiliki pegawai, modal kepemimpinan, modal struktur organisasi, koordinasi antar lembaga dan partisipasi masyarakat</p>

						setempat, sedangkan faktor penghambat yaitu ketersediaan dana, sarana prasarana dan kuantitas (jumlah) tim, tingkat
2.	<p>Nama: Eko Kurnia Putri dan Argo Pambudi</p> <p>Tahun: 2018</p>	<p>Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui Egovernment di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.</p> <p>Sumber : Jurnal Natapraja Kajian Ilmu Administrasi Negara Vol. 6, No. 1, Tahun 2018</p>	<p>Tujuan dari penelitian tersebut yaitu untuk memahami inovasi dan mengetahui faktor pendukung serta penghambat dari diterapkannya inovasi pelayanan akta kelahiran melalui e-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota</p>	<p>Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi oleh Rogers dan faktor pendorong inovasi pelayanan publik menurut Fontana (dalam Data Katalog dalam Terbitan KDT, 2013:30) ada faktor organisasi, faktor budaya, dan faktor manusia</p>	<p>Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian metode kualitatif.</p>	<p>Inovasi pelayanan publik yang diterapkan belum mencapai hasil yang maksimal dimana jumlah pengguna online masih rendah, masih belum terdapat petugas khusus yang melayani pengurusan akta secara online, dan pelaksanaan inovasi yang masih parsial,</p>

			Yogyakarta.			masih minimnya masyarakat mengenai pengurusan akta kelahiran secara online.
3.	<p>Nama: Aron Sebastian</p> <p>Tahun : 2019</p>	<p>Inovasi SIM Booking Di Satlantas POLRES Kudus</p> <p>Sumber: ejournal2.undip.ac.id Vol1,Nomor2, Desember 2019</p>	<p>Untuk menganalisis tahapan inovasi pelayanan perpanjangan SIM dan menganalisis factor pendorong dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi <i>SIM Booking</i></p>	<p>Penelitian ini menggunakan teori dari Albury yang mengidentifikasi bahwa terdapat 8 jenis hambatan dalam melaksanakan inovasi yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keengganan untuk menutup program yang gagal 2. <i>Over reliance on high performers as source of innovation</i> 3. Teknologi yang tersedia namun menghambat budaya atau organisasi 4. Tidak adanya 	<p>Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dan teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.</p>	<p>Penelitian ini menjelaskan bahwa pelaksanaan inovasi <i>SIM Booking</i> di Satlantas Kudus menunjukkan ada 3 hal yang paling dominan dalam mempengaruhi pelaksanaan <i>SIM Booking</i> ini yaitu tidak adanya anggaran yang disediakan khusus untuk <i>SIM Booking</i> ini, dan budaya <i>risk aversion</i> yang masih</p>

				<p>imbalan atau intensif untuk berinovasi atau mengadopsi inovasi</p> <p>5. Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan</p> <p>6. Anggaran jangka pendek dan perencanaan</p> <p>7. Tekanan dan hambatan Administrasi</p> <p>8. Budaya <i>risk aversion</i></p>		<p>sangat dominan, dan ketergantungan berlebih pada <i>high performer</i></p>
4.	<p>Nama: Maulana Arief Prawira, Dkk</p> <p>Tahun : 2015</p>	<p>Inovasi Layanan Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta</p> <p>Sumber: Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol.2, No.4, Hal. 715-721 studentjournal.co.id</p>	<p>Fokus dalam jurnal ini yaitu bagaimana inovasi layanan Call Center SPGDT 119 yang dilihat dari factor konsep, tipologi, proses, level inovasi, dan</p>	<p>Dalam penelitian ini menggunakan teori dari Clark dkk (dalam innovation Index:2008) menyebutkan bahwa factor pendorong inovasi</p> <p>1. <i>Political Push</i></p> <p>2. <i>Pressure for</i></p>	<p>Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif</p>	<p>Dari penelitian ini menjelaskan bahwa masih terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan Inovasi Call Center SPGDT 119 yaitu berupa</p>

			factor pendorong timbulnya inovasi	<p><i>economy and improved efficiency- “bang for the buck”</i></p> <p>3. <i>Pressure for improved service quality</i></p> <p>Dan Alburry sebagaimana dikutip (Suwarno 2008,54) yang menjelaskan ada 8 faktor penghambat inovasi di sector public</p>		jumlah sarana penunjang dan SDM yang masih kurang, penelpon belum atau bukan sesuai objek yang diharapkan
5.	<p>Nama: Syifa Fauzyiah</p> <p>Tahun: 2016</p>	<p>Inovasi Layanan SKCK Online di Polres Sidoarjo</p> <p>Sumber : Jurnalmahasiswa.unesa.ac.id</p>	Untuk mengetahui bagaimana penerapan inovasi SKCK Online di Polres Sidoharjo	<p>Atribut Menurut Rogers:</p> <p>Keuntungan Relatif (Relative Advantages),</p> <p>Kesesuaian (Compatibility),</p> <p>Kerumitan (Complexity),</p> <p>Kemungkinan Dicoba (Triability),</p> <p>Kemudahan Diamati (Observability)</p>	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan SKCK online sudah berjalan dengan baik. Karena inovasi tersebut sudah mencakup 5 atribut inovasi menurut Rogers.
6.	Nama: Ita	Inovasi Sistem Informasi Quick	Bagaimana	Indikator Inovasi	Tipe	Dalam

	<p>Eliza Choirunnisak</p> <p>Tahun : 2019</p>	<p>Response (SIQUPON) Di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan</p> <p>Sumber : ejournal.undip.ac.id</p>	<p>Inovasi Sistem Informasi Quick Response (SIQUPON) dan apa Faktor Penghambat Inovasi Sistem Informasi Quick Response (SIQUPON) di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan</p>	<p>menurut Rogers Dan teori Albury dalam Suwarno, Yogi (2008: 54)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Belum adanya perencanaan anggaran khusus 2. Ketergantungan terhadap figure tertentu 3. Belum adanya penghargaan atau Insentif 	<p>penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif.</p>	<p>pelaksanaan inovasi SIQUPON ini belum maksimal dikarenakan masih terdapat beberapa hambatan yang diantaranya belum ada biaya khusus, serta masih kurangnya partisipasi masyarakat.</p>
7.	<p>Nama: Maulida Adypurnawati</p> <p>Tahun: 2019</p>	<p>Inovasi Lapor Hendi (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) Di Kota Semarang.</p> <p>Sumber: https://ejournal3.undip.ac.id/ Volume 8, Nomer 2, Tahun 2019</p>	<p>Untuk mengetahui, mengidentifikasi dan menganalisis factor penghambat dan pendorong inovasi LAPOR Hendi (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kota</p>	<p>Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi oleh Rogers Dan Alburry yang menjelaskan ada 8 faktor penghambat inovasi di sektor publik.</p>	<p>Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.</p>	<p>LAPOR Hendi merupakan inovasi pelayanan publik berupa sarana aspirasi dan pengaduan masyarakat. Dalam pelaksanaannya inovasi ini masih sangat relative. Selain itu inovasi ini masih</p>

			Semarang.			diperlukan Tekanan administrative berupa sosialisasi pada masyarakat mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengaduan dan meningkatkan kemampuan pegawai.
8.	<p>Nama: Inge Cindy Pradina, dkk</p> <p>Tahun: 2020</p>	<p>Inovasi Aplikasi SANTRI RS (SMS Antrian Rumah Sakit) Di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Spesialis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoharjo</p> <p>Sumber : unesajurnalmahasiswa.unesa.ac.id</p>	<p>Mengetahui, mendeskripsikan hasil inovasi Aplikasi Santri RS (SMS Antrian Rumah Sakit) Android di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Spesialis RSUD Sidoarjo.</p>	<p>Teori yang digunakan adalah atribut faktor keberhasilan inovasi menurut Bugge et al., (2018). Governance and innovation, Sources of the ideas for innovaton, Innovation culture, Capabilities and Tools, Objectives Outcomes Drivers</p>	<p>Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebuah Inovasi SANTRI RS masih belum maksimal dilihat dari atribut Governance and innovation, Innovation culture yang belum mendukung sehingga pasien</p>

				and Obstacles, Collecting Innovation Data For Single Innovations		mendaftar melalui dua cara
9.	Nama: Atika Nur Fdila Tahun: 2016	Inovasi Layanan Informasi Perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Mojokerto Sumber : jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/	Mendeskripsikan inovasi layanan informasi perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS) di Pengadilan Agama Mojokerto.	Teori yang digunakan untuk menganalisis pada penelitian ini adalah Faktor Keberhasilan Inovasi yang terdiri dari 5 dimensi yaitu Leadership, Management/ Organization, Risk Management, Human Capital, dan Technology	Metode penelitian ini menggunakan deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif	Dalam pelaksanaannya inovasi GPS sudah cukup baik, selain itu Sejak Pengadilan Agama Mojokerto melakukan inovasi pelayanan, respon publik terhadap layanan GPS meningkat, hal ini pelaksanaan inovasi GPS
10.	Nama: Indri Agustia Tahun: 2017	Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E- billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru	Untuk mengetahui factor yang mempengaruhi inovasi pelayanan	Atribut Menurut Rogers: Keuntungan Relatif (Relative Advantages),	Metode penelitian yang digunakan dalam	Dalam penerapan inovasi E-Billing di kantor pelayanan pajak

		<p>Tampan</p> <p>Sumber : media.neliti.com</p>	<p>pembayaran pajak secara elektronik (eBilling) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru.</p>	<p>Kesesuaian (Compatibility), Kerumitan (Complexity), Kemungkinan Dicoba (Triability), Kemudahan Diamati (Observability)</p>	<p>penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif</p>	<p>pratama pekanbaru masih dirasa kurang karena masih terdapat masyarakat yang kurang memanfaatkan layanan ini, selain itu SDA yang masih dirasa kurang sehingga inovasi ini belum dapat berjalan maksimal</p>
--	--	---	--	---	---	--

Berdasarkan kesepuluh penelitian terdahulu diatas memiliki kesamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Persamaan peneliti dengan kesepuluh penelitian terdahulu adalah sama-sama menganalisis tentang inovasi. Dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu dapat dilihat dari lokus penelitian ini dilakukan. Dimana penelitian ini dilakukan di Kantor Kepolisian Resort Kota Semarang.

1.6 Kajian Teori

Dalam rangka melakukan suatu penelitian, fenomena merupakan hal yang seharusnya dilakukan. Maka dari itu dibutuhkan suatu pedoman yang dapat memberikan kerangka pikiran yang berkaitan dengan konsep-konsep yang relevan, sehingga bisa dipakai untuk menjawab sebuah permasalahan yang dikemukakan. Oleh karenanya, peneliti menggunakan kajian teori yang digunakan sebagai pedoman didalam proses penyelesaiannya.

A. Administrasi Publik

Administrasi public bukan lagi suatu presepsi baru. Tapi banyak ahli yang membaharui sebutan Administrasi public dngan administrasi Negara dimana banyak sekali presepsi terkait dengan administrasi publik. H. George Fredericson (Pasolong, 2007:4) menjelaskan konsep publik itu sendiri dalam 5 prespektif sebagai berikut : (1) publik sebagai kelompok kepentingan yaitu publik dilihat sebagai manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat, (2) publik sebagai pemilih yang rasional dimana masyarakat terdiri atas inividu yang berusaha memenuhi kebutuhan serta kepentingan pribadinya, (3) publik merupakan perwakilan kepentingan yang diwakili suara, (4) publik selaku konsumen, (5) publik sebagai warga Negara, dimana warga Negara dianggap sebagai publik karena partisipasinya dan keikut sertaan dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang dianggap penting.

Kemudian Chandler dan Plano (Keban, 2004:3) menerangkan bahwa administrasi publik sebagai proses antara sumber energy yang terkoordinir dan terkoordinasi untuk merumuskan, mengimplementasikan, mengelola keputusan

dalam kebijakan publik. Sejalan Chandler dan Plano, pendapat John M. Pfiffner dan Robert V. Presthus (Syafiie, 2010: 23-24) yang mendefinisikan administrasi publik sebagai berikut :

“Public administration involves the implementation of public policy which has been determined by representative political bodies. Public administration may be defined as the coordination of individual group efforts to carry out public policy. It is mainly occupied with the daily work of governments. In sum, public administration is a process concerned with carrying out public policies, encompassing innumerable skill and techniques large number of people.”

Dari penjelasan yang disampaikan John M. Pfiffner dan Robert V. Presthus dapat diartikan administrasi publik meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang ditetapkan oleh badan perwakilan politik yang dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha perseorangan dan kelompok agar dapat melakukan kebijakan pemerintah yang meliputi pekerjaan pemerintah sehari-hari termasuk pengarahan terhadap sejumlah orang.

Kemudian administrasi publik yang didefinisikan oleh Nicholas Henry (Pasolong, 2007:8) bahwa administrasi publik merupakan kombinasi kompleks antara teori dan praktik yang memiliki tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dengan hubungan antara masyarakat yang diperintah, mendorong kebijakan publik agar lebih responsive dalam kebutuhan sosial. Selain itu administrasi publik berusaha melembagakan praktik manajemen agar dapat berjalan sesuai dengan nilai efektifitas, efisiensi, serta mempermudah masyarakat.

Berdasarkan uraian definisi dan pemahaman tersebut, bisa disimpulkan bahwa administrasi publik termasuk dalam sebuah pemahaman teori baik dari ilmu hukum, sosial, politik, pelayanan serta manajemen yang kemudian diaplikasikan

pada masyarakat agar dapat memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat terkait dengan pelayanan yang lebih baik.

B. Paradigma Administrasi Publik

Paradigma menggambarkan suatu pemikiran, metode, nilai prinsip dasar, cara yang digunakan masyarakat pada waktu tertentu untuk memecahkan masalah. Dan perubahan sebuah disiplin ilmu bisa dilihat dari perubahannya pada paradigmanya (Khun, 1970). Paradigma administrasi publik terus berkembang disetiap zaman sesuai pada perkembangan yang ada. Dalam perkembangannya, ilmu administrasi publik Denhart dan Denhart (Hardiyansyah, 2011:4) membagi menjadi tiga periode yaitu *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM), *New Public Service* (NPS).

1. *Old Public Administration* (OPA)

Masa perkembangan awal administrasi publik dikenal dengan konsep yang legalistic, terintitusional, dengan berbagai macam aturan mengikat, struktur organisasi yang hirarkis dan kurang adanya koordinasi dari berbagai fungsi, sehingga bersifat sentralistik dan peran pemerintah yang lebih besar dalam berbagai hal. Denhart dan Denhart menguraikan karakteristik bahwa fokus utama adalah penyediaan pelayanan publik melalui organisasi atau badan resmi pemerintah. Kebijakan publik dan administrasi negara dipahami sebagai penataan dan implementasi kebijakan yang berfokus pada satu cara terbaik. Kebijakan publik dan administrasi negara sebagai tujuan yang bersifat politik. Administrator publik memainkan peranan yang terbatas dalam perumusan kebijakan

publik dan pemerintahan, mereka hanya bertanggung jawab mengimplementasikan kebijakan publik. Selanjutnya pelayanan publik harus diselenggarakan oleh administrator yang bertanggung-jawab kepada pejabat politik dan dengan diskresi terbatas. Nilai pokok yang dikejar oleh organisasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas. Dan peranan administrator publik adalah melaksanakan prinsip-prinsip *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting* dan *budgeting*.

2. *New Public Management* (NPM)

Tahun 1980an muncul paradigm baru yaitu *New Public Management* dan berkembang sampai sekarang. Paradigma ini mencoba memperbaiki kinerja pemerintah yang lamban dalam memberi pelayanan publik dengan mencoba memasukan prinsip, semangat kewirausahaan yang dimiliki sektor privat ke oorganisasi sektor publik. Dimana inti dari NPM sebagai berikut :

- a. Pemerintah diajak untuk meninggalkan paradigma administrasi lama dan menggantikannya dengan perhatian pada kinerja.
- b. Sebaiknya pemerintah melepaskan diri dari birokrasi klasik dan membuat situasi dan kondisi organisasi dan para pekerja lebih fleksibel.
- c. Menetapkan target tujuan agar lebih jelas sehingga memungkinkan pengukuran hasil melalui indikator yang jelas.
- d. Staf senior lebih berkomitmen secara politis dengan pemerintah sehari-hari daripada netral.

- e. Fungsi pemerintah adalah memperhatikan pasar, yang berarti pemberian pelayanan tidak selamanya melalui birokrasi, melainkan bisa diberikan oleh sektor swasta
- f. Fungsi pemerintah dikurangi melalui privatisasi.

3. *New Public Service* (NPS)

New Public Service muncul pada tahun 2003 oleh Denhart dan Denhart yang dianggap kritikan terhadap paradigma sebelumnya yang dirasa belum memberikan dampak kesejahteraan melainkan ketidakadilan dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat. Dimana pada paradigma sebelumnya menganggap bahwa masyarakat merupakan *client dan customer* dimana prinsip serta asumsi dari *New Public Service* ini sebagai berikut :

- a. Melayani warga negara bukan pelanggan (*Service Citizens, Not Customer*), melalui pajak mereka bayarkan maka warga negara adalah pemilik sah negara bukan pelanggan.
- b. Mengutamakan kepentingan publik (*seeks the public interest*), kepentingan publik seringkali berbeda dan kompleks, tetapi negara berkewajiban untuk memenuhinya. Negara tidak boleh melempar tanggung-jawabnya kepada pihak lain dalam memenuhi kepentingan publik.
- c. Kewarganegaraan lebih berharga atau bernilai dari pada kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneurship*), kewirausahaan itu penting, tetapi warga negara berada diatas segala-galanya.

- d. Berpikir strategis dan bertindak demokratis (*Think Strategically, act democratically*), pemerintah harus mampu bertindak cepat dan menggunakan pendekatan dialog dalam menyelesaikan persoalan publik.
- e. Menyadari bahwa akuntabilitas tidaklah mudah (*recognize that accountability isn't simple*) pertanggungjawaban merupakan proses yang sulit dan terukur sehingga harus dilakukan dengan metode yang tepat.
- f. Melayani dari pada mengarahkan (*serve rather than steer*), fungsi utama pemerintah adalah melayani warga negara bukan mengarahkan.
- g. Menghargai manusia tidak hanya sekedar produktivitas (*value people, not just productivity*) kepentingan masyarakat harus menjadi prioritas sekalipun bertentangan dengan nilai produktivitas.

Berdasarkan penjelasan terkait dengan paradigma yang telah disampaikan tersebut, maka dapat dilihat bahwa inovasi yang ada pada sektor publik termasuk kedalam *New Public Service*. Dimana sebuah inovasi dibuat bertujuan untuk mengutamakan kepentingan publik guna memudahkan publik dalam memperoleh pelayanan dan menciptakan pemerintah yang melayani bukan dilayani

C. Manajemen Publik

Manajemen publik sebenarnya berbeda dengan manajemen bisnis, karena pada manajemen publik lebih mengacu kepada publik. Selain itu manajemen publik lebih mempelajari bagaimana cara mengatur dan mengelola sumberdaya yang ada agar dapat digunakan dan dimanfaatkan secara lebih efektif dan efisien

demikian pemenuhan kebutuhan masyarakat terkait barang dan jasa publik. Manajemen publik juga banyak di definisikan oleh beberapa ahli. Ada yang menjelaskan manajemen publik dan kebijakan publik termasuk studi interdisipliner dari berbagai macam aspek umum organisasi dan gabungan fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, *controlling* dengan sumber daya manusia, materi, informasi dan politik. Dari penjelasan Overman dapat disimpulkan bahwa manajemen publik merupakan proses menggerakkan sumber daya manusia dengan sumber daya non manusia yang sesuai dengan perintah kebijakan yang telah ditetapkan. (Overman dalam Keban, 2014: 92-93)

Sejalan dengan pendapat Overman, George Terry (dalam Syafiie, 2010:49) mendefinisikan manajemen publik sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan yang dilakukan dengan tujuan untuk menentukan dan mencapai sebuah sasaran yang telah ditetapkan dengan pemanfaatan seluruh komponen yang ada.

Wilson (Pasolong, 2008:96) menjelaskan 4 prinsip dasar dalam administrasi publik yang terdapat dalam manajemen publik sampai sekarang ini yaitu : (1) pemerintah seting utama dalam organisasi; (2) eksekutid sebagai fokus utama; (3) pencarian prinsip dan teknik manajemen yang lebih efektif sebagai kunci pengembangan kompetensi administrasi ;(4)perbandingan sebagai metode stidi serta pengembangan bidang administrasi publik.

Dari beberapa definisi yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa manajemen publik termasuk dalam perpaduan studi ilmu pengetahuan dan seni, dimana manajemen memiliki proses secara sistematis, terkordinir, kooperatif

untuk pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya pendukung lainnya. Manajemen juga merupakan alat untuk mencapai sebuah tujuan dengan efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan barang dan jasa publik

D. Pelayanan Publik

Kotler (dalam Sinambela, 2010:4-5) mendefinisikan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat dalam suatu produk secara fisik. Definisi tersebut sejalan dengan definisi yang diungkapkan oleh Sampara (dalam Sinambela, 2010:5) yang mengemukakan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan, sehingga dari kedua teori tersebut melahirkan sebuah gagasan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang melibatkan beberapa orang dalam menyediakan kepuasan pelanggan dalam melalui jasa yang diberikan

Menurut Lijan Poltak Sinambela dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik mengartikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan teori tersebut bahwa pelayanan publik lebih menekankan pada kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan

seluruh masyarakat baik berupa barang publik atau jasa publik yang menjadi tanggung jawabnya dan berdasarkan pada ketentuan perundang-undangan.

Berbeda dengan definisi yang dikemukakan oleh Agung Kurniawan (2005:6) (dalam Pasolong, 2007:128) yang mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Definisi yang dikemukakan oleh Agung Kurniawan lebih menekankan pada pemberian pelayanan yang tidak hanya dilakukan oleh pemerintah saja namun juga dilakukan oleh organisasi non pemerintah kepada masyarakat yang memiliki kepentingan dengan organisasi tersebut dan sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, untuk mencapai kepuasan tersebut maka diperlukan asas-asas yang dijadikan sebagai landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Transaparansi : Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. Akuntabilitas : Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional : Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif : Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Keamanan Hak : Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban : Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing hak.

Dalam setiap unsur asas-asas pelayanan publik, memiliki makna yang penting dan wajib ada dalam lembaga atau instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik, hal tersebut untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dengan begitu diperlukan adanya standar yang menjadi acuan para instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi:

1. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
2. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk riciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas, pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas tujuan dari adanya standar penyelenggaraan pelayanan publik dalam peraturan perundang-undangan adalah memberi kepastian hukum dan menjaga kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Oleh karenanya, petugas pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani. Kesungguhan yang dimaksud, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total. Bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini, aparatur pelayanan tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan dilakukan oleh sepenuh hati. (dalam Lijan Poltak Sinambela, 2007:8)

E. Inovasi

1. Definisi Inovasi

Inovasi dalam bahasa latin berasal dari kata "*innovare*" yang berarti berubah menjadi sesuatu yang lebih baru. Pertama kalinya definisi inovasi ditulis oleh *Oxford English Dictionary* tahun 1939 yang mengatakan bahwa inovasi "*the of introducing a new product into market*". Dalam hal ini inovasi dapat dipahami sebagai proses penciptaan suatu produk baik berupa barang, jasa, pengenalan metode baru ataupun perbaikan yang *incremental*

Sejalan dengan yang ditulis dengan *Oxford*, Udin Syafudin Sa'ud pada bukunya yang berjudul *Inovasi Pendidikan* (2010:3) menjelaskan inovasi merupakan suatu ide, barang, kejadian, metode yang dirasakan dan diamati sebagai suatu hal yang baru bagi seseorang ataupun kelompok baik berupa *invention* ataupun *discovery*. Dimana definisi yang disampaikan lebih menekankan pada sesuatu yang baru atau penemuan yang sudah pernah ada namun belum diketahui oleh masyarakat. Sedangkan menurut Rogers (Suwarno, 2008:9) mendefinisikan bahwa inovasi merupakan ide gagasan, praktek, maupun objek benda yang disadari dapat diterima sebagai sesuatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi. Selain itu inovasi juga tidak hanya dengan pengetahuan dan cara baru namun juga dengan nilai yang harus bisa memberikan hasil yang lebih baik karena selain melibatkan kemajuan teknologi juga dapat melibatkan *mindset* serta perubahan sosial masyarakat.

Albury (Suwarno, 2008:10) terkait definisi inovasi yang menyatakan inovasi sebagai *new ideas that work* yang memiliki arti inovasi dekat dengan ide baru yang bermanfaat yang kemudian dijelaskan sebagai berikut :

“successful innovation is the creation and implementation of new processes, products, services, and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness, or quality”.

Penjelasan yang disampaikan oleh Albury bahwa inovasi yang berhasil yaitu adanya penciptaan dan pemanfaatan proses, produk, jasa, metode penyampaian baru untuk bertujuan memperbaiki proses, kualitas dari sebelumnya agar lebih efisien, efektif.

Dari berbagai definisi yang telah diuraikan diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan semua hal yang baru dan berbeda dari sebelumnya baik berupa pengetahuan, objek serta dapat bentuk fisik maupun non fisik. Dan adanya inovasi tentunya harus memiliki *impact* yang lebih baik agar dapat memberikan manfaat pada masyarakat dan publik serta meningkatkan daya saing dalam organisasi. Selain itu inovasi juga memiliki nilai-nilai yang ada didalam pelaksanaannya. Rogers (Suwarno, 2008:17-18) menjelaskan bahwa atribut yang ada di dalam inovasi sebagai berikut :

1. *Relative Advantage* (keuntungan relative), sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebenaran yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat di ukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya inovasi.

2. *Compability* (kesesuaian), inovasi juga mempunyai sifat kompetibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diggantinya. Kompatibel adalah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dengan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.
3. *Complexity* (kerumitan), dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
4. *Triability* (kemungkinan dicoba), inovasi bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik” dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.
5. *Observability* (kemudahan diamati), sebuah inovasi harus juga dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

2. **Jenis Inovasi Sektor Publik**

Halvorsen (dalam Suwarno 2008:43) membagi beberapa tipologi mengenai inovasi di sektor publik yang diantaranya seperti berikut ini :

- a. *A New or Improved Service* (Pelayanan Baru atau Pelayanan yang Diperbaiki), misalnya kesehatan di rumah
- b. *Process Innovation* (Inovasi Proses). Adanya perubahan dalam suatu proses penyediaan pelayanan atau produk yang diberikan kearah yang lebih baik.
- c. *Administrative Innovation* (Inovasi Administrasi). Adanya penggunaan instrument kebijakan baru sebagai hasil dari adanya perubahan suatu kebijakan.
- d. *System Innovation* (Inovasi Sistem). Suatu sistem baru atau suatu perubahan yang mendasar dari sebuah sistem yang ada, dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru dari sebuah kerjasama dan interaksi.
- e. *Conceptual Innovation* (Inovasi Konseptual). Adanya suatu perubahan perubahan dalam outlook.
- f. *Radical change of rationality* (Perubahan Radikal). Adanya sebuah pergeseran mengenai pandangan umum atau mental matriks dari pegawai di instansi pemerintah.

Selain itu, inovasi yang ada di sektor publik juga dibedakan dalam beberapa kategori, hal tersebut disampaikan oleh Halvorsen (Suwarno, 2008:18) sebagai berikut :

- a. *Incremental Innovation-Radical Innovations* : Inovasi ini ditandai dengan tingkat perubahan yang terjadi dalam sebuah perusahaan, dengan perbaikan incremental yang dilakukan berupa perbaikan produk dan proses pelayanan yang sebelumnya sudah ada.
- b. *Top- Down Inovations-Bottom-Up Innovation* : Inovasi ini menjelaskan siapa yang memimpin proses perubahan perilaku didalam sebuah organisasi. Dimana *Top* dimulai dari level atas atau lebih tinggi dari dalam organisasi. Sedangkan *Bottom* dimulai dari tingkat paling bawah organisasi meliputi pekerja, pegawai dalam pemerintah yang mengambil keputusan pada tingkat unit.
- c. *Needs-Led Innovation and Efficiency-Led Innovation* : Apakah inovasi dalam hal ini dianggap mampu untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, atau inovasi yang dilakukan dapat meningkatkan efisiensi dalam bidang pelayanan, prosedur, dan produk sebelumnya.

3. Faktor-Faktor Mempengaruhi Inovasi

Pelaksanaan dan penerapan inovasi, tentunya tidak selalu berjalan dengan baik tanpa adanya kendala dan permasalahan didalamnya. Tetapi juga ada pelaksanaan dan penerapan inovasi yang berjalan dengan baik dan sebagai mana mestinya sesuai dengan tujuan dan harapan. Semua itu tergantung dari berbagaimacam faktor yang ada didalamnya sehingga dapat mempengaruhi pelaksanaan inovasi disuatu tempat. Muluk (2008:49) menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pengembangan, pelaksanaan, dan penerapan inovasi diantaranya sebagai berikut :

- a. Pengembangan Kepemimpinan Inovasi : Kepemimpinan yang mendukung inovasi terlihat pada kemampuan pemimpin dalam melakukan perubahan, sehingga mampu menyadarkan banyak pihak akan pentingnya inovasi, mampu menggerakkan, dan memberi arahan strategis.
- b. Pengembangan Budaya Inovasi : Yaitu dalam sebuah organisasi diperlukan upaya untuk mendorong para anggotanya agar mampu berinovasi salah satunya dengan memberikan suatu penghargaan dan pengakuan agar anggota merasa terus terpacu dalam berinovasi
- c. Pengembangan Pegawai : Yaitu termasuk dalam pengembangan pengetahuan dan keahlian pegawai dengan cara menyediakan akses bagi para pegawai terhadap perkembangan teknologi dan pengetahuan mutakhir.
- d. Pengembangan Tim kerja dan Kemitraan : Interaksi antar anggota dan pihak eksternal bisa lebih berkontribusi dalam pelaksanaan inovasi disuatu wilayah
- e. Pengembangan kinerja Inovasi.
- f. Pengembangan jaringan inovasi : Pengembangan jaringan inovasi dengan menggandeng atau bekerjasama dengan para stakeholder agar inovasi tersebut dapat berjalan sesuai dengan harapan yang diinginkan.

4. Faktor Pendorong Inovasi

Dalam pelaksanaan serta penerapan inovasi disuatu tempat tentunya terdapat faktor-faktor yang menjadi pendorong dalam pelaksanaan inovasi, sehingga inovasi yang ada disuatu tempat tersebut dapat berkembang dan berjalan

dengan sebagaimana semestinya sehingga dapat memberikan hasil yang baik yang sesuai dengan tujuan awal dan harapan yang diinginkan. Ancok (2012:58) menjelaskan bahwa terdapat tiga hal yang menjadi faktor utama yang mendorong perkembangan inovasi disuatu tempat, ketiga faktor tersebut adalah :

- a. Modal Manusia (*Human Capital*) : Manusia merupakan roda penggerak dalam organisasi, karena manusia merupakan pencetus sebuah inovasi dan tanpa manusia, selain itu teknologi juga tidak akan dapat berjalan dengan maksimal apabila tidak ada sumber daya manusia yang berkualitas untuk melaksanakannya. Maka dari itu diperlukan seleksi dalam memilih pekerja karena sumber daya manusia yang berkualitas tentunya akan melahirkan banyak inovasi dimana ada berbagai komponen penting dalam modal manusia untuk menunjang sebuah inovasi. Modal tersebut terdiri atas kreativitas, intelektual, emosional, sosial, moral, kesehatan dan ketabahan yang harus dimiliki.
- b. Modal Kepemimpinan (*Leadership Capital*) : Pekerja yang baik memiliki modal manusia yang baik dan akan memberikan kemampuannya secara maksimal apabila dipimpin oleh pemimpin yang baik. Karena seorang pemimpin tentunya dapat mempengaruhi tumbuhnya inovasi dalam suatu organisasi. Dikatakan pemimpin yang baik apabila memiliki pola pikir *visioner* dan mampu untuk menggerakkan seluruh sumber daya yang ada dan menggerakkan orang-orang yang ada didalamnya untuk mencapai sebuah tujuan *transformatif*.

- c. Modal Struktural (*Structural Capital*) : Organisasi merupakan tempat untuk menumbuhkan kreatifitas serta inovasi. Maka dari itu janganlah bersifat kaku agar orang-orang yang ada didalamnya dapat melakukan interaksi dan mengembangkan seluruh kreatifitasn dan pengetahuannya untuk menciptakan inovasi baru.

Selain itu, Clark dkk, (dalam Jurnal Administrasi Publik, 2014 : Vol.2, No.4, Halaman : 717) mengatakan terdapat faktor pendorong dalam pelaksanaan dan penerapan inovasi seperti : *Political Push, Preassure for economy and improved efficiency- 'bang for the buck', Pressure for improved service quality.*

5. Faktor Penghambat Inovasi

Pelaksanaan dan penerapan inovasi tidak selalu berhasil tanpa adanya hambatan. Terkadang dalam pelaksanaan dan penerapannya banyak sekali kendala yang ada didalamnya sehingga penerapan inovasi berjalan dengan tidak maksimal. Berbagai faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi di sektor publik disampaikan oleh Albury (dalam Larasati, 2015:22-23) sebagai berikut :

- a. Keengganan Menutup Program yang Gagal (*Reluctance to Close Down Failing Program or Orfanization*)

Adanya program atau ounit organisasi yang sudah menunjukkan tanda-tanda kegagalan akan lebih baik ditutup dan digantikan dengan program dan unit baru yang lebih baik. Karena adanya kegagalan dalam berinovasi merupakan hal yang umum dan sudah biasa terjadi namun apabila kegagalan yang ada tidak dihentikan atau ditutup sama saja hal tersebut menutup peluang yang lebih baik.

- b. Ketergantungan Berlebih Pada Tampilan Kinerja Tinggi Sebagai Sumber Inovasi (*Over Reliance on Performers as Source of Innovation*)

Adanya ketergantungan pada suatu figure tertentu yang memiliki kinerja tinggi sama saja halnya dengan membiarkan pegawai lainnya tidak berkembang dan hanya menjadi pengikut saja. Karena jika figure tersebut tidak ada yang terjadi adalah kemacetan kerja di organisasi.

- c. Teknologi Tersedia, tetapi Menghambat Budaya atau Organisasi (*Technologies Available but Constraining Cultural or Organizational Arrangement*)

Sering kali adanya inovasi gagal bukan karena tidak adanya teknologi dan sarana pendukung, namun terjadi karena adanya budaya atau kebiasaan yang dimiliki oleh organisasi tersebut.

- d. Tidak Adanya Imbalan atau Intensif Untuk Berinovasi atau Mengadopsi Inovasi (*No Rewards or Incentives to Innovate or Adopt Innovations*)

Adanya penghargaan yang diberikan dapat mendukung pegawai untuk selalu berfikir inovasi dan mengembangkan ide-ide kreatif, karena hal tersebut merupakan salah satu cara untuk menghargai atas ide-ide inovatif yang diberikan

- e. Ketidak Mampuan Menghadapi Resiko dan Perubahan (*Poor Skills in Active Risk or Change Management*)

Sebesar apaun motivasi yang diberikan pegawai, apabila tidak didukung dengan ketrampilan yang dimiliki, maka sebuah inovasi tidak akan dapat

berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan. Karena ketrampilan individu memiliki peran penting dalam pelaksanaan inovasi.

f. Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan (*Short-term Budget and Planning Horizons*)

Pelaksanaan dan pengembangan inovasi haruslah direncanakan dengan baik dimulai dari perencanaan jangka pendek, hingga tahunan, agar inovasi yang ada dapat terus berkembang.

g. Tekanan dan Hambatan Administratif (*Delivery Pressures and Administrative*)

Hubungan antara masyarakat dengan Negara terkadang masih terjadi ketidakpercayaan yang mengakibatkan dalam mengurus hal kecil diperlukan persyaratan dan prosedur yang panjang yang menyebabkan siapa saja yang berkepentingan mengurangi rasa untuk berinovasi ataupun menggunkan inovasi.

h. Budaya Menghindari Resiko (*Culture of Risk Aversion*)

Terkadang seseorang menganggap bahwa resiko harus dihindari dan di jauhi, seharusnya dengan adanya resiko tersebut harus dipandang sebagai tantangan baru yang seharusnya dapat ditaklukan dan diatasi karena tidak mungkin dengan adanya inovasi tanpa adanya resiko dan perubahan didalamnya.

F. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau yang disingkat dengan SKCK sebelumnya lebih dikenal oleh masyarakat dengan Surat Keterangan Kelakuan

Baik (SKKB) merupakan sebuah surat keterangan yang dikeluarkan atau diterbitkan oleh Polri. Surat ini berisikan catatan perilaku seseorang yang menerangkan belum ataupun sudah pernah melakukan sebuah tindakan kejahatan hingga diterbitkannya SKCK tersebut.

SKCK ini diterbitkan oleh Polri melalui fungsi Intelkam kepada seseorang atau pemohon untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau sesuatu keperluan karena adanya ketentuan yang mensyaratkan adanya SKCK yang berisi hasil penelitian biodata dan catatan perilaku pemohon tersebut (Vide Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014). Masa berlaku SKCK ini selama 6 (enam) bulan sejak tanggal diterbitkannya. Dan apabila sudah melewati masa berlaku maka SKCK tersebut dapat diperpanjang oleh orang yang bersangkutan. Dalam pembuatan SKCK setiap tingkatan instansi memiliki kegunaan yang berbeda-beda dimana dalam penerbitan SKCK dibagi menjadi 3 yaitu di tingkat Polsek, Polres, dan Polda

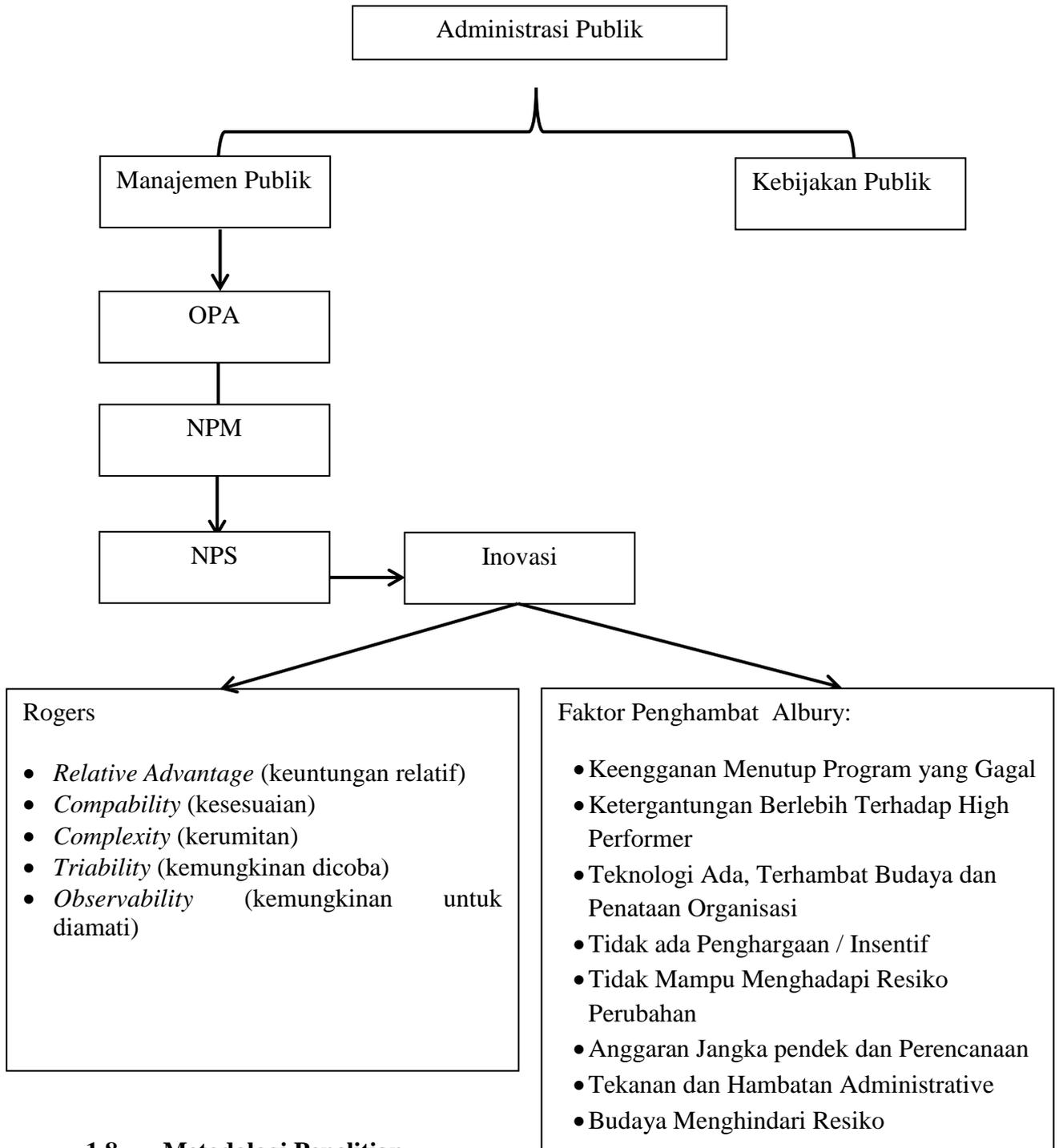
SKCK Polsek (Polisi Sektor)	SKCK Polres (Polisi Resort)	SKCK Polda (Polisi Daerah)
Digunakan sebagai salah satu syarat untuk mendaftar pekerjaan yang bersifat non pegawai negeri	Digunakan dan diperlukan untuk syarat mendaftar sebagai : <ul style="list-style-type: none"> • Calon kepala desa. • pencalonan sebagai anggota legislatif tingkat Kabupaten / Kota, • melamar sebagai PNS, • TNI/POLRI, • BUMN non PNS, • kepemilikan senjata api 	Digunakan untuk salah satu syarat untuk : <ul style="list-style-type: none"> • Paspor atau VISA bagi WNI yang akan bekerja di luar negeri • mencalonkan sebagai anggota Legislatif Kepala Daerah tingkat Provinsi • Menjadi notaris • Hakim

Dasar hukum Penerbitan SKCK antara lain diatur di dalam : Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan; Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 2016 tentang jenis dan tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak di lingkungan Polri; Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2014 tentang tata cara penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian
(Sumber : <https://skck.polri.go.id/> Diakses pada tanggal 26 Februari 2020 Pukul 23.07 WIB

1.7 Theoretical Frame Work

Gambar 1.1

Theoretical Frame Work



1.8 Metodologi Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan Sugiono (2014:2).

Penelitian merupakan suatu proses atau upaya yang dilakukan secara terencana dan sistematis untuk memperoleh jawaban atas pemecahan masalah dari pertanyaan fenomena-fenomena yang ada. Didalam sebuah penelitian sangat diperlukan suatu metode agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai.

a. Design Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. David William (dalam Moleong 2007:5) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah.

Adapun tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Sugiono (2014:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menggabungkan dengan variable yang lain. Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan design penelitian berupa metode penelitian kualitatif dimana penulis mengamati secara langsung maupun tidak langsung terkait pelaksanaan penerapan inovasi permohonan pembuatan SKCK melalui sistem *online* yang dilakukan di kantor Polrestabes Kota Semarang

b. Situs Penelitian

Situs penelitian yaitu merupakan tempat dimana penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi di Kantor Pelayanan SKCK di Kepolisian Resort Kota Semarang sebagai pelaksana penerapan inovasi permohonan pembuatan SKCK melalui sistem online yang diterapkan di wilayah hukum Polrestaes Kota Semarang

c. Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau yang disebut sebagai informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi. Oleh karena itu, seorang informan harus benar-benar tahu atau merupakan pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Memilih informan harus dilihat dari kompetensinya

Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan snowball sampling yaitu teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Ibarat bola salju yang menggelinding yang lama-lama menjadi besar. Dalam penentuan sampel, penulis memilih Petugas Pelaksana SKCK Online di Kantor Polrestaes Semarang sebagai key informan, tetapi karena dengan satu orang sampel ini belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka diperlukan masyarakat pengguna SKCK Online untuk melengkapi data yang diperlukan.

d. Jenis Data

Sugiono (2014:14), menjelaskan bahwa data penelitian terbagi menjadi tiga yaitu data kuantitatif, kualitatif, dan gabungan keduanya. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar. Data kuantitatif

adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkatkan. Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif. Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2007: 157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan,selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Di dalam penelitian ini data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. **Kata-kata atau Tindakan** : Ucapan dan perilaku orang yang diamati atau diwawan carai adalah sumber utama data. Sumber dta utama adalah catatan tertulis dari tanya jawab yang atau direkam melalui video, pengambiln foto, atau flim, atau gabungan dari semuanya dari tanya jawab
2. **Sumber Tertulis** : Bahan tertulis meliputi data lain yang diperoleh dari buku, majalah, arsip, dokumen pribadi, & dokumen resmi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sumber tertulis yaitu dari dokumen resmi, dan buku.
3. **Foto** : Penggunaan foto sebagai dokumen dapat menghasilkan data deskriptif untuk melengkapi sumber data.

e. Sumber Data

Sumber data adalah segala keterangan atau informasi mengenai hal yang berkaitan dengan masalah yang dibahas, tempat dimana data yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh. Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. **Data Primer** : Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan penulis langsung dari sumbernya. Di dalam hal ini, penulis sebagai pengumpul data dan untuk mengumpulkan data primer menggunakan

metode wawancara dan dokumentasi yang bersumber langsung dari pihak Kantor Pelayanan SKCK Polrestaes Kota Semarang.

2. **Data Sekunder** : Data sekunder adalah informasi yang telah dikumpulkan pihak lain. Jadi data sekunder merupakan informasi yang diperoleh tidak langsung dari sumbernya yaitu Koran, buku, data statistik, tinjauan pustaka, laporan, dokumen dan yang lainnya yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini dan data-data yang telah di olah dan disempurnakan dari Kantor Pelayanan SKCK Polrestaes Kota Semarang.

f. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2014:137) teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), kuesioner (angket), interview (wawancara), dan gabungan atau triangulasi. Untuk mendapatkan data-data di objek penelitian, maka menggunakan teknik :

1. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2014: 145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi participant observation, dan non participant observation, selanjutnya dari segi instrumentasi yang digunakan, maka observasi dapat dibedakan menjadi observasi terstruktur dan tidak struktur. Di dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan langsung di Pusat Pelayanan SKCK di Polrestaes

Kota Semarang dan kemudian menganalisis hasil pengamatan bagaimana penerapan pelaksanaan inovasi pelayanan permohonan pembuatan SKCK Online yang dilakukan oleh Polrestabes Kota Semarang

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2014: 137) Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara dapat dilakukan secara struktur maupun tidak struktur. Wawancara yang dilakukan didalam penelitian ini secara terstruktur dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan *interview guide* yang telah ditentukan kepada informan, data yang dikumpulkan dari hasil wawancara ini bersifat primer dari sumber data utama, yaitu pegawai yang terlibat dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan inovasi dan masyarakat pengguna inovasi pelayanan publik.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2014:240) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang. Di dalam penelitian ini, peneliti memperoleh dokumen berupa arsip atau data-data yang mendukung dalam menganalisis pelaksanaan dari penerapan inovasi pelayanan permohonan pembuatan SKCK melalui system online yang dilakukan oleh Polrestabes Kota Semarang, peneliti juga mengambil gambar-gambar yang ada dilapangan ataupun dokumentasi eksternal berisi bahan-bahan informasi

berupa buku, jurnal, data internet yang berkaitan dengan penelitian tersebut

g. Analisis Data

Analisis data menurut Moleong (2009:280) adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar, membedakannya dengan penafsiran, yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap analisis, menjelaskan pola uraian, dan mencari hubungan-hubungan diantara dimensi-dimensi uraian. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis data yang disebut sebagai model interaktif oleh Huberman dan Miles. Menurut Miles dan Huberman dalam Nasution (2003: 120) tahapan analisis data adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Menarik kesimpulan atau verifikasi.

h. Kualitas Data

Menurut Sugiono (2014: 160), terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas instrument penelitian dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrument penelitian berkenaan dengan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu, instrument yang telah menghasilkan data yang validitas dan reliabilitasnya, belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliable apabila instrument tersebut tidak digunakan secara tepat dan pengumpulan datanya.

Teknik untuk menguji keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi, menurut Sugiyono (2014: 372-374) yang mengutip dari William Wiersma mengartikan triangulasi sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, cara dan waktu sehingga terdapat tiga (3) cara triangulasi yakni triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Triangulasi dengan sumber data dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah sebagai berikut :

- a. Dalam penelitian ini dilakukan konfirmabilitas data dengan membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan dengan Inovasi SKCK *Online*
- b. Perbandingan informasi dari beberapa informan dalam penelitian ini. Peneliti membandingkan pendapat dari beberapa informan dari berbagai kalangan yaitu pelaksana yaitu petugas SKCK dan penerima yaitu masyarakat. Data dan informasi yang didapatkan dari petugas SKCK akan dibandingkan dengan informasi dan data yang didapatkan dari masyarakat pengguna SKCK *Online*.
- c. Melakukan pengamatan lapangan mengenai pelaksanaan SKCK *Online* yang ada di Kantor Polrestabes Kota Semarang

1.9 Fenomena Penelitian

Sebagai upaya mengembalikan kepercayaan publik pada hukum nasional dan aparat penegak hukum dimana Fokus Ketiga adalah Program Percepatan Pelayanan Publik, maka pemerintah dan lembaga Negara terus melakukan upaya perbaikan dalam pelayanan publik. Salah satunya adalah Lembaga Kepolisian Republik Indonesia yang membuat sebuah inovasi SKCK *online*. Pada penelitian

ini yang menjadi fenomena penelitian adalah bagaimana penerapan inovasi SKCK *Online* di Sat Intelkam pelayanan SKCK Polrestabes Kota Semarang dan dianalisis mengenai faktor penghambat penerapan SKCK *Online*.

A. Penerapan inovasi layanan pembuatan SKCK di wilayah hukum Polrestabes.

1. Prosedur Pembuatan SKCK Manual



2. Prosedur Pembuatan SKCK Online



Persyaratan permohonan SKCK Online

1. KTP
2. Kartu Keluarga
3. Akta Lahir/ Ijazah Pendidikan Terakhir
4. Pas Foto Latar Merah 4x6

Semua dokumen di scan dapat juga di foto dengan jelas, dan tidak terpotong

Tabel 1.4 STANDAR PELAYANAN SKCK POLRESTABES SEMARANG

KOMPONEN	URAIAN
Persyaratan Pelayanan	Fotocopy KTP dengan menunjukkan KTP asli, Fc. Karu Keluarga, Fc. Akta Lahir/Ijazah Pendidikan Terakhir, Pas Foto Latar Merah 4x6 (5 lembar).
Sistem, Mekanisme, Prosedur	<p>Pemohon mendaftar dengan mengisi form daftar pertanyaan SKCK dan menyerahkan kembali formulir yang sudah diisi dan sudah dilengkapi sidik jari, dan persyaratan pada loket pelayanan SKCK,</p> <p>Bagi pemohon yang mendaftar online melalui skck.polri.go.id yang kemudian menunjukkan bukti pendaftaran, dan pengambilan rumus sidik jari.</p> <p>Bagi petugas pelaksana melaksanakan kegiatan pelayanan mulai dari pencatatan, identifikasi, penelitian, koordinasi dan penerbitan.</p>
Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu yang diperlukan dalam proses permohonan SKCK manual dari proses pengisian formulir sampai dengan proses cetak dibutuhkan waktu kurang lebih 30 menit. Dan untuk SKCK online kurang lebih 15 menit
Biaya / Tarif	Biaya penerbitan SKCK sebesar Rp. 30.000/SKCK
Produk Layanan	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, Saran, Masukan di Website: www.restabes-smg.jateng.polri.go.id , E-mail: skckrestabessmg@yahoo.com , Telp 024-841284.
Sarana Prasarana	Ruang tunggu, ruang laktasi, peralatan kantor, seperangkat computer, informasi tariff, televisi, toilet, tempat parker, mushola.
Kompetensi Pelaksana	Perwira, Brigadir, PNS, memahami peraturan perundang undangan yang berlaku, mampu mengoperasikan komputer, dan bekerja dalam tim.
Pengawasan Internal	Pengawasan pada tingkat polsek diawasi oleh Kanit Intelkam, Kanit Provos. Tingkat Polres oleh Kasat Intelkam, Kasiwas, Kasipropam.
Jumlah Pelaksana	4 Anggota Polri, 1 PNS.
Jaminan Pelayanan	<p>Setiap anggota Polri wajib memberikan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan dan dilarang menerima suap dan mengeluarkan ucapan/isyarat/keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan.</p> <p>Setiap anggota Polri wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, disdikriminasi dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan.</p>

Jaminan Keamanan Keselamatan	Produk SKCK memiliki spesifikasi, latar belakang blangko dengan tulisan intelkam, logo tribrata, logo tribrata background dengan tinta infisibel ink, kode/nomor seri berurutan, bila difitocopi muncul tulisan copy void.
------------------------------	--

Kemudian dilihat dari terori Rogers (Suwarno, 2008:17-18) menjelaskan bahwa atribut yang ada di dalam inovasi sebagai berikut :

- a. Relative Advantage (keuntungan relatif) : Sebuah inovasi harus memiliki nilai lebih dari inovasi sebelumnya baik segi ekonominya, faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Dari segi ekonomi penggunaan SKCK online lebih hemat karena pemohon tidak perlu mengisi formluir permohonan Dari segi kepuasan dan kesenangan inovasi ini memiliki kelebihan dapat dapat diisi dimanapun karena bisa diakses melalui berbagai perangkat digital seperti smartphone dan juga bagi gnerasi melenial lebih terbiasa mengetik daripada menulis tangan.
- b. Compability (kesesuaian) : tentunya inovasi yang baru seharusnya mempunyai sifat kesesuain dengan inovasi yang diggantinya. Kesesuaian antara pembuatan SKCK secara manual dan online ini masih dibilang belum maksimal diakarenakan pada dasarnya penggunaan aplikasi online ini hanaya memangkas waktu dalam mengisi formulir pendaftaran saja, namun untuk kepengurusannya tetap sama dengan pengguna SKCK manual dan berkaitan dengan *output* yang dikeluarkan tetap sama tanpa ada perbedaan.
- c. Complexity (kerumitan) : Dengan sifatnya yang baru, inovasi memiliki tingkat kerumitan lebih tigggi dari inovasi sebelumnya, tetapi menawarkan

cara yang baru yang lebih baik. Dilihat dari kerumitan penggunaan sistem online ini akan meningkatkan kerumitannya. Meski begitu, sistem online ini bagi orang-orang yang terbiasa menggunakan IT akan cukup terbantu untuk mempercepat proses pembuatan SKCK. Proses scan dan upload dokumen bagi orang yang tidak terbiasa akan terdengar rumit namun bagi yang sudah terbiasa menggunakan IT akan lebih cepat dan mudah.

- d. Triability (kemungkinan dicoba), inovasi bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama.
- e. Observability (kemudahan diamati), inovasi harus juga dapat dilihat dari segi bagaimana dia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Inovasi ini cukup mudah diamati. Pemohon yang menggunakan sistem online akan diminta mencetak dokumen bukti permohonan online. Jumlah pemohon yang membuat dengan bukti permohonan online ini dapat menjadi tolak ukur dalam inovasi.

B. Faktor penghambat penerapan SKCK Online di Polrestaes Semarang dengan menggunakan teori Albury

- a. Keengganan untuk menutup program yang gagal (Reluctance to close down failing program or organization). Dilihat dari keberhasilan atau kegagalan program-program yang telah dilakukan sebelumnya oleh Polrestaes Semarang dan bagaimana upaya mengatasi kegagalan program sebelumnya (jika ada)

- b. Ketergantungan yang berlebihan pada tampilan kinerja tinggi sebagai sumber inovasi (Over-reliance on high performers as source of innovation). Dilihat bagaimana hubungan dan kerja sama Polrestabes Kota Semarang dengan pihak ketiga dalam melaksanakan dan menjalankan inovasi *SKCK Online*.
- c. Teknologi yang tersedia, tetapi menghambat budaya atau organisasi (Technologies available but constraining cultural or organizational arrangement). Dilihat dari kelengkapan teknologi dalam inovasi *SKCK Online* dan bagaimana Kepolisian Polrestabes Semarang membagi anggota yang bertugas dalam pelaksanaan *SKCK Online*.
- d. Tidak adanya sebuah imbalan atau intensif untuk berinovasi atau mengadopsi inovasi (No rewards or incentives to innovate or adopt innovations). Dilihat dari ada atau tidaknya penghargaan maupun insentif bagi anggota Kepolisian Polrestabes Semarang yang mengawaki *SKCK Online*.
- e. Ketidak mampuan menghadapi resiko & perubahan (Poor skills in active risk or change management).
- f. Anggaran jangka pendek & perencanaan (Short-term budget and planning horizons). Dilihat dari bagaimana pengaruh anggaran jangka pendek dan perencanaan terhadap penerapan *SKCK Online*.
- g. Tekanan & Hambatan Administratif (Delivery pressures and administrative burdens). Dilihat dari ada atau tidaknya administrasi yang menghambat dalam penerapan *SKCK Online* di Polrestabes Semarang

Budaya Risk Aversion (Culture of risk aversion). Dilihat dari bagaimana antusiasme anggota Kepolisian Polrestabes Semarang dan ada atau tidaknya kecenderungan untuk menghindari resiko dalam penerapan SKCK *Online*