

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan globalisasi merupakan salah satu tema yang sering diperbincangkan dalam ruang lingkup masyarakat dewasa ini. Dampak atas globalisasi tersebut telah mengubah pemahaman masyarakat dan menggeser ruang komunikasi publik ke era digital. Dengan demikian perkembangan di era globalisasi yang diiringi dengan perkembangan teknologi mampu membuat perubahan pada kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks juga menjadi motivasi bagi masyarakat dan pemerintah untuk menciptakan inovasi-inovasi untuk menyelesaikan persoalan publik.

Era globalisasi juga menunjukkan adanya peningkatan angka pertumbuhan penduduk khususnya di Indonesia. Beberapa penduduk tersebar di provinsi-provinsi yang ada di Indonesia. Mayoritas penyebaran penduduk berada di pulau Jawa sebagai pusat pertumbuhan penduduk yang terpadat di Indonesia. Upaya yang dilakukan pemerintah dalam rangka perbaikan pertumbuhan penduduk yang semakin padat dan kualitas pelayanan adalah dengan menciptakan sebuah inovasi. Adanya gagasan inovasi dari pemerintah ditunjukkan untuk mempermudah proses administrasi pemerintahan, selain itu juga mempermudah adanya kegiatan survei guna sebagai langkah pemerintah dalam mengambil tindakan kebijakan, serta inovasi yang dimaksudkan juga dapat digunakan untuk melakukan pedataan warga

baik di tingkat RT (Rukun Tetangga), RW (Rukun Warga), hingga menjangar pada jajaran instansi pemerintah seperti kecamatan dan kelurahan.

Melihat *historis* panjang perkembangan serta perubahan wujud dari administrasi publik, pelayanan publik secara sederhana merupakan wujud pelayanan dari pemerintah untuk masyarakat berdasar atas kepentingan umum. Dapat dikatakan bahwa administrasi publik tidak dapat terlepas dari konteks pelayanan yang dipersembahkan untuk publik. Sedangkan pada hakikatnya pemahaman tentang pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan terlaksana secara berkesinambungan. Konteks pelayanan yang dimaksudkan tersebut yakni meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat. Adapun yang berperan dalam pelayanan publik adalah Aparatur Sipil Negara guna menjalankan tugas dan fungsinya sebagai abdi masyarakat.

Dewasa ini banyak sekali tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh pemerintah dalam sistem pelayanan publik. Munculnya persoalan-persoalan pelayanan publik harus segera diselaikan untuk menciptakan *good governance* atau pemerintahan yang baik. Sering kali persoalan yang dihadapi oleh pemerintah dalam pelayan publik adalah keterbatasan SDM (Sumber Daya Manusia), proses yang lama atau berbelit-belit, tidak efisien hingga perijinan yang rumit. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kemudahan akses publik maka dibutuhkan keseriusan dari pemerintah untuk membuat sebuah inovasi dalam pelayanan publik. Hal tersebut dimaksudkan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dihadapi oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik.

Berbicara tentang administrasi tidak hanya persoalan tentang persuratan saja namun makna secara luas dari administrasi adalah terbentuknya sebuah tujuan atas dasar kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. Administrasi tidak dapat berperan sendiri kecuali dengan adanya sebuah pelayanan. Pedoman umum tentang pelayanan publik tercantum dalam undang – undang nomor 25 Tahun 2009. Undang – undang tersebut memuat adanya kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayan publik. Penyediaan barang dan jasa yang dilakukan bertujuan untuk melaksanakan misi negara. Sebagai contoh bentuk pelayanan yang menjadi tujuan dan misi negara adalah pelayanan pendidikan atau pelayanan terhadap masyarakat.

Pelayanan publik dapat dijadikan sebagai jaminan bagi warga negara. Hak-hak warga negara yang berawal dari dasar jaminan pelayanan tersebut mengharuskan pelayanan publik berjalan dengan maksimal serta mendorong penyedia layanan untuk menghasilkan produk atau inovasi layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan yang sesuai sehingga masyarakat dapat merasakan *output* dari pelayanan publik tersebut. Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah kewajiban bagi daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa pemerintah mendesentralisasikan pelayanan publik kepada daerah. Dengan menyerahkan kewenangan penyelenggaraan

pelayanan kepada daerah diharapkan agar pelayanan publik akan menjadi lebih responsif atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di daerahnya. Saat ini aparat pemerintah menjadi ujung tombak terhadap pelaksanaan pembangunan serta berfungsi sebagai pelayan masyarakat. Aparatur pemerintah diharapkan dalam lebih proaktif dalam bekerja dengan menjunjung semangat yang tinggi dan menemukan solusi-solusi dalam menghadapi segala persoalan yang ada di dalam masyarakat, selain itu juga harus mampu mengkoordinir segala tuntutan yang ada. Dengan meningkatnya sejumlah tuntutan yang diterima oleh pemerintah, maka hal tersebut akan juga meningkatkan peran, tugas serta tanggungjawab dari pemerintah.

Surat menyurat merupakan salah satu jenis pelayanan yang terpenting yang ada di setiap instansi pemerintah khususnya instansi kecamatan dan kelurahan. Selama ini instansi pemerintah yang ada di tingkat kecamatan dan kelurahan dalam pembuatan surat menyurat masih banyak kendala, seperti masih dibuatkannya surat menyurat menggunakan alat tulis manual atau cara konvensional dan dengan menggunakan perangkat lunak *Microsoft Office Word* dengan memasukkan data Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara konvensional yang mengakibatkan memperlambat proses pelayanan. Penggunaan sistem administrasi secara manual atau konvensional yang digunakan memiliki beberapa kelemahan utama, yaitu:

1. Waktu pelayanan yang relatif lama
2. Ketergantungan terhadap tenaga administratif tertentu cukup besar
3. Birokrasi yang panjang
4. Pencatatan administrasi yang kurang baik
5. Merangsang praktik-praktik KKN

Dalam rangka memaksimalkan pelayanan terpadu kecamatan (PATEN) membangun sistem pelayanan surat pengantar secara *On Line* adalah sebuah alternatif bentuk perbaikan pelayanan di kelurahan dan kecamatan. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang sistem nasional penelitian, pengembangan dan penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi pada Pasal 1 ayat 7 menjelaskan penerapan adalah pemanfaatan hasil penelitian, pengembangan dan atau ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada kedalam kegiatan perekayasaan, inovasi, serta difusi teknologi. Pada ayat 9 menjelaskan lebih detail mengenai inovasi yang merupakan kegiatan penelitian, pengembangan, dan atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada kedalam produk atau proses produksi.

Inovasi dilakukan bertujuan untuk mempermudah suatu kegiatan agar menjadi lebih efektif dan efisien. Inovasi dapat dilakukan di segala bidang, salah satunya di bidang pelayanan publik seperti pelayanan KTP (Kartu Tanda Penduduk), pelayanan surat rujukan dari warga, pelayanan perijinan dari warga hingga akte kelahiran yang merupakan kebutuhan vital warga dikarenakan menjamin keberadaan identitas warga serta hak-hak sipil lainnya.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah No 3 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah Provinsi Jawa Tengah pada pasal 1 ayat 10 menjelaskan pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada ayat 11 dijelaskan pula sistem inovasi daerah adalah keseluruhan proses dalam satu sistem untuk menumbuhkembangkan inovasi yang dilakukan antar institusi pemerintah, pemerintah daerah, lembaga kelitbangan, lembaga pendidikan, lembaga penunjang inovasi, dunia usaha, dan masyarakat di daerah. Peraturan Daerah No 3 Tahun 2019 dalam pasal 2 menjelaskan penyelenggaraan inovasi daerah bertujuan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui:

- a. Peningkatan pelayanan publik;
- b. Pemberdayaan dan peran serta masyarakat; dan
- c. Peningkatan daya saing daerah

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam hal ini mewajibkan seluruh organisasi pemerintah daerah untuk menciptakan satu inovasi yang dapat memberikan manfaat langsung kepada masyarakat. Dalam hal ini kepala Bappeda Jawa Tengah Bapak Prasetyo Aribowo yang dikutip dari *suaramerdeka.com* 29 November 2019 mengatakan;

“Perda Inovasi Daerah ini merupakan yang pertama di Indonesia. Harapannya, inovasi tersebut bisa menjadi budaya yang mau tidak mau mesti dilakukan terus menerus. Lantaran di era saat ini pelayanan publik, perencanaan dan tata kelola pemerintahan harus terus diinovasi. Tujuannya, agar lebih efisien dan efektif dalam melayani masyarakat.”

Berdasarkan perda inovasi daerah tersebut Pemerintah Kota Semarang melimpahkan sebagian kewenangan Walikota kepada para Camat dikaitkan dengan pelaksanaan program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) seperti diatur dalam Permendagri No.4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan

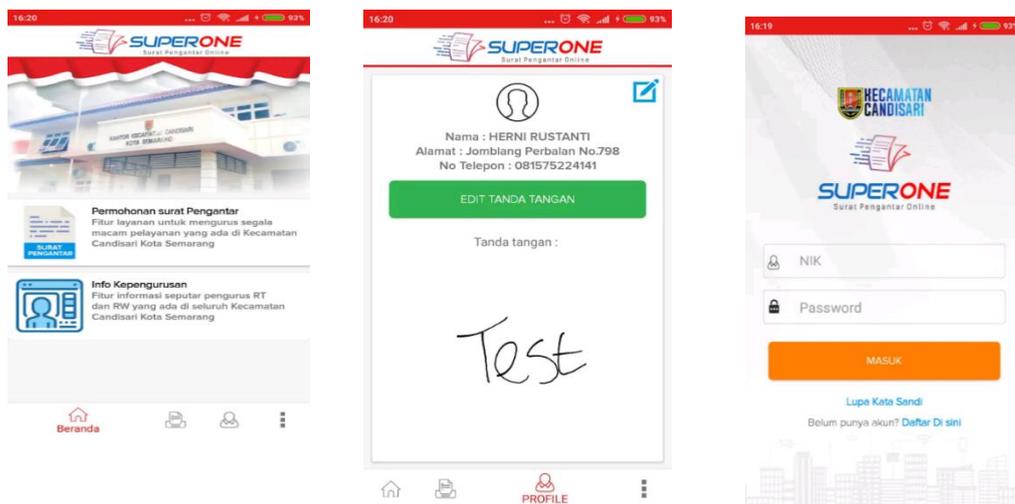
Administrasi Terpadu Kecamatan.vDalam pasal 3 (tiga) telah dijelaskan maksud dari penyelenggaraan PATEN, adapun maksud dari penyelenggaraan PATEN tersebut yakni untuk mewujudkan instansi kecamatan sebagai sebuah pusat pelayanan bagi masyarakat dan menjadi sebuah simpul pelayanan bagi instansi/kantor/badan yang menyelenggarakan pelayanan terpadu di kabupaten maupun kota. Sedangkan di dalam pasal 4 (empat) telah dijelaskan tujuan dari penyelenggaraan PATEN yakni untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan peraturan Walikota Semarang No. 43 Tahun 2012 tentang standar pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kota Semarang pada pasal 4, PATEN memiliki prinsip sebagai berikut:

- a) Kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan dan kepastian terhadap:
 1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan
 2. Pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian permasalahan, keluhan/ persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan.
 3. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran
 4. Proses pelayanan
 5. Waktu pelayanan
- c) Akurasi yaitu produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah

- d) Keamanan dan kenyamanan yaitu proses dan produk PATEN dapat memberikan rasa aman nyaman dan kepastian hukum.

Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang, Kecamatan Candisari dalam hal ini turut menjalankan standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan membuat sebuah inovasi dalam surat pengantar *online* melalui aplikasi yang dinamakan SUPERONE.

Gambar 1.1. Tampilan aplikasi SUPERONE berbasis *android*



(Sumber : Dokumentasi pribadi)

Tujuan dibuatnya aplikasi ini agar tercapainya sistem pelayanan tanpa pengantar yang cepat, efektif efisien dan berbasis online dengan menggunakan pelayanan administrasi SUPERONE berbasis *android* dalam mendukung pelayanan PATEN diseluruh kecamatan Kota Semarang.

Dengan adanya pelayanan administrasi berbasis *online* di Kecamatan Candisari mempermudah masyarakat dalam mengurus surat menyurat. Tetapi

secara umum pelayanan surat pengantar berbasis *online* yang dilaksanakan di Kecamatan Candisari masih belum efektif dan efisien, hal tersebut dikarenakan adanya beberapa kendala seperti, kurangnya sosialisasi di masyarakat Kecamatan Candisari, kurangnya pengetahuan masyarakat dalam mendukung proyek perubahan ini, Informasi yang tumpangtindih membuat inovasi aplikasi *SUPERONE* menjadi belum optimal, kurang maksimalnya penggunaan *smartphone* pada masyarakat dalam pengurusan pelayanan administrasi, kurangnya kualitas dan kuantitas SDM teknis pelayanan dalam memberikan pelayanan, tidak adanya aplikasi *mobile (android)* yang mendukung dalam pelayanan administrasi. Kendala dan masalah yang muncul dalam pelaksanaan inovasi *SUPERONE* ini harus segera ditangani agar memunculkan efektifitas dan kualitas pelayanan publik yang prima sesuai dengan prinsip *E-Government*.

E-Government merupakan penggunaan sistem informasi dan komunikasi teknologi untuk mempermudah hubungan pemerintah dengan pihak-pihak terkait dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mutu pemerintahan. Melalui kemajuan teknologi seperti sekarang ini kita dihadapkan kepada kemudahan akses khususnya pada proses pelayanan publik. Cara konvensional yang selama ini diterapkan memiliki banyak kekurangan dan harus ada perbaikan, dengan adanya inovasi reformasi birokrasi melalui *E-Government* diharapkan persoalan instansi pemerintah terhadap pelayanan publik dapat diatasi dan memunculkan kepuasan terhadap masyarakat dalam proses pelayanan. Aplikasi *SUPERONE* merupakan salah satu wujud dari adanya reformasi birokrasi dengan menerapkan *E-Government*. Namun, didalam prakteknya masih ada kendala dan

memerlukan perbaikan melalui manajemen pengelolaan aplikasi . Hal tersebut membuat penulis tertarik untuk meneliti bagaimana inovasi aplikasi SUPERONE yang berjalan di Kecamatan Candisari. Maka penulis tertarik untuk membahas tema penelitian yakni “INOVASI PELAYANAN *SUPERONE* (SURAT PENGANTAR ONLINE) KECAMATAN CANDISARI KOTA SEMARANG”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang telah dipaparkan pada latar belakang diatas adalah:

1. Bagaimana inovasi aplikasi SUPERONE yang dilakukan oleh Kecamatan Candisari Kota Semarang?
2. Apakah faktor penghambat inovasi aplikasi SUPERONE di Kecamatan Candisari Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana inovasi aplikasi SUPERONE di Kecamatan Candisari Kota Semarang
2. Untuk mengetahui faktor penghambat inovasi aplikasi SUPERONE di Kecamatan Candisari Kota Semarang

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Candisari melalui inovasi aplikasi pelayanan pembuatan surat pengantar secara *online*.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pemahaman dan pembelajaran bagi peneliti maupun mahasiswa lain untuk melakukan penelitian secara lebih mendalam terkait teori-teori manajemen publik terutama dalam hal inovasi pelayanan publik.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Peneliti dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan

b. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya koleksi penelitian ilmiah yang dapat digunakan sebagai rujukan bagi penelitian ilmiah selanjutnya yang terkait dengan inovasi pelayanan publik

c. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pandangan dari eksternal organisasi mengenai bagaimana penerapan inovasi aplikasi SUPERONE

d. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan manfaat bagi masyarakat terkait proses inovasi pelayanan publik yang dilakukan pemerintah khususnya Kecamatan Candisari dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan dalam penelitian. selain itu, untuk menghindari adanya anggapan bahwa adanya kesamaan dengan penelitian ini dengan penelitian-penelitian yang lain. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Hasil penelitian M. Rizki Pratama Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

Penelitian M. Rizki Pratama, berjudul *“Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi Pelayanan Perizinan Bagi Masyarakat Di Kota Kediri)”*. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini memiliki tujuan yakni mendeskripsikan nilai tambah dari inovasi layanan lisensi untuk publik. Dalam hal ini adakah uraian tentang nilai tambah dari program layanan publik seluler dari Kantor Pelayanan Lisensi (LTO) untuk usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) di Kota Kediri. Lokus pada penelitian ini yakni Kota Kediri. Dengan fokusnya yakni Inovasi Pelayanan Perizinan bagi masyarakat. Adapun hasil dari penelitian ini adalah Program layanan publik seluler dari Kantor Pelayanan Lisensi untuk pelaku UMKM mampu memberikan:

1. kemudahan informasi pelayanan
 2. kemudahan akses pelayanan
 3. kemudahan prosedur dan persyaratan pelayanan
2. Hasil penelitian Mohamad Yanuar Pratama, Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA

Penelitian Mohamad Yanuar Pratama, berjudul “*Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart Card Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo*”. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini memiliki tujuan yakni untuk menggambarkan bagaimana inovasi pelayanan publik melalui smart card pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. Adapun hasil dari penelitian ini yakni inovasi Smart Card mampu meminimalisir maraknya praktek percaloan perizinan yang ada di kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo dan juga untuk mempermudah para pemohon perizinan.

3. Hasil penelitian Nindry Septya Pranita, Siti Rochmah, Sukanto Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universtas Brawijaya, Malang

Penelitian Nindry Septya Pranita, Siti Rochmah dan Sukanto berjudul “*Inovasi Administrasi Kepegawaian Dengan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dalam Mewujudkan Good Governance (Studi Pada Badan Good Governance (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Batu)*”. Penelitian ini menggunakan Pendekatan kualitatif. Adapun tujuan dari penelitian ini Mengetahui pelaksanaan sistem aplikasi

pelayanan kepegawaian (SAPK) online pada BKD Kota Batu. Sedangkan hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa Inovasi pada Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian online memberikan kemudahan pelayanan untuk mengurus kenaikan gaji berkala online yang bertujuan untuk mencapai efektifitas dan efisiensi pelayanan.

4. Hasil penelitian Rama Akbar Ramadha, Universitas Katolik Parahyangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Penelitian Rama Akbar Ramadha, berjudul “*Pelaksanaan Sistem Online Pada Pelayanan Perizinan Melalui E-Governance yang berbasis aplikasi (Studi Kasus Aokujasu GAMPIL dan HAYU BANDUNG di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan)*”. Metodologi penelitian yang digunakan pada penelitian ini yakni Deskriptif kualitatif dengan mengetahui pelaksanaan sistem *online* pada pelayanan perizinan yang menggunakan HAYU BANDUNG dan untuk menggali lebih dalam lagi dampak dan tantangan apa saja yang terjadi setelah adanya aplikasi tersebut. Sedangkan untuk hasil penelitian ini yakni dengan adanya aplikasi Gampil dan Hayu Bandung memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Kekurangan dari penerapan aplikasi ini adalah kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat umum masih sedikit yang mengetahui adanya aplikasi ini.

5. Hasil penelitian Rona Patmasari Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Penelitian Rona Patmasari, berjudul “*Analisis Inovasi Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Tanpa Antrian dengan Sistem Online (PATHILO) di RSUD Wonosari*”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kuantitatif. Selain itu penelitian ini menggunakan Teori Inovasi oleh Rogers, dan Teori Clark dan Albury Teori Clark dan Albury tentang faktor pendukung dan penghambat inovasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan inovasi PATHILO pada RSUD Wonosari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi PATHILO dapat membantu calon pasien untuk melakukan registrasi secara online guna menghindari penumpukan antrian di rumah sakit. Dalam aplikasi ini terdapat *relative advantage, compability, dan triability* namun masih belum memiliki *complexity* dan *observability* yang belum baik.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis	Tujuan	Metode	Hasil
1	Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Nilai Tambah (<i>Value Added</i>) Inovasi Pelayanan Perizinan Bagi Masyarakat Di Kota Kediri)	M. Rizki Pratama Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga	mendeskripsikan nilai tambah dari inovasi layanan lisensi untuk publik. Dalam hal ini adakah uraian tentang nilai tambah dari program layanan publik seluler dari Kantor Pelayanan Lisensi (LTO) untuk usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) di Kota Kediri	deskriptif kualitatif	Program layanan publik seluler dari Kantor Pelayanan Lisensi untuk pelaku UMKM mampu memberikan: 1. kemudahan informasi pelayanan 2.kemudahan akses pelayanan 3. kemudahan prosedur dan persyaratan pelayanan
2	Inovasi Pelayanan Publik Melalui	Mohamad Yanuar Pratama	Untuk menggambarkan bagaimana inovasi	Pada penelitian ini metode	inovasi Smart Card mampu

No	Judul	Penulis	Tujuan	Metode	Hasil
	Smart Card Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo	13040674098 S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA	elayanan publik melalui smart card pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo	penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.	meminimalisir maraknya praktek percaloan perizinan yang ada di kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo dan juga untuk mempermudah para pemohon perizinan.
3	Inovasi Administrasi Kepegawaian Dengan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dalam Mewujudkan <i>Good Governance</i> (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Batu)	Nindry Septya Pranita, Siti Rochmah, Sukanto Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang	Mengetahui pelaksanaan sistem aplikasi pelayanan kepegawaian (SAPK) online pada BKD Kota Batu	Pendekatan kualitatif	Inovasi pada Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian online memberikan kemudahan pelayanan untuk mengurus kenaikan gaji berkala online yang bertujuan untuk mencapai efektifitas dan efisiensi pelayanan.
4	Pelaksanaan Sistem Online Pada Pelayanan Perizinan Melalui <i>E-Governance</i> yang berbasis aplikasi (Studi Kasus Aokujasu GAMPIL dan HAYU BANDUNG di Dinas Penanaman Modal dan	Rama Akbar Ramadha, Universitas Katolik Parahyangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik	Mengetahui pelaksanaan sistem online pada pelayanan perizinan yang menggunakan HAYU BANDUNG dan untuk menggali lebih dalam lagi dampak dan tantangan apa saja yang terjadi setelah adanya aplikasi tersebut	Deskriptif kualitatif	Adanya aplikasi Gampil dan Hayu Bandung memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Kekurangan dari penerapan aplikasi ini adalah kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat umum masih sedikit yang mengetahui adanya aplikasi ini.

No	Judul	Penulis	Tujuan	Metode	Hasil
	Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung				
5	Analisis Inovasi Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Tanpa Antrian dengan Sistem Online (PATHILO) di RSUD Wonosari	Rona Patmasari Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan inovasi PATHILO pada RSUD Wonosari	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kuantitatif. Menggunakan Teori Inovasi oleh Rogers, dan Teori Clark dan Albury tentang faktor pendukung dan penghambat inovasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi PATHILO dapat membantu calon pasien untuk melakukan registrasi secara online guna menghindari penumpukan antrian di rumah sakit. Dalam aplikasi ini terdapat <i>relative advantage, compability, dan triability</i> namun masih belum memiliki <i>complexity</i> dan <i>observability</i> yang belum baik.

1.6 Kerangka Teoritis

1.6.1. Inovasi

Kata inovasi dapat diartikan sebagai “proses” atau “hasil” pengembangan dan atau pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti. Menurut Rosenfield dalam Sutarno (2012:132) inovasi adalah transformasi pengetahuan

kepada produk, proses, dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Istilah inovasi memang selalu diartikan secara berbeda-beda oleh beberapa ahli. Menurut Suryani (2008:304), Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun objek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal baru oleh masyarakat yang mengalami.

1.6.2. Pelayanan Publik

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Menurut Moenir (2010) mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat diterapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan. Mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

Fitzsimmons dalam Inu Kencana (2003) mengatakan bahwa “*customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired*”. Jadi dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Delly (2012:58) mengemukakan bahwa pelayanan diberikan kepada masyarakat itu menuntut kualitas. Pelayanan diselenggarakan oleh pemerintah

melalui aparaturnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan, namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan sesuai tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Para aparatur (pegawai) haruslah menyadari posisi dan peran mereka sebagai pelayan publik. Bila dimata masyarakat kesan muncul tidak demikian, berarti tugas pelayanan yang diterima selama ini bukanlah produk pelayanan sepenuh hati, melainkan pelayanan yang hanya didasari kewajiban sebagai abdi negara.

1.6.2.1 Reformasi Pelayanan Publik

Perbaikan pelayanan publik menjadi salah satu pekerjaan rumah Indonesia yang belum terselesaikan. Sejak gerakan reformasi berhasil menggusur rezim Orde Baru, banyak perubahan yang telah dilakukan kecuali mereformasi pelayanan publik. Sejumlah inovasi dalam praktik penyelenggaraan layanan publik yang menarik dan memberikan harapan bahwa sebenarnya perubahan praktik pelayanan publik bukan sesuatu yang mustahil. Reformasi pelayanan publik adalah sesuatu yang mungkin dilakukan sejauh ada kepedulian dari semua pemangku kepentingan untuk mewujudkannya. Bahkan dilihat dari urgensinya, reformasi pelayanan publik adalah sebuah keniscayaan apabila Indonesia ingin memiliki kemampuan untuk bertahan hidup dalam era global yang kompetitif dan mampu menjaga integritasnya sebagai bangsa yang beradab. Persoalan yang dihadapi Indonesia dalam dalam manajemen pelayanan publik sangat kompleks dan multidimensional. Reformasi manajemen pelayanan publik membutuhkan perbaikan yang menyeluruh dan sistemik. Pembinaan manajemen pelayanan

publik memerlukan pembaruan sistem pelayanan, restrukturisasi kelembagaan, rekayasa budaya pelayanan, dan reorientasi aparatur penyelenggara layanan publik.

1.6.3. Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Yogi dalam LAN (2007:113), Inovasi di sektor di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan *breakthrough* untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik yang kaku harus dapat dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Inovasi yang biasanya ditemukan di sektor bisnis kini mulai diterapkan dalam sektor publik. Budaya inovasi harus dapat dipertahankan dan dikembangkan dengan lebih baik. Hal ini tidak terlepas dari dinamika eksternal dan tuntutan perubahan yang sedemikian cepat, yang terjadi diluar organisasi publik. Selain itu, perubahan di masyarakat juga begitu penting sehingga demikian, maka sektor publik dapat menjadi sektor yang dapat mengakomodasi dan merespon secara cepat perubahan yang terjadi.

Menurut Yogi dalam LAN (2007) secara khusus inovasi dalam lembaga publik dapat didefinisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses, implementasinya berdampak cukup besar terhadap organisasi dan tata hubungan organisasi. Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas, yaitu sifatnya *intangible* karena inovasi layanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang dapat dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan pelakunya, yaitu antara *service provider* dan *service receiver (user)*, atau hubungan antar berbagai

baguan di dalam organisasi atau mitra sebuah organisasi. Proses kelahiran suatu inovasi, bisa didorong oleh bermacam situasi. Secara umum inovasi dalam layanan publik ini bisa lahir dalam bentuk inisiatif, seperti:

1. Kemitraan dalam penyampaian layanan publik, baik antara pemerintah dan pemerintah, sektor swasta dan pemerintah.
 2. Penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik
 3. Pengadaan atau pembentukan lembaga layanan yang secara jelas meningkatkan efektivitas layanan (kesehatan, pendidikan, hukum dan keamanan masyarakat)
- Maka inovasi pelayanan publik dapat dijadikan sebagai terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif original dan/atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual.

Menurut Halvorsen yang dikutip oleh Suwarno (2008), jenis inovasi di sektor publik juga dapat dilihat dari pembagi tipologi inovasi seperti berikut ini:

- a. *A new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki), misalnya pelayanan kesehatan di rumah sakit.
- b. *Process innovation* (inovasi proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan atau produk.
- c. *Administrative innovation* (inovasi bersifat administratif), misalnya penggunaan instrument kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan.

- d. *System information* (sistem inovasi) adalah sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru kerja sama dan interaksi.
- e. *Conceptual innovation* (inovasi konseptual) adalah perubahan dalam *outlook* seperti misalnya manajemen air terbaru atau *mobility leasing*.
- f. *Radical change of rationality* (perubahan radikal) adalah pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah.

1.6.3.1 Atribut Inovasi

Menurut Yogi dalam LAN (2007:115), inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang. Pengertian inovasi sendiri sangat beragam, dan dari banyak perspektif. Menurut Roger dalam LAN (2007:115) menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Sedangkan menurut Damanpour bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Menurut Rogers dalam LAN (2007:116), mengatakan bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut:

1. Keuntungan relative

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang membedakannya dengan yang lain.

2. Kesesuaian

Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta-merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara cepat.

3. Kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dari 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. Kemungkinan dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai 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. Kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

1.6.3.2 Faktor Penghambat dan Pendorong Inovasi

Menurut Albury dikutip Suwarno (2008) inovasi tidak terjadi secara mulus atau tanpa resistensi. Banyak dari kasus inovasi diantaranya justru terkendala oleh berbagai faktor, antara lain :

- a. Budaya yang tidak menyukai resiko (*risk aversion*). Hal ini berkenaan dengan sifat inovasi yang memiliki segala risiko, termasuk risiko kegagalan. Sektor publik, khususnya pegawai cenderung enggan berhubungan dengan risiko, dan memilih untuk melaksanakan pekerjaan secara prosedural-administratif dengan risiko minimal
- b. Secara kelembagaan, karakter unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani risiko yang muncul akibat dari pekerjaannya.
- c. Keengganan menutup program yang gagal.
- d. Ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor publik hanya menjadi *follower*. Ketika figure tersebut hilang, maka yang terjadi adalah stagnansi dan kemacetan kerja.
- e. Hambatan anggaran yang periodenya terlalu pendek.
- f. Hambatan administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel.
- g. Sejalan dengan itu juga, biasanya penghargaan atas karya-karya masih sangat sedikit. Sangat disayangkan hanya sedikit apresiasi yang layak atas prestasi pegawai atau unit yang berinovasi.
- h. Seringkali sektor publik dengan mudahnya mengadopsi dan menghadirkan perangkat teknologi yang canggih guna memenuhi kebutuhan pekerjaannya. Namun disisi lain muncul hambatan dari segi budaya dan penataan organisasi.

Budaya organisasi ternyata belum siap untuk menerima sistem yang sebenarnya berfungsi memangkas pemborosan atau inefisiensi kerja.

Berdasarkan faktor-faktor tersebut maka dalam melaksanakan inovasi perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat menghambat terlaksananya inovasi tersebut. Faktor penghambat ini dapat berasal dari dalam maupun dari luar lingkungan, perencana inovasi itu sendiri dan para pelaksana inovasi (karyawan/pekerja). Sementara itu menurut Rogers (2003), inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor pendukung seperti:

- 1) Adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan dari tidak tahu menjadi tahu.
- 2) Adanya kebebasan untuk berekspresi
- 3) Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif
- 4) Tersedianya sarana dan prasarana
- 5) Kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan keluarga, pergaulan, maupun sekolah

Sedangkan menurut Clark, dkk dalam Jurnal Administrasi Publik Vol.2 No.4 (2014:715) menyebutkan faktor pendorong inovasi antara lain sebagai berikut:

- 1) Dorongan politik
- 2) Tekanan ekonomi dan peningkatan efisiensi
- 3) Tekanan untuk meningkatkan layanan

1.6.4. E-Government

E-Government adalah pelayanan publik yang dilaksanakan oleh semua instansi pemerintah yang terkoordinasi satu dengan lainnya secara optimal dengan

menggunakan teknologi telematika. *E-Government* merupakan kependekan dari *Electronic Government*. *E-Government* adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, di mana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem.

E-Government merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien. Menurut *The World Bank Group* *E-Government* ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik (Suaendi,Falih:2010:54) Penerapan *E-Government* memiliki beberapa jenis dalam memberikan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Dalam mengkategorikan jenis-jenis *E-Government* tersebut dapat dilihat dari dua aspek utama. Aspek tersebut meliputi:

- 1) Aspek kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *E-Government* yang ingin dibangun dan diterapkan.
- 2) Aspek manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh penggunanya.

Manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *E-Government* bagi suatu negara, antara lain:

- a) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- b) Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- c) Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- d) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan *trend* yang ada.
- e) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

E-Government diharapkan dapat memberikan manfaat dalam hal:

- a) Layanan Masyarakat. Pemberian layanan yang lebih baik pada masyarakat; informasi dari pemerintah dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu tanpa harus menunggu dibukanya kantor pemerintah. Informasi

dari pemerintah dapat dicari dan diperoleh dari kantor, rumah tanpa secara fisik harus datang ke kantor pemerintah.

- b) Hubungan antara pemerintah, masyarakat dan pelaku bisnis. Terjadi peningkatan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dan pelaku bisnis. Adanya keterbukaan diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik; keterbukaan akan menghilangkan rasa ketidakpercayaan dari semua pihak kepada pemerintah.
- c) Pemberdayaan masyarakat melalui informasi. Pemberdayaan masyarakat dilaksanakan melalui informasi yang mudah diperoleh. Adanya informasi yang mencukupi, maka masyarakat akan belajar untuk menentukan pilihannya di dalam mendapatkan suatu informasi yang diperlukan.
- d) Pelaksanaan pemerintahan lebih efisien. Adanya *E-Government* diharapkan pelaksanaan pemerintahan akan berjalan lebih efisien karena koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Koordinasi dan diskusi antara pemerintah pusat dengan pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa harus berada pada lokasi fisik yang sama.

Tujuan pembangunan *e-government* yaitu:

- a) Meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi IT dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.
- b) Terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif.
- c) Perbaiki organisasi, sistem manajemen, dan proses kerja pemerintahan.

- d) Pembentukan jaringan informasi dan transaksi layanan publik yang tidak dibatasi sekat waktu dan lokasi, serta dengan biaya yang terjangkau masyarakat;
- e) Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha;
- f) Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan semua lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik;
- g) Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien, serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah.
- h) Karakteristik *E-Government* dan *Good Government*

1.6.5. Administrasi Publik

- a) Administrasi publik menurut Chandler dan Plano (2004:3) adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Kedua pengarang tersebut menganggap administrasi publik sebagai disiplin ilmu serta bertujuan untuk memecahkan masalah- masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan. Dalam kaitannya dengan pendefinisian administrasi publik, Shafritz dan Russel (1997:5-41) dalam buku Enam Dimensi Strategis Ilmu Administrasi (Yeremias T. Keban, 2008:6) dalam buku tersebut dijelaskan bahwa sejatinya untuk memberikan sebuah define atau penjelasan terkait administrasi publik agar dapat diterima semua pihak justru mengalami kesulitan. Oleh

karena itu keduanya pada akhirnya memberikan definisi berdasarkan empat kategori yakni:

- 1) Kategori politik melihat administrasi publik sebagai “*what government does*” (apa yang dikerjakan pemerintah), baik langsung maupun tidak langsung. Kategori dimaksudkan sebagai tahapan pembuatan kebijakan publik sebagai implementasi kepentingan publik, dan sebagai kegiatan yang tidak dapat dikerjakan secara individu.
- 2) Kategori legal / hukum melihat administrasi publik sebagai penerapan hukum yakni “pengambilan paksa” terhadap pihak yang kaya kemudian dibagikan ke kalangan miskin, dimana pihak-pihak kaya yang merasa dirugikan harus tunduk dan mentaatinya.
- 3) Kategori manajerial dimana administrasi publik dipandang sebagai fungsi eksekutif dalam pemerintahan yang dalam prakteknya dapat menghasilkan sesuatu dengan anggaran yang besar tetapi dengan hasil yang kecil.
- 4) Kategori mata pencaharian dimana administrasi publik merupakan suatu bentuk profesi di sektor publik dimana mereka tidak sadar bahwa mereka adalah administrator publik.

1.6.6. Paradigma Administrasi Publik

1.6.6.1. Paradigma Old Public Administration

Praktek pemerinah dalam mengadopsi perkembangan *old public administration* yakni dilihat dari:

1. Fokus utamanya adalah penyediaan pelayanan publik melalui organisasi atau badan resmi pemerintah
2. Kebijakan publik dan administrasi publik sebagai tujuan yang bersifat politik, administrator publik memainkan peranan yang terbatas dalam perumusan kebijakan publik dan pemerintahan saja.
3. Administrator bertanggungjawab kepada pimpinan pejabat politik (*elected political leaders*) yang telah terpilih secara demokratis.
4. Program-program publik dilaksanakan melalui organisasi yang hierarkis dengan control yang ketat oleh pimpinan organisasi.
5. Peranan administrator publik adalah melaksanakan prinsip dari Luther Gullick & Lyndall Urwick tahun 1937 *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*.

Paradigma *Old Public Administration* berakhir sejak didirikannya sekolah bisnis dan administrasi publik di Amerika Serikat serta berkembangnya para ahli yang dapat mempelajari paradigma tersebut. Salah satunya David Garson dan E. Samuel Overman (1983:1991) mengemukakan model PAFHRIER (*Policy Analysis, Financial Management, Human Resource Manajement, Information Management, External Relation*).

1.6.6.2. Paradigma New Public Management

Paradigma *New Public Management* (NPM) melihat bahwa paradigma terdahulu yaitu administrasi klasik yang kurang efektif dalam memecahkan masalah dan memberikan pelayanan publik. NPM telah mengalami perubahan orientasi (Ferlir, Ashbuner, Fitzgerald, dan Pettigre 1997). Orientasi pertama dikenal *the efficiency drive* yakni mengutamakan nilai efisiensi dalam pengukuran kinerja. Orientasi kedua disebut dengan *downsizing and decentralization* yang mengutamakan penyederhanaan struktur, memperkaya fungsi dan mendelegasikan otoritas kepada unit yang lebih kecil agar dapat berfungsi secara cepat dan tepat. Orientasi ketiga yaitu *in search of excellence* mengutamakan kinerja optimal dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi. Orientasi keempat *public service orientation* menekankan perhatian lebih besar kepada aspirasi, kebutuhan dan partisipasi dari masyarakat.

1.6.6.3. Paradigma New Public Service

Dalam buku *Enam Dimensi Strategis Ilmu Administrasi* (Yeremias T.Keban, 2003:37) muncul kembali paradigma baru oleh J.V. Denhardt dan R.B Denhardt pada tahun 2003 yakni *New Public Service*, Menurut Denhart dan Denhart (2003:42-43) administrasi publik harus:

1. Melayani warga masyarakat bukan pelanggan
2. Mengutamakan kepentingan publik
3. Lebih menghargai kewarganegaraan daripada kewirausahaan
4. Berpikir strategis dan bertindak demokratis
5. Menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan sesuatu yang mudah
6. Melayani daripada mengendalikan

7. Menghargai orang, bukan hanya produktivitas semata.

1.6.7. Manajemen

Manajemen berasal dari kata “*to manage*” yang berarti mengurus, mengatur, melaksanakan, atau mengelola. Berdasarkan kata tersebut manajemen juga dapat berarti bahwa para manajer mencapai tujuan- tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai tugas yang mungkin diperlukan atau berarti tidak melakukan tugas-tugas itu sendiri. Hampir semua organisasi memerlukan sebuah manajemen, karena sebuah pencapaian tidak akan berjalan jika dilakukan oleh seorang diri tanpa bantuan orang lain seperti halnya organisasi publik dimana seorang pejabat yang bertanggungjawab atas segala aktivitas manajemen adar tercapai dengan bantuan beberapa orang lain.

Semua bentuk organisasi dimana orang-orang bekerja bersama mencapai tujuan yang telah ditetapkan membutuhkan manajemen. Manajemen diperlukan organisasi agar usaha pencapaian tujuan menjadi lebih mudah. Secara spesifik ada tiga alasan utama dibutuhkannya manajemen dalam organisasi, yaitu pertama mencapai tujuan, manajemen mempermudah pencapaian tujuan organisasi dan pribadi. Kedua yaitu menjaga keseimbangan diantara tujuan-tujuan yang saling bertentangan, manajemen menyeimbangkan tujuan-tujuan kegiatan yang saling bertentangan diantara pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi (*stakeholder*) seperti pemilik, karyawan, konsumen, pemasok, dan lain-lain. Ketiga yaitu mencapai efisien dan efektivitas, efisien dan efektivitas merupakan ukuran prestasi organisasi.

Seluruh komponen organisasi dijalankan berdasarkan sistem yang dibangun. Organisasi merupakan wadah yang mengorganisir seluruh komponen organisasi untuk bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Dalam organisasi ada sistem yang dijalankan oleh seorang pemimpin untuk melakukan berbagai tindakan organisasi agar tercapai tujuan organisasi yang diharapkan bersama. Pemimpin itulah yang mengatur dan mengakomodasi seluruh sel-sel organisasi untuk berjalan sesuai dengan aturan dan tujuan yang diharapkan dan bersandar pada proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Ada proses manajemen yang dijalankan dalam sebuah organisasi. Organisasi publik erat kaitannya dengan proses manajemen publik baik secara teori maupun praktik. Organisasi publik harus dikelola dengan manajemen publik karena orientasi publik yang dibangun adalah *public service* atau untuk kepentingan publik dan masyarakat. Walaupun secara prinsip tidak ada bedanya dengan manajemen lainnya, tetapi manajemen publik mempunyai kerangka konsep yang berbeda, karena orientasinya jelas berbeda (Hayat, 2017)

1.7 Fenomena Penelitian

Fenomena yang akan diamati dalam penelitian ini adalah Inovasi Aplikasi Surat Pengantar Online (SUPERONE) di Kecamatan Candisari Kota Semarang. Inovasi tersebut sebagai wujud dari kebijakan pemerintah daerah atas pelimpahan kewenangan dari Wali Kota kepada camat untuk membuat suatu inovasi dalam pelayanan publik khususnya dalam urusan administrasi persuratan di Kecamatan Candisari. Dengan adanya upaya desentralisasi sebagai bagian sistem tata kelola pemerintahan diharapkan mampu mempermudah adanya pengambilan keputusan atas kebijakan daerah untuk memaksimalkan manajemen publik guna kewenangan daerah atas penyelenggaraan pelayanan publik pada daerah lebih maksimal selain itu daerah juga lebih responsif atau lebih tanggap terhadap dinamika masyarakat di daerah. Hal ini dikarenakan pemerintah daerah lebih mengerti kebutuhan warga daerahnya daripada pemerintah pusat sehingga otonomi daerah menjadi angin segar bagi daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan dengan prakarsa atau inisiatif dari daerah dimana hal ini harus sesuai dengan aspirasi serta kebutuhan warga di daerah pemerintahan. Adapun pelimpahan kewenangan walikota kepada para camat berkaitan dengan pelaksanaan program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) yang telah tertuang dan diatur dalam Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik diperlukan inovasi untuk menyelesaikan persoalan publik dan menciptakan kepuasan publik dalam pelayanan. Untuk itu Kecamatan Candisari berupaya memaksimalkan pelayanan terpadu kecamatan (PATEN) membuat inovasi yakni membangun sistem pelayanan Surat Pengantar

On Line (SUPER ONE) yakni sebuah bentuk alternatif dari perbaikan pelayanan di kelurahan dan kecamatan.

Penelitian ini berusaha meneliti bagaimana inovasi aplikasi SUPERONE yang dilakukan oleh Kecamatan Candisari Kota Semarang serta faktor pendukung dan penghambat inovasi aplikasi SUPERONE di Kecamatan Candisari Kota Semarang. Fenomena yang menjadi kajian peneliti yakni :

1. Analisis atribut inovasi menurut Rogers dalam LAN (2017:116) :

a) Keuntungan relatif

Melihat sebuah inovasi aplikasi SUPERONE apakah mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan inovasi sebelumnya. Keuntungan dapat dilihat dari manfaat yang diperoleh dari pihak kecamatan dan juga masyarakat pengguna aplikasi SUPERONE.

b) Kesesuaian

Mengetahui aplikasi SUPERONE apakah memiliki sifat kompatibel dengan inovasi yang digantinya. Sehingga dalam penggunaannya apakah aplikasi SUPERONE ini dapat memenuhi kebutuhan warga dan Kecamatan.

c) Kerumitan

SUPERONE merupakan inovasi terbaru yang dimiliki Kecamatan Candisari. Dengan sifatnya yang baru bagaimana aplikasi tersebut dapat berjalan dengan tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

d) Kemungkinan dicoba

Menguji dan membuktikan bagaimana inovasi aplikasi SUPERONE dapat memberikan keuntungan atau nilai dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

e) Kemudahan diamati

Inovasi aplikasi SUPERONE milik Kecamatan Candisari harus dapat diamati dan mudah dalam pengoperasiannya sehingga warga dan Kecamatan akan mendapatkan manfaat dari adanya aplikasi SUPERONE tersebut.

2. Melihat faktor-faktor penghambat dari inovasi SUPERONE menurut Albury yang dikutip oleh Suwarno (2008) antara lain:

a) Budaya yang tidak menyukai resiko (*risk aversion*).

Bagaimana Kecamatan Candisari sebagai penggagas inovasi SUPERONE meniasati faktor-faktor resiko kegagalan yang akan dihadapi

b) Secara kelembagaan, bagaimana unit kerja yang menangani aplikasi SUPERONE untuk mampu menangani resiko yang muncul akibat dari pekerjaannya

c) Keengganan menutup program yang gagal

Bagaimana pembuat aplikasi yakni Kecamatan Candisari dalam mempertahankan program aplikasi SUPERONE agar tidak gagal

d) Ketergantungan terhadap figure tertentu yang memiliki kinerja tinggi, bagaimana gagasan inovasi aplikasi SUPERONE dapat terus berjalan walaupun ditinggal oleh fugur tertentu

e) Hambatan anggaran, bagaimana Kecamatan Candisari meniasati hambatan anggaran yang ada

- f) Hambatan administratif, bagaimana Kecamatan Candisari menyiasati hambatan administratif yang ada.
 - g) Penghargaan atas karya-karya inovatif masih sangat sedikit, bagaimana apresiasi dari Kecamatan Candisari terhadap pengelola aplikasi SUPERONE
 - h) Teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi, bagaimana inovasi dapat diterima dalam hal pelayanan terhadap masyarakat sehingga berpengaruh kepada penataan organisasi yang bertanggungjawab atas aplikasi SUPERONE.
3. Melihat faktor-faktor pendukung dari inovasi SUPERONE menurut Clark, dkk dalam Jurnal Administrasi Publik : Vol. 2, No. 4 (2014:715-721) menyebutkan faktor pendorong inovasi sebagai berikut :
- a) Dorongan politik
 - b) Tekanan ekonomi dan peningkatan efisiensi
 - c) Tekanan untuk meningkatkan layanan

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang lebih berorientasi pada penjelasan-penjelasan berupa kata-kata tertulis. Menurut Kirk dan Miller (Moleong.2007:4) penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental tergantung pada pengamatan dari

pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya. Berbeda dengan Kirk dan Miller, David William 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 (Moleong,2007:5)

Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dan perspektif partisipan.. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu,tetapi didapat setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian melalui informasi yang diperoleh.Berdasarkan analisis tersebut, kemudian ditarik kesimpulan berupa pemahaman umum yang sifatnya abstrak tentang kenyataan-kenyataan.

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor (Moleong 2007:3) disebutkan bahwa, metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang,dan perilaku yang diamati yang selanjutnya diinterpretasikan peneliti.

Dengan demikian, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif dalam desain penelitian ini adalah untuk memperoleh sebanyak mungkin informasi mengenai fakta-fakta yang berkaitan dengan bagaimana inovasi pelayanan surat pengantar online di Kecamatan Candisari serta faktor pendorong dan penghambat dalam inovasi pelayanan surat pengantar online di Kecamatan Candisari.

1.8.2 Situs Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Kecamatan Candisari Kota Semarang

1.8.3 Subyek Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik Purposive sampling yaitu metode yang penentuan informannya dilakukan dengan menggunakan pertimbangan-pertimbangan tertentu dari peneliti. Informan dalam penelitian ini diantaranya: Sekretaris Kecamatan Candisari, Pejabat Pengelola Teknologi Informasi Kecamatan Candisari, Lurah Karanganyar Gunung, Lurah Jatingaleh, Lurah Jomblang, dan Enam warga Kecamatan Candisari yang melakukan pengajuan pelayanan surat-surat di Kecamatan Candisari. Kemudian untuk mendukung penelitian ini juga diperlukan data tertulis dari peraturan daerah dan masyarakat yang mengajukan pelayanan surat pengantar baik secara manual maupun secara *online*.

1.8.4 Jenis Data

Karena peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, maka jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi teks / tulisan, kata – kata tertulis, tindakan – tindakan dan peristiwa – peristiwa dalam kehidupan sosial.

1. Teks / tulisan

Teks atau tulisan dapat bersumber dari buku dan majalan ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi (Moleong, 2007:159)

2. Tindakan dan peristiwa dalam kehidupan sosial

Terkadang data yang diperoleh dapat berupa situasi ataupun kondisi dimana tempat tersebut terdapat sebuah kegiatan / tindakan yang dilakukan oleh objek penelitian dan kadang suatu peristiwa yang terjadi bisa menjadi sebuah data.

1.9 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh / diambil langsung dari sumbernya (subjek penelitian). Dalam hal ini peneliti sebagai pengumpul data primer menggunakan panduan wawancara. Data primer diperoleh dari wawancara terhadap informan, observasi lapangan yang dilakukan di Kecamatan Candisari Kota Semarang.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari bahan kepustakaan yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Bentuk dari data sekunder ini bisa berupa catatan – catatan, buku – buku literatur, koran, dokumen, laporan dan sumber – sumber lain yang berhubungan dengan penelitian.

1.10 Teknik Pengumpulan Data

1. Pengamatan atau Observasi

Pengamatan atau observasi merupakan metode pengumpulan data dimana peneliti atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Teknik pengumpulan data melalui observasi yakni diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) jenis yakni sebagai berikut:

a. Observasi Partisipatif

Observasi tersebut dalam hal ini peneliti terlibat dengan kegiatan sehari – hari orang yang sedang diamati yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

b. Observasi terstruktur

Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan data secara terstruktur kepada sumber data, bahwa peneliti sedang melakukan penelitian.

c. Observasi tak berstruktur

Observasi tak berstruktur merupakan observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi.

Dalam hal ini peneliti menggunakan observasi terstruktur karena peneliti melakukan observasi langsung dan pengamatan ke Kecamatan Candisari Kota Semarang.

2. Wawancara

Wawancara ini dimaksudkan untuk menyerap informasi mengenai persepsi, pandangan, pola pikir, pendapat / interpretasi masalah penelitian. Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya jawab dalam hubungan tatap muka, sehingga gerak serta mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata – kata secara verbal. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara semu terstruktur dimana peneliti dapat lebih bebas dalam melakukan wawancara, lebih terbuka dan dalam melakukan wawancara peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat yang dikemukakan oleh informan. Peneliti tetap akan menggunakan *interview guide* (pedoman wawancara) sebagai pedoman peneliti

sebelum langsung terjun menuju lapangan, serta menyiapkan beberapa pertanyaan beserta jawaban untuk mengantisipasi apabila narasumber dinilai kurang aktif di dalam menjelaskan pertanyaan – pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

1. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu data yang diperoleh dari dokumen – dokumen aktual yang berkaitan dengan objek penelitian yang dapat diperoleh dari peraturan perundang – undangan.

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yakni pengumpulan data – data dari buku, internet, majalah, tulisan – tulisan serta referensi lain yang relevan dengan tujuan penelitian.

1.11 Analisis dan Interpretasi Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis taksonomi. Pada tahap analisis taksonomi, peneliti berupaya memahami *domain – domain* tertentu sesuai fokus masalah atau sasaran penelitian. Masing – masing *domain* mulai dipahami secara mendalam, dan membaginya menjadi *sub-domain*, dan dari *sub-domain* tersebut dirinci menjadi bagian – bagian yang lebih khusus lagi hingga tidak ada lagi yang tersisa. Pada tahap analisis ini peneliti bisa mendalami *domain* dan *sub-domain* yang penting dengan bahan – bahan pustaka untuk memperoleh pemahaman lebih dalam. Tujuh langkah dalam analisis taksonomi meliputi : (a) Memilih salah satu domain untuk dianalisis; (b) Mencari kesamaan atas dasar hubungan yang sama digunakan untuk domain tersebut; (c)

Mencari tambahan istilah bagian; (d) Mencari *domain* yang lebih besar dan lebih inklusif yang dapat dimasukkan sebagai *sub* bagian dari *domain* yang akan dianalisis; (e) Membentuk taksonomi sementara; (f) Mengadakan wawancara untuk memastikan sudah tepat atau tidakkah analisis yang dilakukan; (g) Membangun taksonomi secara lengkap.

Apabila data sudah terkumpul kemudian dianalisa secara kualitatif yang dalam hal ini dilakukan dengan bentuk narasi. Proses analisis terdapat tiga komponen yang paling berkaitan dan menentukan hasil akhir analisis yang terjadi. Tiga komponen tersebut yaitu:

1. Reduksi data

Merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan dan abstraksi data yang dilaksanakan selama proses penelitian.

2. Sajian data

Merupakan Informasi yang di deskripsikan dalam bentuk narasi untuk mempermudah pemahaman dan disusun secara sistematis dan dilengkapi dengan gambaran skema, maupun tabel sehingga dapat dilakukan sebuah kesimpulan.

3. Penarikan kesimpulan

Merupakan hasil akhir yang dilakukan setelah semua proses pengumpulan data selesai.

1.12 Kualitas Data

Menurut Lincoln dan Guba dalam Bungin (2007: 59), ada empat standar kriteria guna menjamin keabsahan dan kualitas dari penelitian kualitatif yakni:

1. Standar Kredibilitas

Standar ini menunjukkan agar hasil penelitian kualitatif memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi sesuai dengan fakta di lapangan. Adapun cara agar dapat mendapatkan tingkat kepercayaan dari hasil penelitian adalah dengan cara sebagai berikut:

- a. Memperpanjang masa pengamatan sehingga memungkinkan peningkatan data yang dikumpulkan. Peneliti dalam hal ini dapat melakukan pengecekan kembali serta melakukan wawancara ulang untuk memastikan data yang didapat sudah tepat atau dapat berubah sewaktu – waktu.
- b. Pengamatan secara berkala, tujuannya yakni untuk menemukan ciri dan unsur yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti.
- c. Triangulasi, dengan cara memeriksa dari keabsahan data dengan memanfaatkan dan menggunakan data-data dari sumber lainnya hal ini dilakukan sebagai bagian untuk membandingkan data-data tersebut terhadap data yang diteliti.
- d. *Peer debriefing*, merupakan hasil sementara dengan data atau sebagai sebuah hasil akhir yang dilakukan dengan cara diskusi analitik supaya data atau hasil akhir menjadi lebih *valid* dan dapat dipercaya.
- e. Mengadakan *member check*, berupa pengecekan kembali peneliti terhadap informan. Apabila tidak sesuai maka akan dilaksanakan diskusi dengan informan perihal ketidak absahan data tersebut.

2. Standar Transferabilitas

Hasil penelitian kualitatif memiliki standar transferabilitas yang tinggi bilamana para pembaca laporan penelitian mampu memperoleh gambaran dan pemahaman yang jelas tentang konteks dan fokus penelitian.

3. Standar Dependabilitas

Tahap ini merupakan pengecekan atau penilaian akan ketetapan peneliti dalam mengkonseptualisasikan tentang apa yang diteliti. Semakin konsisten peneliti dalam proses penelitian, baik dalam hal pengumpulan data atau melaporkan hasil penelitian, maka akan semakin memenuhi standar dependabilitas.

4. Standar Konfirmabilitas

Standar tersebut lebih fokus pada pemeriksaan kualitas dan kepastian dari hasil penelitian. Apabila penelitian tidak melalui proses penelitian, tetapi memiliki hasil berupa data maka penelitian tersebut tidak memenuhi objektivitas. Pengujian objektivitas mirip dengan standar dependabilitas sehingga biasanya dilakukan secara bersamaan.

Teknik untuk menguji keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan untuk keperluan pengecekan apakah proses dan hasil yang diperoleh sudah dipahami secara benar oleh peneliti berdasarkan apa yang dimaksud informan.