

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Zaman modern saat ini, pelayanan publik digital merupakan suatu hal yang penting. Pelayanan publik yang bersifat tidak tatap muka sudah menjadi sebuah cara yang dapat pemerintah gunakan. Namun pada sisi yang lain, digitalisasi pelayanan secara tidak langsung akan menghadirkan dorongan dari masyarakat untuk menciptakan pelayanan yang lebih transparan, cepat, dan juga dekat dengan masyarakat sebagai penerima layanan publik. Kesiapan pemerintah untuk terbuka dan menerima masukan dari masyarakat terkait dengan hal-hal yang diinginkan menjadi salah satu kunci dalam implementasi digitalisasi pelayanan publik.

Kehadiran pelayanan publik secara digital juga telah menjadi perhatian internasional. Adanya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals* (SDGs), pada target ke 16 dengan judul *Peace, Justice, and Strong Institutions*. Target tersebut berdiri atas indikator terkait dengan meningkatkan efektifitas lembaga di semua tingkatan agar lebih transparan dan akuntabel. Indikator tersebut membuat pelaksanaan pelayanan publik secara digital semakin menjadi kebutuhan untuk dilaksanakan oleh setiap negara anggota dalam rangka mencapai tujuan-tujuan SDGs.

Pelayanan publik secara digital di Indonesia bukan suatu hal yang asing. Hal tersebut dibuktikan melalui banyaknya aplikasi-aplikasi maupun layanan digital dari pemerintah untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat, sebagai contoh adanya aplikasi Peduli Lindungi yang dibangun untuk mempermudah pelaksanaan *tracing* masyarakat yang terkena virus COVID-19, bahkan melalui aplikasi tersebut, masyarakat dapat memperoleh pelayanan konsultasi kesehatan secara gratis dan juga mudah, hanya melalui aplikasi peduli lindungi. Selain itu, di Kota Semarang, pelayanan publik secara digital dapat dilihat dari pengembangan aplikasi Lapori Hendi. Aplikasi yang digunakan untuk layanan pelaporan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang, berhasil menjadikannya solusi agar masyarakat bisa mendapatkan kualitas pelayanan yang lebih baik serta sebagai saluran memberikan aspirasi kepada pemerintah terkait kualitas pelayanan publik. Contoh-contoh tersebut menjadi bukti bahwa implementasi terkait dengan digitalisasi layanan publik besar peluangnya untuk dapat dikembangkan oleh masyarakat.

Di Indonesia, terkait pengembangan tata kelola digital pemerintah telah diatur dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Melalui peraturan tersebut, pemerintah berupaya untuk mendorong percepatan pelaksanaan implementasi pemerintahan berbasis elektronik. Percepatan ini menjadi kunci dalam mewujudkan hadirnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance / TKPB*).

TKPB yaitu praktik pemerintah agar berupaya untuk mewujudkan pemerintahan bersih dan terlepas dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) dan memiliki orientasi guna melayani kepentingan publik (Sudrajat, 2009). Praktik *good governance* berupaya untuk memberikan pelayanan prima atau maksimal kepada masyarakat, selaku pengguna layanan publik, sehingga terdapat kepuasan dari masyarakat atas pelayanan yang diterimanya. Pada akhirnya praktik ini tidak hanya akan memuaskan masyarakat saja sebagai pengguna layanan, tetapi juga manfaatnya bisa dirasakan oleh pemerintah sebagai pemberi layanan karena mendapatkan apresiasi dari masyarakat.

Berikut adalah sembilan karakteristik praktik *good governance* dalam suatu pemerintahan menurut United Nations Development Programme (UNDP): (1) partisipasi; (2) keterbukaan; (3) responsive; (4) kepemimpinan yang baik, (5) efektifitas dan efisiensi; (6) penegakan hukum yang kuat; (7) ketergantungan; (8) kestabilan produk; (9) kesetaraan dan inklusi. Dalam mewujudkan pemerintahan yang baik, partisipasi masyarakat menjadi salah satu indikator yang perlu diperhatikan. Masyarakat perlu turut dilibatkan dalam proses perumusan kebijakan, pengambilan keputusan, hingga pelaksanaan evaluasi dari suatu kebijakan. Hal ini menjadi sesuatu yang penting dalam meningkatkan rasa memiliki masyarakat terhadap suatu kebijakan, sehingga dalam implementasinya kebijakan dapat dilaksanakan dengan baik.

Tata Kelola Pemerintahan yang Baik tentu memerlukan penegakan dan kepastian hukum yang baik. Suatu kebijakan akan dijalankan dengan baik apabila terdapat aturan main dan penegakan terhadap aturan yang baik. Aspek *rule of law* merupakan aspek

yang akan menunjang pelaksanaan *good governance*. Pelaksanaan pada aspek ini akan memberikan jaminan atau kepastian hukum kepada seluruh masyarakat atas kegiatan dan juga berbagai bentuk tindakan yang dilakukan masyarakat dalam memberikan dorongan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik.

Aspek responsif dalam *good governance* bermaksud untuk mendorong badan-badan publik untuk memberikan pelayanan maksimal terhadap masyarakat. Dalam paradigma *New Public Administration*, suatu paradigma yang dikembangkan oleh George Frederickson, menjelaskan bahwa salah satu nilai yang perlu dimiliki oleh badan publik di masa yang akan datang adalah terkait dengan daya tanggap. Badan publik perlu memiliki daya tanggap yang baik dalam rangka menyesuaikan diri dengan kebutuhan zaman dan juga kebutuhan masyarakat terkait kehadiran pemerintah. Dalam penelitian terdahulu mengenai paradigma administrasi publik, dijelaskan bahwa kebutuhan akan daya tanggap sebagai jawaban atas permasalahan lambannya badan publik dalam menempatkan diri pada perkembangan serta tuntutan masyarakat (Alamsyah, 2016). Selain itu daya tanggap yang baik juga dibutuhkan untuk memecahkan beberapa permasalahan birokrasi lainnya, seperti respon pelayanan yang lambat, identifikasi kebutuhan publik akan data yang lambat, komitmen pimpinan dalam memberikan pelayanan yang tanggap, serta mekanisme politik dalam rangka memperkuat daya tanggap pelayanan kepada masyarakat.

Dalam mewujudkan *good governance* aspek terkait dengan *equity* dan *efficiency* serta *effectiveness* juga menjadi hal-hal yang diperhatikan. *Equity* yang dimaksud

dalam karakteristik ini adalah bagaimana masyarakat dapat memperoleh perlakuan yang adil dalam memperoleh pelayanan, kesejahteraan, dan keadilan. Secara regulasi di Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945 telah mengatur mengenai hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh setiap warga negara, tetapi dalam implementasinya hal tersebut sering kali menemukan hambatan karena terdapatnya oknum-oknum birokrat yang lebih mementingkan kebutuhannya sendiri, dibandingkan dengan kebutuhan masyarakat, selaku penerima layanan. Terkait dengan efisiensi dan efektivitas yang ditekankan pada layanan ini adalah bagaimana strategi birokrasi atau badan publik, selaku pemberi layanan, memberikan pelayanan yang terbaik dan dapat segera menyelesaikan kebutuhan publik atas layanan pada instansinya (Saribu, 2017).

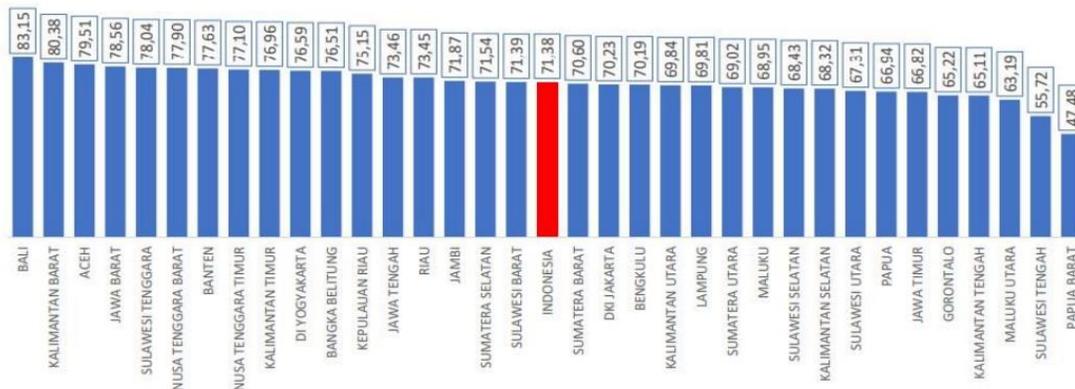
Aspek lainnya terkait *good governance* ialah *accountability* dan *strategic vision*. Kehadiran pemerintah tidak semata-mata untuk memaksa masyarakat mengikuti rumusan kebijakan yang dimilikinya. Pelaksanaan atau implementasi kebijakan akan berjalan sulit ketika masyarakat tidak merasa bahwa program atau kebijakan tersebut dapat menjawab kebutuhannya. Dalam aspek *accountability* hal ini coba diselesaikan melalui meningkatkan tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat terkait dengan program yang ingin diberikannya. Aspek ini kan menjadi kunci baiknya suatu kebijakan yang akan dilaksanakan. *Strategic vision* juga menjadi aspek yang menunjang praktik *good governance* melalui hadirnya rencana jangka panjang atau visi yang dimiliki oleh pemerintah dalam memberikan jaminan kebijakan dan juga program yang dapat menyelesaikan masalah struktural di dalam masyarakat.

Transparansi, sebagai salah satu indikator dalam *good governance* menjadi suatu hal yang menjadi prioritas dalam beberapa waktu belakangan ini. Hal tersebut dikarenakan transparansi turut melibatkan bagaimana masyarakat dapat melakukan atau memeriksa akuntabilitas kinerja pemerintah, serta berpartisipasi dalam pembangunan atau program-program pemerintah. Indonesia telah berupaya untuk mendorong transparansi melalui hadirnya UU No. 14 Tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik (KIP).

Peraturan mengenai KIP dimaknai sebagai upaya Badan Publik untuk menghadirkan informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat luas. Badan publik tersebut tidak terbatas hanya Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah, melainkan juga melibatkan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Unit-unit pelaksana dari Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah, serta badan/organisasi dengan pendanaan dari APBN.

Upaya mendorong keterbukaan informasi publik dilakukan melalui Indeks Keterbukaan Informasi Publik (IKIP). IKIP merupakan survei yang dilakukan oleh Komisi KIP untuk mengukur tingkat keterbukaan yang dilakukan oleh badan publik dalam hal informasi. Berdasarkan hasil indeks tersebut, ditemukan informasi bahwa pada tahun 2022 didapati hasil bahwa rata-rata nilai IKIP Indonesia berada pada nilai 71.38 dengan rincian hasil setiap provinsi sebagai berikut:

**Gambar 1.1 Skor IKIP Berdasarkan Provinsi 2022**



Sumber: Komisi Informasi Pusat (2022)

Hasil tersebut menggambarkan bahwa kondisi Indonesia berada pada Sedang. Gambar 1.1 menunjukkan terdapat 17 Provinsi dengan nilai IKIP di bawah rata-rata, atau sebesar 50% dari nilai rata-rata IKIP nasional. Hal tersebut menjadi suatu perhatian penulis untuk meneliti lebih dalam terkait dengan Keterbukaan Informasi Publik.

Dalam data IKIP di atas, ditemukan bahwa Kalimantan Tengah menjadi provinsi dengan nilai IKIP terendah dibandingkan provinsi-provinsi yang ada di kalimantan lainnya dengan nilai 65,11, atau berada 6.27 poin di bawah rata-rata nasional. Hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian lebih dalam sejauh mana upaya yang dilakukan oleh Provinsi Kalimantan Tengah untuk mengupayakan keterbukaan informasi publik di Provinsi Kalimantan Tengah.

Penulis melakukan observasi melalui mencari salah satu praktik baik keterbukaan informasi publik di provinsi Kalimantan Tengah. Dalam upaya tersebut,

penulis menemukan salah satu contoh baik atau *champion* keterbukaan informasi publik yang sudah baik dilakukan, yaitu oleh unit kerja Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Immanuddin. RSUD Sultan Immanuddin merupakan unit kerja yang berada di bawah Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat. Dalam keberjalanannya dan dalam ruang lingkup implementasi UU Keterbukaan Informasi Publik, RSUD Sultan Immanuddin menjadi salah satu praktik baik di Provinsi Kalimantan Tengah.

RSUD Sultan Immanuddin menjadi salah satu unit kerja yang berprestasi dalam hal keterbukaan informasi publik. Pada tahun 2021, berdasarkan hasil observasi penulis terhadap RSUD Sultan Immanuddin ditemukan bahwa, RSUD Sultan Immanuddin mendapatkan penghargaan Keterbukaan Informasi Publik dari Komisi Informasi Provinsi Kalimantan Tengah atas upaya melakukan keterbukaan informasi melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) RSUD Sultan Immanuddin.

RSUD Sulta Immanuddin tidak berpuas diri ketika berhasil mendapatkan penghargaan tersebut. Dalam upaya meningkatkan akuntabilitas, transparansi, dan kecepatan melakukan permohonan dan publikasi informasi dari RSUD Sultan Immanuddin, maka dilakukan pengembangan lebih lanjut melalui pemanfaatan Teknologi Informasi. PPID RSUD Sultan Immanuddin melakukan upaya untuk membuka informasi publik lebih lanjut dengan memberikan layanan *online* melalui Sistem Informasi Dokumentasi dan Informasi Publik Online (SI DIPO).

Praktik tata kelola pemerintahan yang baik, sering dikerucutkan hanya kepada dinas terkait dan juga badan publik khususnya dinas-dinas lainnya. Namun, sering kali

badan publik lainnya terlupakan dalam memberikan pelayanan yang baik, dalam hal ini RSUD Sultan Imanuddin, sebagai rumah sakit milik daerah yang juga merupakan badan publik, memiliki inovasi dalam memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan karakteristik tata kelola pemerintahan yang baik. Adapun inovasi yang dibuat untuk mendorong hadirnya tata kelola pemerintahan yang baik ialah melalui aplikasi SI DIPO (Sultan Imanuddin Dokumentasi dan Informasi Publik Online).

Berdasarkan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) di Indonesia, setiap badan publik diwajibkan untuk membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). PPID merupakan aparatur yang memiliki tanggung jawab untuk melakukan kegiatan penyimpanan, dokumentasi, penyediaan, dan/atau pelayanan terkait informasi yang diperoleh kepada Badan Publik tersebut. Kehadiran pejabat tersebut merupakan untuk menjamin terdapatnya pihak yang bertanggung jawab dalam mengelola publikasi dan permohonan informasi publik agar permohonan tersebut dapat ditindaklanjuti oleh Badan Publik termohon. PPID juga dapat berdampak pada peningkatan transparansi badan publik kepada masyarakat. Dengan adanya PPID, instansi pemerintah diwajibkan untuk membuka informasi publik yang dimilikinya kepada masyarakat. Hal ini akan membuat proses pengambilan keputusan oleh pemerintah lebih terbuka dan akuntabel. Dalam konteks SI DIPO, PPID telah dibentuk. Lebih dari itu, PPID RSUD Sultan Immanuddin juga telah beberapa kali mendapatkan penghargaan sebagai OPD dengan PPID terbaik. Melalui SI DIPO, PPID RSUD Sultan Immanuddin bertujuan untuk memperluas akses keterbukaan

informasi, partisipasi publik, serta kepercayaan publik pada RSUD Sultan Immanuddin melalui akses *website* yang mudah, murah dan cepat.

SI DIPO dapat menghadirkan sistem yang mendorong keterbukaan informasi publik pada RSUD Sultan Imanuddin. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi publik pada PPID Sultan Imanuddin melalui aplikasi ini. Inovasi ini juga berusaha untuk memperbaiki tata kelola pelayanan publik terkait keterbukaan informasi yang sebelumnya menjadi prioritas RSUD Sultan Imanuddin. Melalui layanan ini, masyarakat dapat memperoleh informasi yang telah diatur dalam UU-KIP. Selain itu, permohonan juga dapat dilakukan masyarakat secara *online* melalui layanan tersebut. SI DIPO dapat memangkas waktu dan juga memudahkan masyarakat dalam melakukan permohonan informasi.

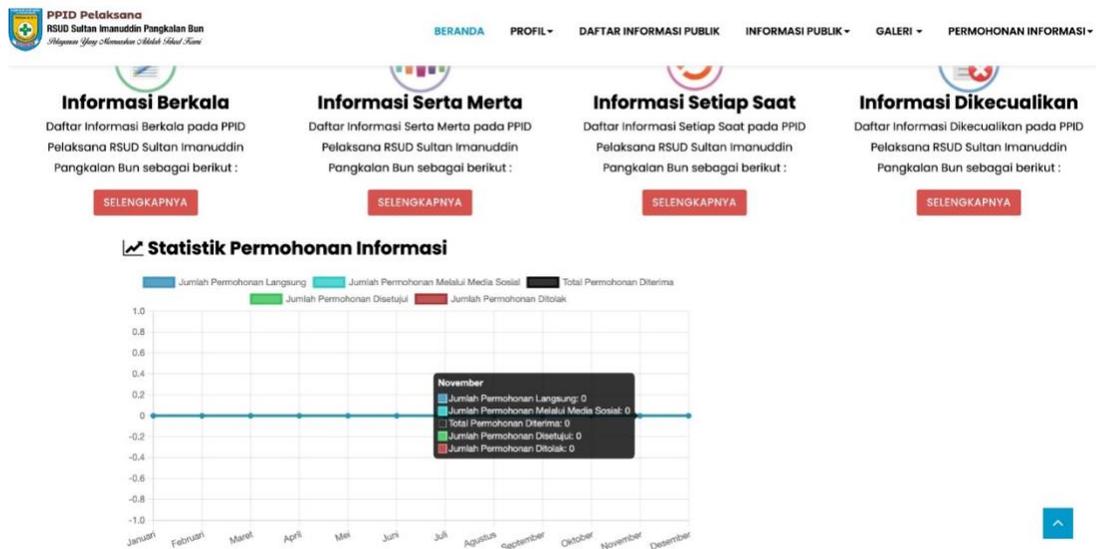
Berdasarkan hasil observasi awal penulis, ditemukan bahwa akses layanan informasi publik pada RSUD Sultan Imanuddin pada masa sebelum hadirnya inovasi sangatlah terbatas. PPID selaku pengelola informasi di RSUD Sultan Imanuddin belum berjalan dengan optimal. Akses informasi publik masih dilakukan melalui langkah-langkah manual. Permintaan informasi dari masyarakat kepada pemerintah juga sangat terbatas aksesnya, sehingga terdapat kemungkinan hambatan dari masyarakat dalam mengakses informasi publik terkait dengan RSUD Sultan Imanuddin. Selain itu, RSUD Sultan Imanuddin juga belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) hingga tenaga pengelola PPID yang menyebabkan pelayanan terhadap informasi publik di RSUD Sultan Imanuddin tidak maksimal.

Berangkat dari sejumlah permasalahan tersebut, maka dibentuklah SI DIPO dengan mendorong optimalisasi pelayanan keterbukaan informasi publik di RSUD Sultan Imanuddin. SI DIPO mendorong hadirnya pelayanan informasi publik yang berbasis informasi teknologi melalui website <http://36.95.63.18/ppid/>. Melalui portal tersebut masyarakat dapat memperoleh informasi publik terkait RSUD Sultan Imanuddin secara cepat dan juga otomatis. Masyarakat dapat memberikan permohonan informasi publik melalui portal tersebut, sehingga cara-cara manual seperti yang dipraktikkan sebelumnya dapat ditekan, sehingga optimalisasi layanan publik dalam hal informasi publik dapat lebih baik. Oleh sebab itu, penelitian ini penting untuk dilaksanakan supaya pelayanan terkait keterbukaan informasi yang dimiliki oleh RSUD Sultan Immanuddin dapat berjalan secara maksimal, sehingga tingkat kepercayaan dan pelayanan yang dimiliki oleh RSUD Sultan Immanuddin kepada masyarakat semakin membaik.

Penulis melakukan observasi untuk mendapatkan penelitian lebih dalam dengan menelusuri website SI DIPO. Penulis menemukan beberapa kekurangan dari website tersebut yang menjadi perhatian, salah satunya adalah tidak diperbaharuinya informasi terkait permohonan informasi melalui SI DIPO. Selain itu, pengelola juga tidak memberikan informasi atau data mengenai jenis-jenis informasi apa saja yang telah tersedia dan dapat diakses oleh publik di dalam portal SI DIPO. Sejumlah permasalahan tersebut menjadi perhatian penulis karena akan berdampak pada

seberapa tinggi tingkat responsivitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola SI DIPO.

**Gambar 1. Tidak Tersedianya Data Permohonan Informasi di SIDIPO**



**Sumber:** Website SI DIPO RSUD Sultan Immanuddin

Ketersediaan data dan informasi yang diperbaharui secara berkali membuktikan bahwa pemerintah memiliki perhatian kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk mendapatkan informasi. Namun hal tersebut tidak tampak dalam pengelolaan website SI DIPO saat ini. Berdasarkan kelemahan dan tantangan tersebut, maka penulis bertujuan untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai implementasi *responsive governance* dalam pelayanan SI DIPO.

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan teori *responsive governance* yang dipopulerkan oleh Hood dan Margetts yang menganalisis tingkat responsivitas pemerintahan dari empat dimensi, yaitu responsivitas, partnership, inovasi, dan

evaluasi. Teori ini diharapkan penulis dapat menggambarkan tingkat responsivitas pengelola SI DIPO dalam memberikan pelayanan informasi publik melalui SI DIPO.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana implementasi SI DIPO dalam menerapkan nilai-nilai *responsive governance*?
2. Faktor pendorong dan penghambat responsivitas keterbukaan informasi publik melalui SI DIPO?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Mempelajari dan melakukan analisa terkait seberapa jauh SI DIPO menerapkan nilai-nilai *Responsive Governance*.
2. Menemukan faktor pendorong dan penghambat RSUD Sultan Imanuddin dalam menjalankan program SI DIPO.

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1. Kegunaan Teoritis**

Memperluas wawasan serta pengetahuan terkait implementasi *responsive governance* yang dilakukan pada RSUD Sultan Imannuddin.

### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

- i. Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan untuk wadah bagi penulis untuk menerapkan ilmu-ilmu maupun teori yang sudah didapatkan selama kuliah

ii. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini berguna untuk meningkatkan pelaksanaan pelaksanaan keterbukaan informasi pada RSUD Sultan Imanuddin. Pada akhir penelitian ini, akan terdapat saran yang dapat digunakan oleh pengambil kebijakan sebagai bahan pertimbangan perbaikan dan pengembangan Keterbukaan Informasi Sultan Imanuddin

iii. Bagi pembaca

Dapat menambah pengetahuan dan keinginan untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait Keterbukaan Informasi baik di Indonesia maupun di Kotawaringain Barat dan Kabupaten/Kota lainnya.

## 1.5. Kerangka Pemikiran

### 1.5.1. Penelitian Terdahulu

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul dan Tahun</b>	<b>Teori</b>	<b>Metode</b>	<b>Hasil</b>
Annisa Putri	Responsive	Responsive	Kualitatif	SAMSAT Kota
Fernanda, Retno	Governance	Governance	Deskriptif	Semarang II telah
Sunu Astuti,	Aplikasi Sistem			mengimplementasik

Nama Peneliti	Judul dan Tahun	Teori	Metode	Hasil
Amni Zarkasyi Rahman	Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) SAMSAT Kota Semarang II			an konsep Responsive Governance melalui aplikasi SAKPOLE sebagai platform pengaduan masyarakat. SAKPOLE memungkinkan komunikasi yang cepat dan real-time antara masyarakat dan aparatur pemerintah, meningkatkan responsivitas pelayanan publik.
Anton Purwadi	Responsive Governance Melalui Twitter di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah	Responsive Governance	Kualitatif Deskriptif	1. Pemerintah Jawa Tengah telah responsif dalam menyikapi aduan

Nama Peneliti	Judul dan Tahun	Teori	Metode	Hasil
				<p>masyarakat di twitter.</p> <p>2. Pemerintah Jawa Tengah telah memberikan solusi yang cepat dan tepat melalui twitter.</p> <p>3. Responsivitas dalam penanganan aduan di twitter telah dilakukan secara sistematis dan terorganisir</p>
<p>Marivel Dygico, Angelique Songco, Alan T. White, Stuart J. Green</p>	<p>Achieving MPA effectiveness through application of responsive governance incentives in the Tubbataha reefs</p>	<p>Management effectiveness, Responsive governance</p>	<p>Mix Method</p>	<p>Dalam penelitian ditemukan bahwa implementasi manajemen yang efektif serta implementasi responsive governance telah</p>

Nama Peneliti	Judul dan Tahun	Teori	Metode	Hasil
				dijalankan dengan baik dalam mengelola ekosistem laut di Tubbataha.
Geert Dewulf dan Michael J. Garvin	Responsive Governance in PPP Projects to manage uncertainty, 2019	Responsive Governance	Kualitatif Deskriptif	Responsive Governance dalam implementasi proyek Public Private Partnership telah dijalankan dengan baik. Partnership serta responsivitas dalam membangun kerja sama telah dilaksanakan dengan baik antara semua pihak.
Marijn Janssen, Haiko van der Voort	Adaptive Governance: Towards a stable,	Adaptive Governance,	Kualitatif Deskriptif	Adaptive Governance menjadi suatu hal

Nama Peneliti	Judul dan Tahun	Teori	Metode	Hasil
	accountable and responsive government, 2016	Responsive Governanec		yang penting untuk diadopsi oleh pemerintahan pada zaman digital saat ini. Hal ini juga tidak dapat terlepas dari prinsip prinsip akuntabilitas dan responsivitas yang perlu dilengkapi oleh pemerintah untuk memastikan pemberian layanan yang terbaik.
Agus Salim	Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri X dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Swasta Y di Kota Pekanbaru (Salim, 2020)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Zeithmal	Observationa l analitik dengan pendekatan cross sectional dan model Point time	Rumah sakit swasta Y memiliki kualitas pelayanan rawat jalan yang sudah baik berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan. Rumah sakit negeri

Nama Peneliti	Judul dan Tahun	Teori	Metode	Hasil
			menggunakan purposive sampling	X masih dinilai cukup pada kelima dimensi kualitas pelayanan
Trenda Aktiva Oktariyanda, Soesilo Zauhar, Siti Rochmah (2013)	Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dalam Mencapai Kualitas Pelayanan Publik yang Optimal (Oktariyanda et al., 2013)	Teori Analisis Kualitas Pelayanan Publik Zeithmal yang dipopulerkan oleh Pasolong	Kualitatif Deskriptif	Pelayanan IMB pada BPPT Sidoarjo telah dilakukan dengan baik, tetapi terdapat beberapa aspek yang kurang maksimal, seperti kapasitas sumber daya manusia (SDM) dan sarana prasarana penunjang pelayanan publik
Zulaikha Harahap (2021)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Sertifikat Tanah di	Teori Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	Kualitatif Deskriptif	Salah satu kualitas pelayanan publik yang kurang pada kantor Badan

Nama Peneliti	Judul dan Tahun	Teori	Metode	Hasil
	Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota X (Harahap, 2021)			Pertanahan Nasional x adalah pegawai yang kurang memiliki tanggung jawab yang baik dalam menjalankan tugasnya, serta tidak adanya kerja sama yang baik antar petugas badan pertanahan nasional
Yuruth Marande (2017)	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso (Marande, 2017)	Teori Kualitas Pelayanan Publik Zeithmal	Deskriptif Kualitatif	Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo, Poso belum maksimal pada sisi penyediaan sarana dan prasaranan penunjang, keandalan dari

Nama Peneliti	Judul dan Tahun	Teori	Metode	Hasil
				petugas, daya tanggap, serta jaminan dalam memberikan pelayanan.
Rudi Rinaldi	Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara (Rinaldi, 2012)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teori lima dimensi mutu pelayanan dalam industri jasa yang dipopulerkan oleh Parasuraman dan Leonardo L. Berry.</li> <li>• Keputusan Menteri PAN RB nomor 3 Tahun 2003 tentang Prinsip Pelayanan Publik</li> </ul>	Kuantitatif - Eksplanasi	Kualitas SDM Biro Umum Setda Provinsi Sumatera Utara masih kurang dalam hal kesadaran dan motivasi, SOP yang ada saat ini dinilai masih panjang dan rumit, belum tersedianya standar pelayanan minimal yang mencakup jaminan waktu, prosedur, dan biaya pemberian layanan.

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul dan Tahun</b>	<b>Teori</b>	<b>Metode</b>	<b>Hasil</b>
Bambang Surayantoro dan Yan Kusdyana	Analisis Kualtias Pelayanan Publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya (Suryantoro & Kusdyana, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensi Analisis Kualitas Pelayanan Publik Ziethmal</li> <li>• Keputusan Menteri PAN dan RB Nomor 3 Tahun 2003</li> </ul>	Kualitatif deskriptif	Pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya sudah baik. Namun aspek terkait dengan kesediaan sarana dan prasarana yang diterima oleh masyarakat belum dilaksanakan dengan maksimal
Prasetyo Isbandono dan Dhiah Ayu Pawestri	Analisis Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Surabaya (Isbandono & Pawastri, 2019)	Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Prasurarman	Kualitatif Deskriptif	Responsivitas belum sepenuhnya dilaksanakan baik, jaminan terkait kecepatan pada pengunjung belum maksimal, empati petugas sudah cukup baik, keandalan belum

Nama Peneliti	Judul dan Tahun	Teori	Metode	Hasil
				maksimal karena terdapat beberapa data yang belum dipublikasikan, serta sarana dan prasarana penunjang belum maksimal kesediannya.
Khaidir Ali dan Rafieqah Nalar Rizky	Analisis Kualitas Pelayanan Pencairan Dana di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Medan I (Ali & Rizky, 2021)	Teori Analisis Kualitas Pelayanan Publik Ziethmal	Deskriptif Kualitatif	Kualitas pelayanan publik pada KPPN Medan I sudah baik. Seluruh dimensi kualitas pelayanan publik telah dipenuhi dan dimaksimalkan melalui penggunaan aplikasi.
Wayan Ira Masuari	Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Rumah Sakit X	Standar Kualitas Pelayanan Kesehatan Peraturan Menteri	Metode Deskriptif Kualitatif,	Kualitas pelayanan informasi obat yang dilakukan Rumah

Nama Peneliti	Judul dan Tahun	Teori	Metode	Hasil
	Gianyar (Masuari, 2021)	Kesehatan No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit	melalui wawancara	Sakit X Gianyar telah dilaksanakan dengan sangat baik sesuai dengan amanat Permenkes No. 72 Tahun 2016. Selain itu semua apoteker memberikan pelayanan informasi obat sudah memiliki kompetensi, serta tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna layanan informasi obat
Lisa Novita Sari, Erpidawati, Elsi Susanti	Hubungan Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pasien (Sari, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisis kualitas pelayanan publik Zeithmal</li> </ul>	Kuantitatif Korelasi	Terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien di

Nama Peneliti	Judul dan Tahun	Teori	Metode	Hasil
				bagian rekam medis Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung
Nuzlan Botutihe	Analisis Efektivitas Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo (Botutihe, 2017)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teori kepemimpinan</li> <li>• Teori korelasi</li> <li>• Teori pelayanan publik Ziethmal</li> </ul>	Kuantitatif	Terdapat pengaruh kepemimpinan terhadap efektivitas pelayanan rumah sakit; terdapat pengaruh motivasi terhadap efektivitas pelayanan rumah sakit; terdapat pengaruh sarana dan prasaran terhadap efektivitas pelayanan kesehatan; dan terdapat pengaruh ketiganya terhadap efektivitas dan prestasi di Rumah

Nama Peneliti	Judul dan Tahun	Teori	Metode	Hasil
				Sakit Aloe Saboe Gorontalo.
Nazirwan	Kualitas Pelayanan Publik Pada KASI Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Padang Selatan, Kota Padang (Nazirwan, 2020)	Teori Kualitas Pelayanan Publik Parasuraman	Kualitatif Deskriptif	Kualitas pelayanan publik pada KASI Administrasi Kependudukan Kecamatan Padang Selatan memiliki kendala dalam meningkatkan kapasitas sumber daya yang dinilai masih kurang, kesadaran masyarakat yang rendah serta sarana prasarana yang belum memadai
Twowenti Fitri Marpaung	Analisis Kualitas Pelayanan Apotek Rawat Jalan terhadap Kepuasan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Teori Kualitas Pelayanan Publik Zeithmal</li> </ul>	Deskriptif Kualitatif	Proses layanan, biaya layanan, dan pelayanan Kemampuan

Nama Peneliti	Judul dan Tahun	Teori	Metode	Hasil
	Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Malinau	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keputusan Menteri PAN dan RB Nomor 63 Tahun 2003</li> </ul>		produk dan tenaga pelayanan RSUD Malinau dilakukan sesuai dengan standar yang berlaku, hanya saja dari segi waktu pelayanan dan fasilitas yang sepenuhnya belum memadai sesuai harapan dari pasien.
Arizal, Ichsan Budiharto, Arina Nurfianti	Analisis Rencana Penerapan Sistem Informasi Dalam Pendokumentasian Asuhan keperawatan di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura (Arizal et al., 2020)	Teori Uji Kredibilitas Miles and Huberman	Kualitatif Deskriptif	Rencana penerapam sistem informasi dalam pendokumentasian keperawatan Rumah Sakit Universitas Tanjungpura dipengaruhi oleh perawat, manfaat

Nama Peneliti	Judul dan Tahun	Teori	Metode	Hasil
				dalam meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan dan pengetahuan perawat, selanjutnya didukung dengan tenaga infomatika, fasilitas dan manajemen rumah sakit.
Dinoroy Marganda Aritonang	The Impact of E-Government System on Public Service Quality in Indonesia (Aritonang, 2017)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teori E-Government</li> <li>• Teori Kualitas Pelayanan Publik Zeithmal</li> </ul>	Kualitatif Deskriptif	Penerapan E-government di pemerintahan dapat mendorong serta mempercepat pelaksanaanr eformasi birokrasi serta penyelenggaraan pemerintah yang efektif dan efisien

Nama Peneliti	Judul dan Tahun	Teori	Metode	Hasil
Mogbel Aid Alenizi, Mona Alanazi, Mohammed AL- Rababah	Quality of Services (QoS) in the Saudi Arabian General Hospital using Coputer Networks (Alenizi et al., 2017)	Teori kualitas dan korelasi pelayanan publik	Deskriptif kualitatif	Kualitas pelayanan dari petugas di Saudi Arabian General Hospital kuat dalam beberapa segi, seperti, responsivitas, kepercayaan dan keamanan, dan kepedulian terhadap pasien
Ashfaq Amir Shaikh, Singh Nikhil Chandrashekhar, Ayshan Maredia, Khan Faiin Shakeel, Saif Sayyed	Improving the Quality of healthcare Using Big Data (Shaikh et al., 2018)	Teori Big Data sebagai Pusat Informasi Publik	Kualitatif Deskriptif	Telah dibangun aplikasi <i>Healtho</i> di India untuk mengatasi masalah kesehatan melalui penerapan Big Data. Selain itu melalui pengembangan Meditime sebagai

Nama Peneliti	Judul dan Tahun	Teori	Metode	Hasil
				sarana warga India mengakses obat-obatan dinilai efektif dan juga menjadi solusi untuk mengatasi permasalahan kesehatan di India.
Maghfirah Hariyanti Syamsul Bahri	The Effect of Service Quality and Professionalism on Patient Loyalty Through Hospital Image (Study at Makassar Bahagia Hospital) (Bahri et al., 2021)	Teori Path Analysis untuk melihat dampak dari kualitas pelayanan dan profesionalisme terhadap kepuasan pelanggan (pasien)	Kuantitatif	Dampak standar pelayanan terhadap kepuasan pasien sangat tinggi, dampak profesionalisme terhadap citra rumah sakit juga berdampak positif; dampak profesionalisme terhadap kepuasan pelanggan sangat signifikan.

### 1.5.2. Administrasi Publik

Pemahaman terkait administrasi publik, sering kali dibatasi dengan kegiatan-kegiatan seputar ketik-mengetik maupun kegiatan tata usaha. Hal tersebut tidak terlepas adanya kata “administrasi” yang dikenal masyarakat sebagai bagian dari kegiatan-kegiatan tersebut. Administrasi Publik memang memiliki kata “administrasi” di depannya, tetapi memiliki makna yang berbeda jauh dibandingkan dengan makna yang biasanya kita ketahui.

Administrasi publik ialah pemanfaatan sumber daya personel publik yang telah terorganisir dan terkoordinasi untuk merumuskan, melaksanakan, serta mengatur ketetapan kebijakan publik (Pasolong, 2013: 3).

Selain Pasolong, terdapat beberapa ahli lainnya yang juga menjelaskan mengenai Administrasi Publik (Anggara, 2016: 134; Pasolong, 2013:3):

1. Barton & Chappel: Administrasi Publik adalah sebuah kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah atau yang disebut dengan *the work of government*. Seluruh kegiatan yang melibatkan pemerintah dan juga personil yang memberikan pelayanan publik, disebut dengan Administrasi Publik.
2. Starling: Administrasi publik merupakan segala sesuatu yang dilakukan pemerintah sesuai dengan yang dijanjikan semasa kampanye. Starling melihat bahwa kebijakan publik merupakan salah satu produk politik yang perlu diselesaikan di masa jabatan.

3. Dimock & Dimock: menjelaskan bahwa administrasi publik ialah studi tentang apa yang diinginkan publik dari pemerintah dan bagaimana mereka mendapatkannya..
4. Waldo: administrasi publik merupakan manajemen dan organisasi personel dalam pemerintahan guna mencapai maksud yang sudah ditentukan.

Administrasi sebagai suatu ilmu tentu memiliki batasan-batasan atau ruang lingkup. Namun, administrasi publik memiliki keunikan dibanding beberapa ilmu lainnya, di mana terdapat kompleksitas yang bergantung pada peningkatan keperluan atau permasalahan yang ada di masyarakat (Pasolong, 2013: 8). Nicholas Henry dalam Pasolong (2013: 8-9) memaparkan terdapat tiga ruang lingkup dalam administrasi publik, yaitu:

1. Organisasi Publik: segala sesuatu yang berkaitan dengan bentuk organisasi serta sikap organisasi
2. Manajemen Publik: segala sesuatu yang berhubungan dengan sistem sertailmu manajemen, penilaian program dan produktivitas, anggaran publik, serta manajemen SDM
3. Implementasi: berkaitan dengan pendekatan kepada kebijakan publik serta penerapannya, kerahasiaannya, administrasi diantara pemerintah serta etika birokrasi.

Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan pendalaman penelitian

dalam administrasi publik yang berkaitan dengan manajemen publik. Hal ini selaras dengan topik penelitian penulis yang berkaitan dengan analisis implementasi *responsive governance* yang mana akan menelusuri aspek mengenai hubungan dalam suatu proses pelaksanaan program, dalam hal ini adalah SI DIPO.

### **1.5.3. Paradigma Administrasi Publik**

Dalam buku berjudul “Administrasi Negara Baru” yang ditulis oleh George Frederickson (2003: 27) mengenai paradigma administrasi publik dikemukakan enam paradigma administrasi publik sebagai berikut :

#### **1. Paradigma Birokrasi Klasik.**

Paradigma ini berfokus pada efisiensi dan rasionalitas dalam administrasi publik. Birokrasi dianggap sebagai model ideal administrasi yang memiliki hierarki yang jelas, aturan dan prosedur yang ketat, serta pembagian tugas yang jelas. Tolak utama paradigma ini antara lain; Weber: *Bureaucracy* (1992), Wilson: *The study of public administration* (1887), Taylor: *scientific management* (1912) serta Gulick dan Urwick: *Papers on the science of administration*.

#### **2. Paradigma Birokrasi Neo Klasik.**

"Birokrasi Neo Klasik" tidak umum digunakan dalam konteks administrasi publik. Paradigma dalam administrasi publik terus berkembang sesuai dengan perubahan sosial, politik, dan ekonomi, dan terminologi yang berbeda dapat

digunakan oleh berbagai ahli dan penulis dalam literatur. Ada beberapa perspektif yang dapat disebut "neo-klasik" atau "neo-birokrasi" dalam administrasi publik. Beberapa elemen yang terkait yaitu: manajemen berbasis kinerja, fleksibilitas birokrasi, desentralisasi dan partisipasi. Teoritis pendukung paradigma ini antara lain adalah Simon: *Administration Behaviour* (1948), Cyer dan March: *Abehavioral Theory of the firm* (1963).

### **3. Paradigma Kelembagaan.**

Fokus Perhatian paradigma ini ini mengacu pada pendekatan yang menekankan peran penting lembaga-lembaga dalam membentuk dan memengaruhi perilaku, proses, dan hasil administrasi publik. Paradigma kelembagaan mengakui bahwa kelembagaan (institusi) memiliki aturan, norma, nilai, dan struktur yang mempengaruhi bagaimana administrasi publik beroperasi.

### **4. Paradigma Hubungan Kemanusiaan.**

Inti yang mendasari paradigma ini adalah dengan pendekatan yang menekankan pentingnya hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam mencapai tujuan pelayanan publik yang lebih baik. Paradigma ini melibatkan elemen-elemen seperti pelayanan publik yang berfokus pada kemanusiaan, keterlibatan masyarakat, empati dan kepekaan terhadap masyarakat, kesetaraan dan keadilan.

### **5. Paradigma Pilihan Publik**

Salah satu pendekatan dalam administrasi publik yang melibatkan analisis perilaku rasional dan pengambilan keputusan di antara para aktor dalam konteks administrasi publik. Paradigma ini mengadopsi kerangka pikir ekonomi dan menerapkan prinsip-prinsip ekonomi dalam memahami tindakan individu dan kolektif dalam administrasi publik.

## **6. Paradigma Administrasi Negara Baru.**

Focus dari administrasi negara baru mengacu pada pendekatan atau konsep yang menekankan perubahan atau reformasi dalam administrasi publik untuk menghadapi tuntutan dan tantangan baru dalam konteks modern. Elemen yang terkait yaitu pergeseran dari birokrasi klasik, pemberdayaan masyarakat, inovasi dan penggunaan teknologi, akuntabilitas dan antikorupsi.

### **1.5.4. Manajemen Publik**

Secara etimologi, kata "manajemen" berasal dari bahasa Prancis kuno "mesnagement" yang berarti "mengatur, mengelola, atau mengendalikan rumah tangga." Kata ini kemudian berkembang menjadi "management" dalam bahasa Inggris pada abad ke-17 dengan arti yang serupa. Kata "publik" berasal dari bahasa Latin "publicus" yang berarti "milik rakyat" atau "terkait dengan masyarakat secara umum." Kata ini mengacu pada hal-hal yang bersifat terbuka dan dapat diakses oleh semua orang dalam masyarakat. Jadi, secara etimologi, "manajemen publik" mengacu pada pengelolaan atau pengaturan urusan yang terkait dengan kepentingan masyarakat secara umum. Ini mencakup pengelolaan sumber daya dan proses untuk mencapai

tujuan-tujuan pemerintahan, penyediaan layanan publik, dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas (Ott, Hyde & Shafritz, 1990: h.ix)..

Definisi manajemen telah berkembang sedemikian rupa sehingga akan dijumpai variasi definisi manajemen. Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian dan pengarahan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Stoner J.A., R.E. Freeman dan D.R. Gilber Jr.,1995). Manajemen adalah seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain (Mary Parker Follet dalam Stoner J.A., R.E. Freeman dan D.R. Gilber Jr.,1995).

Manajemen Publik merupakan cabang dari administrasi publik yang secara khusus membahas keilmuan mengenai desain program dan restrukturisasi organisasi, alokasi sumberdaya melalui sistem penganggaran, manajemen keuangan, manajemen sumberdaya manusia dan evaluasi program dan audit (Ott, Hyde & Shafritz, 1990: h.ix).

Laurence Lynn (1996) mempertimbangkan tiga kemungkinan tentang gambaran manajemen publik sebagai seni (art), ilmu (science) dan (profession). Secara umum, apa yang dimaksud mengenai manajemen sebagai seni adalah, aktivitas kreatif yang dilaksanakan oleh para praktisi tidak dapat dipelajari dengan cara dihitung. Artinya manajemen publik merupakan sebuah aktivitas yang memiliki tingkat fleksibilitas yang sangat tinggi dan sangat tergantung dari situasi dan kondisi dimana beroperasi.

Dalam pengembangannya, ditemukan sejumlah pendapat terkait fungsi-fungsi manajemen publik, yaitu (Anggara, 2016):

1. Urwick: *forecasting, planning, organization, coordination, command, control.*
2. Gullick: *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, budgeting.*
3. Terry: *planning organizing, actuating, controlling.*
4. Koontz: *planning, organizing, staffing, leading, controlling.*

#### **1.5.5. Responsive Governance**

*Responsive Governance* adalah salah satu bagian penting dari peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Sebagai bagian dari upaya tersebut, kehadiran kualitas layanan pemerintah yang responsif menjadi suatu hal yang perlu dijadikan perhatian oleh pemerintah maupun aparaturnya. Menurut pendapat Baumgartner (2010) responsivitas merupakan sejauh mana penyusun aturan atau kebijakan mampu melakukan perubahan administrasi maupun kebijakan publik dengan menaruh pertimbangan pada prinsip-prinsip kebutuhan, keinginan, dan klaim (pengakuan) warga negara. Pendapat lainnya juga hadir dari Agus Dwiyanto (2006) yang menjelaskan bahwa responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan warga, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkan ke dalam berbagai proram layanan pemerintahan. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh organisasi publik untuk menangkap dan juga memberikan *feedback* yang sesuai dengan kebutuhan, prioritas, dan usulan masyarakat.

Pendapat lainnya juga hadir dari Gaebler (2003) yang menjelaskan lebih dalam terkait dengan *Responsive Governance* sebagai usaha untuk menjadikan prioritas utama berbagai tuntutan warga negara dan memberikan layanan publik yang lebih baik bagi warga negara. Pentingnya menghadirkan pemerintahan atau layanan yang responsif juga tergambarkan melalui teori analisis pelayanan publik dari Zeithmal, dengan salah satu indikator di dalamnya ialah terkait dengan responsivitas. Siagian (2000) juga menjelaskan bahwa responsivitas juga berkaitan dengan kemampuan aparatur untuk menghadapi dan mengantisipasi aspirasi warga, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru.

Dalam perkembangannya, menghadirkan pemerintahan yang responsif bukanlah suatu hal yang mudah untuk dijalankan, salah satu penyebab utama pemerintahan responsif sulit untuk dihadirkan adalah lambatnya arus komunikasi dan informasi antara pemerintah dengan warga negara (Eom, Hwang, & Yoon, 2014). Kendala komunikasi ini dapat tergambarkan dari sering terjadinya kesalahpahaman antara yang diinginkan oleh masyarakat dengan yang ditunjukkan pemerintah kepada masyarakat itu sendiri. Hal serupa juga digambarkan oleh Meier & O'Toole (2006) yang menjelaskan bahwa informasi yang dikirimkan atau disampaikan oleh masyarakat mengalami kesulitan untuk dapat dijangkau oleh pejabat publik, atau pun informasi tersebut mengalami keterlambatan untuk dapat diterima pejabat publik karena adanya pola ataupun metode komunikasi yang lambat atau harus dilaluinya banyak proses birokrasi.

Jonathan Fox dan L. David Brown (2015) menjelaskan bahwa dalam teori *Responsive Governance* pemerintah perlu untuk berinteraksi secara langsung dengan warga, mendengarkan hal-hal yang menjadi aspirasi serta kebutuhannya, dan mempertimbangkan ide, pendapat, serta pandangan mereka dalam proses pengambilan keputusan. Hal yang menjadi penekanan Jonathan Fox dan L. David Brown tersebut bertujuan agar pemerintah dapat secara cepat serta memutus beberapa rantai birokrasi yang membelenggu, sehingga komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat sulit untuk dicapai.

Menurut Hood dan Margetts, teori *responsive governance* memiliki empat elemen utama, yaitu:

1. Responsiveness: Pemerintah harus merespons kebutuhan dan aspirasi warga dengan cepat dan tepat. Hal ini memerlukan keterbukaan dan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan serta transparansi dalam proses pengambilan keputusan.
2. Partnership: Pemerintah harus bekerja sama dengan sektor swasta, organisasi warga sipil, dan warga untuk menciptakan kebijakan yang responsif dan efektif. Hal ini memerlukan kolaborasi dan keterbukaan antara pemerintah dan berbagai pemangku kepentingan.
3. Innovation: Pemerintah harus mampu menghasilkan inovasi dalam pengambilan keputusan dan penyediaan layanan publik. Hal ini

memerlukan kreativitas dan fleksibilitas dalam menghadapi perubahan lingkungan dan kebutuhan warga.

4. Evaluation: Pemerintah harus melakukan evaluasi terhadap kinerja dan dampak dari kebijakan dan program yang telah diterapkan. Hal ini memerlukan pengukuran dan analisis yang objektif dan terbuka.

Dalam teori ini, pemerintah memiliki sudut pandang sebagai pelayan publik yang memiliki tanggung jawab guna memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah juga perlu dibekali dengan kemampuan untuk melakukan identifikasi serta kemampuan yang baik dalam memberikan timbal balik atau respon kepada masyarakat secara cepat, tepat, serta dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan keempat dimensi tersebut untuk mengukur sejauh apa responsivitas RSUD Sultan Immanuddin dalam merespon masukan, permohonan informasi, saran, serta publikasi informasi dalam rangka pemberian pelayanan publik di sektor permohonan informasi.

### **1.6.Operasionalisasi Konsep**

Menurut Sugiyono (2012:31) definisi operasional adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstruk, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstruk yang lebih baik.

Adapun operasionalisasi konsep dalam penelitian ini akan menggunakan teori *Responsive Governance* dari Hood dan Margetts yang dijelaskan dalam definisi operasional sebagai berikut:

A. Responsiveness:

- Daya tanggap petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat
- Kesesuaian dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur dari petugas kepada masyarakat

B. Partnership

- Keterlibatan berbagai aktor atau pemangkukepentingan dalam pelaksanaan SI DIPO
- Strategi dalam membangun kemitraan antara pemerintah dengan pemangkukepentingan lainnya dalam SI DIPO

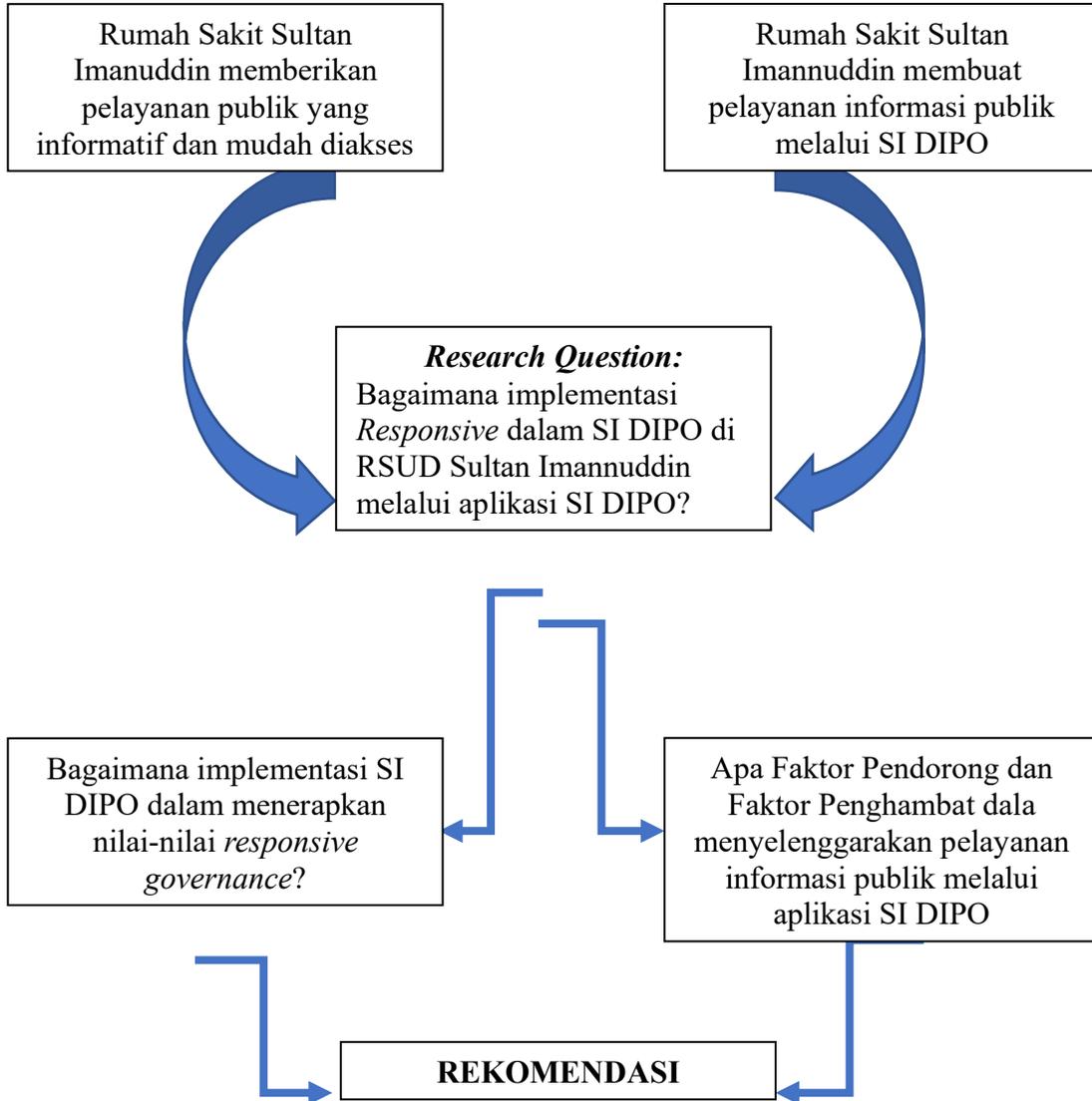
C. *Innovation*

- Nilai atau unsur inovasi yang dilakukan untuk menghadirkan layanan yang responsif
- Upaya inovasi yang dilakukan untuk meningkatkan reponsivitas pemerintah

D. Evaluasi

- Bentuk evaluasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk memastikan responsivitas dari layanan SI DIPO
- Peningkatan yang dilakukan setelah melakukan evaluasi untuk kualitas responsivitas SI DIPO yang lebih baik

### 1.7. Argumen Penelitian



## **1.8. Metode Penelitian**

### **1.8.1. Tipe Penelitian**

Desain Penelitian Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif. Berdasarkan penggolongan tiga tipe penelitian di atas, maka tipe penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mengumpulkan informasi secara aktual dan terperinci, mengidentifikasi masalah, membuat perbandingan atau evaluasi, dan menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama serta belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan di waktu mendatang.

### **1.8.2. Situs Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sultan Imanuddin Pangkalan Bun, Kalimantan Barat. Adapun fokus penelitian ini untuk melihat terkait responsivitas yang diberikan oleh RSUD Sultan Imanuddin kepada masyarakat mengenai keterbukaan informasi dan permohonan informasi yang dilakukan melalui aplikasi SI DIPO.

### **1.8.3. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian adalah informan penelitian yang memberikan data melalui wawancara. Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, teknik ini digunakan untuk menentukan subjek penelitian atau informan dilihat berdasarkan pada asas subjek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Subjek dalam penelitian ini adalah Pegawai RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun dan juga masyarakat selaku pengguna layanan SI DIPO.

### **1.8.4. Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Marzuki (2000:56) menjelaskan pengertian data primer dan data sekunder sebagai berikut :

1. Data primer merujuk pada data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk tujuan penelitian yang sedang dilakukan. Data ini belum pernah dikumpulkan sebelumnya dan merupakan hasil dari pengamatan, wawancara, survei, atau eksperimen yang dilakukan oleh peneliti secara langsung. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari informan yang memiliki relevansi yakni pegawai RSUD Sultan Imanuddin dan pengguna layanan SI DIPO.
2. Data sekunder merujuk pada data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain atau digunakan dalam penelitian sebelumnya. Data ini bukan hasil dari penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti saat ini, melainkan telah ada sebelumnya. Data sekunder bisa berasal dari berbagai sumber, seperti lembaga pemerintah, organisasi non-pemerintah, institusi akademik, atau lembaga penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen resmi pemerintah, artikel dan berita.

#### **1.8.5. Sumber Data**

Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2013:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata atau tindakan, Pada penelitian ini, sumber data yang digunakan berdasarkan pendapat Lofland dan Lofland di atas adalah sebagai berikut:

1. Kata-kata atau tindakan

Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman baik *video* maupun *audio*, pengambilan foto, atau film. Pencatatan sumber data utama melalui wawancara atau pengamatan merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar dan bertanya.

2. Sumber tertulis

Sumber tertulis merupakan bahan tambahan yang berasal dari sumber buku dan artikel, arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi. Dalam penelitian ini penulis

menggunakan sumber tertulis yaitu dokumen resmi, arsip-arsip, buku, dan artikel-artikel terkait.

### 3. Foto

Foto menghasilkan data deskriptif yang digunakan untuk menelaah segi-segi subjektif dan hasilnya dianalisis secara induktif. Dalam penelitian ini sumber foto digunakan sebagai bukti atau data pendukung.

#### **1.8.6. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam Sugiyono (Sugiyono, 2010: 225), beberapa teknik pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian yaitu:

- **Observasi:** Teknik ini melibatkan pengamatan langsung terhadap fenomena atau kejadian yang diamati. Observasi dapat dilakukan dengan metode partisipatif, di mana peneliti terlibat langsung dalam situasi yang diamati, atau observasi non-partisipatif, di mana peneliti hanya mengamati tanpa campur tangan dalam situasi tersebut.
- **Wawancara:** Teknik wawancara melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden dengan tujuan memperoleh informasi yang relevan. Wawancara dapat dilakukan dalam bentuk wawancara terstruktur, di mana pertanyaan telah ditentukan sebelumnya, atau wawancara tidak terstruktur, di mana dialog lebih bebas dan respons dari responden diberikan perhatian lebih.
- **Kuesioner:** Metode ini melibatkan penggunaan daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan terbuka atau tertutup, dan dapat diberikan secara daring atau langsung kepada responden.
- **Studi Dokumen:** Teknik ini melibatkan analisis dokumen yang relevan dengan penelitian. Dokumen tersebut dapat berupa data sekunder, seperti laporan,

kebijakan, atau rekaman historis, yang dapat memberikan wawasan dan informasi yang diperlukan.

- **Studi Literatur:** Teknik ini melibatkan pengumpulan informasi melalui studi dan analisis literatur yang terkait dengan topik penelitian. Studi literatur melibatkan membaca, menyaring, dan menganalisis literatur yang relevan untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang topik penelitian.
- **Studi Lapangan:** Teknik ini melibatkan penelitian langsung di lapangan dengan mengumpulkan data secara langsung dari lokasi atau konteks yang relevan. Ini dapat melibatkan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, atau kombinasi teknik lainnya.

#### **1.8.7. Analisis dan Interpretasi Data**

Afifudin (2009:145) mendefinisikan analisis dan interpretasi data adalah proses penting dalam penelitian dan pengambilan keputusan. Ini melibatkan pengorganisasian, pengolahan, dan pemahaman data yang telah dikumpulkan untuk menghasilkan informasi yang bermanfaat dan mendalam. Menurut Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2017:246), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Terdapat 3 (tiga) aktivitas dalam analisis data yakni reduksi data, display data dan verifikasi.