

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah pelayanan yang memengaruhi seluruh aspek kehidupan bernegara dan berperan penting bagi kesejahteraan negara. Pemerintah memiliki peran dalam menyelenggarakan pelayanan publik, hingga dapat diakses warga negara tak terkecuali. Ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pada Pasal 1 mendefinisikan, pelayanan publik sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah memiliki fungsi pelayanan yang wajib disediakan sesuai asa masyarakat, dengan tujuan mendapatkan umpan balik positif berupa kepercayaan. Pelayanan sektor publik merupakan ranah pemerintah sebagai representasi negara, dapat menjalin interaksi dengan lembaga non pemerintah dan warga untuk menyediakan kebutuhan masyarakat berupa barang ataupun jasa (Janwan dan Rahman, 2020: 90). Jenis pelayanan publik meliputi sektor pendidikan, kesehatan, termasuk juga terkait sumber daya kelautan dan perikanan. Dinamika perubahan masyarakat dan modernisasi menuntut pemerintah untuk adaptif dan responsif.

Pelayanan publik berbasis elektronik diyakini mampu mewujudkan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas. Dasar dari keyakinan ini menjadi landasan perubahan dalam penyediaan layanan, melalui proses adopsi teknologi yang diadaptasi sesuai kondisi sekarang. Perubahan yang dimaksud tersebut

tergolong hal baru atau inovasi, karena pemberian layanan sebelumnya dilakukan secara konvensional atau tatap muka, kemudian beralih dengan memberikan pelayanan dalam jaringan (*online*). Inovasi dapat diartikan sebagai hal yang baru dan bernilai lebih dari sebelumnya (Irwan, 2013:33). Inovasi yang dilakukan di sektor publik, biasanya memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi, sebagai penunjang pelayanan kepada masyarakat, kinerja pegawai, maupun instansi pemerintah.

Tindak lanjut dari peraturan perundang-undangan Nomor 23 Tahun 2014 dan 38 Tahun 2017, menegaskan bahwa Pemerintah Daerah berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahannya sendiri sesuai dengan aspirasi masyarakat setempat. Pemerintah daerah dalam hal ini kemudian termotivasi untuk berinovasi dengan tujuan menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik serta pelayanan publik yang akuntabel, efisien, dan efektif. Posisi pemerintah daerah yang dekat dengan masyarakat dan mengetahui kondisi alam serta lingkungan, dapat melaksanakan tujuan pembangunan daerah secara berkelanjutan berbasis inovasi.

Sumber daya alam di sektor kelautan dan perikanan tangkap di Indonesia menjadi potensi besar. Dilansir dalam berita UGM, Menteri Kelautan dan Perikanan menuturkan bahwa, sektor ini tetap berdiri kokoh dan berkembang meskipun dihadapkan pada krisis moneter tahun 1998 dan Covid-19 tahun 2020 (UGM, 2021). Potensi sumber daya kelautan dan perikanan perlu dikembangkan dengan melakukan riset, berinovasi, dan memanfaatkan teknologi secara bijak. Pemerintah daerah Kabupaten Pati memiliki potensi di bidang kelautan dan perikanan, melalui Dinas Kelautan dan Perikanan dapat memberikan pelayanan

yang berkualitas, sehingga dapat meningkatkan perekonomian masyarakat pesisir dan menyejahterakan pelaku utama di sektor tersebut.

Kabupaten Pati berbatasan langsung dengan Laut Jawa dan memiliki wilayah pesisir, sehingga produktivitas relatif unggul di sektor perikanan tangkap. Kabupaten Pati memiliki unit TPI terbesar, yakni Juwana Unit I dan II (Ragil, 2019). Dilansir dalam portal berita lokal Mitrast.com, Dinas Kelautan dan Perikanan (DKP) Kabupaten Pati mencatat bahwa TPI Unit II Juwana pada tahun 2021, menghasilkan produksi ikan tangkap terbanyak daripada tahun-tahun sebelumnya sekaligus tertinggi dari TPI unit lainnya, yakni sebanyak 436.639 kilogram (Nugraha, 2021). Potensi yang besar dan lokasi yang strategis tersebut, menjadikan Tempat Pelelangan Ikan (TPI) sebagai fasilitas utama yang mendukung pembangunan di sektor perikanan. Kabupaten Pati memiliki unit TPI terbesar, yakni Juwana Unit I dan II. Kehadiran, bertujuan untuk menciptakan kegiatan lelang yang kondusif dan mekanisme pasar yang sehat.

Pengelolaan TPI dikelola secara bersih, transparan, dan profesional agar dapat meningkatkan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD), tercipta keamanan, dan tidak terjadi penyelewengan. Kegiatan pelelangan ikan terutama di TPI II Juwana, kerap ditemukan beberapa masalah, misalnya Kekurangan Pembayaran Lelang Ikan (KPLI). Permasalahan lain yang sudah menjadi rahasia umum adalah penyimpangan dalam pengelolaan di TPI, misalnya pelayanan berbelit-belit, adanya pungli atau tarikan, sikap superior, dan loyalitas kekerabatan. Penyelenggaraan pengelolaan ikan secara konvensional menjadi penyebab

penyelewengan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab, entah dari masyarakat setempat ataupun pihak pejabat yang berwenang.

Pemerintah Daerah Kabupaten Pati turut mengambil langkah untuk mengatur dan mengelola potensi unggulannya di bidang kelautan dan perikanan. Kiat dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat adalah dengan memberikan kemudahan akses pelayanan, seperti mengadopsi inovasi sistem informasi. Bupati Pati Haryanto sebagai pemimpin yang adaptif bersama Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati selaku penyelenggara pelayanan publik, pada tahun 2020 menciptakan sebuah terobosan baru. Kebaruan tersebut berupa inovasi sistem informasi bernama Sistem Informasi Pelelangan Ikan Pati (SIPIPA).

SIPIPA diterapkan di TPI Unit II Juwana terintegrasi dalam satu sistem yang dapat diakses *online* melalui android. Penggunaan SIPIPA ini memudahkan pegawai, nelayan dan pembeli ikan dalam pelayanan administrasi serta akses informasi data terkait pelelangan. Sistem *online* SIPIPA, berkolaborasi dengan para pemangku kepentingan yang mana antara pembeli ikan dan nelayan nantinya akan memiliki identitas yang teregistrasi sehingga mendapatkan ID peserta lelang. Perubahan teknis lelang dari yang semula konvensional kemudian beralih memanfaatkan teknologi ini merupakan langkah mewujudkan pelayanan lelang yang akuntabel. Dengan demikian, seputar kegiatan lelang oleh pembeli dan nelayan berjalan efisien dan efektif berkat sistem *online* ini.

Akan tetapi, selain memberikan beberapa manfaat yang signifikan, perubahan berbasis digital dihadapkan pada permasalahan baru. Hal ini bisa saja disebabkan oleh kurang maksimalnya keberjalanan pelayanan publik, entah dari

sisi kinerja pegawai, tidak adanya sosialisasi, maupun masyarakatnya yang masih gagap teknologi. Masalah lain timbul akibat belum sempurnanya kebermanfaatan suatu produk yang terbilang baru tersebut.

Akuntabilitas turut menjadi aspek yang perlu diperhatikan. Pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang akurat diperlukan, terutama ranah publik. Akuntabilitas merupakan patokan atas penilaian atau evaluasi atas tindakan dalam memberikan pelayanan maupun menjalankan pelaksanaan dan pengelolaan kebijakan, program, oleh sektor publik, ataupun pada implementasi program inovasi. Publik mengharapkan tanggung jawab atas tingkah laku dan aktivitas, karena memang sumbernya berasal dari khalayak umum berupa pungutan pajak atau retribusi. Tercapainya akuntabilitas akan memperoleh kepuasan dan kepercayaan masyarakat, serta penyelenggaraan pemerintahan bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Proses penyusunan skripsi peneliti menguraikan informasi berkaca pada penelitian yang sebelumnya sudah ada sebagai bahan kajian perbandingan. Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang ada, terdapat kajian terdahulu ditemukan fakta bahwa inovasi pelayanan tidak selalu memberikan dampak berupa peningkatan kualitas pelayanan dan akuntabilitas, namun dalam pelaksanaannya juga turut mengalami hambatan atau kendala.

Terkait keterwujudan sistem elektronik pada akuntabilitas, penelitian oleh Indah Paradhina (2019) dalam skripsi berjudul “SSW (Surabaya Single Window): Inovasi Sistem Pelayanan Terintegrasi Berbasis Elektronik terhadap Perwujudan Akuntabilitas Publik Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya”,

menghasilkan bahwa kinerja implementasi SSW berdasarkan enam variable menurut teori Van Meter dan Van Horn yakni standar dan sasaran kebijakan, sumberdaya, hubungan antar organisasi, karakteristik pelaksana kebijakan, kondisi sosial politik, dan ekonomi, serta disposisi implementator cukup dikatakan baik. Meskipun mengalami hambatan, namun pihak UPT mampu mengatasinya, sehingga akuntabilitas terwujud dan indeks kepuasan tiap dinas juga baik.

Dalam jurnal berjudul “Akuntabilitas Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* (Penggunaan Aplikasi Lapor Sleman sebagai Layanan Aduan Masyarakat)”, hasilnya adalah implikasi penerapan teknologi informasi dalam sektor publik mampu melakukan transaksi yang tidak dibatasi oleh jarak, waktu, dan biaya. Ini menunjukkan bahwa aplikasi menjadi alat bantu untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik dan masyarakat dimudahkan dalam mengakses kapanpun dan dimanapun, cukup lewat *website/aplikasi* di *smartphone* android.

Pada penelitian sebelumnya oleh Aprizal dalam jurnal berjudul “Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan *E-Procurement* di Kota Pangkalpinang” menunjukkan bahwa sekalipun memanfaatkan teknologi, akuntabilitas pelayanan pengadaan barang dan jasa belum optimal, dari enam indikator hanya satu yang memenuhi. Belum maksimalnya keberjalanan *E-Procurement* karena minim interaksi antar lembaga, rendahnya kemampuan SDM dalam penguasaan IT, lemahnya aturan, dan konflik kepentingan.

Penelitian oleh Theodorus Hutabarat (2023) melakukan penelitian terkait implementasi e-government dalam peningkatan akuntabilitas. Penelitian tersebut menggunakan teori kesuksesan dari Pairs Cheek yakni teknologi informasi, organisasi, dan manusia. Hasilnya menunjukkan bahwa peningkatan akuntabilitas penghapusan asset belum baik, karena output dan input belum memadai, keterampilan pegawai kurang, dan struktur organisasi belum mampu menunjang.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Susilowati dari Universitas Diponegoro berjudul “Pemanfaatan Aplikasi Nelayan Pintar di Kabupaten Pati Jawa Tengah”, menjelaskan terdapat inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dikembangkan oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan untuk membantu nelayan melaut yakni aplikasi Nelpin. Adapun kesamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang ini adalah sama-sama mengkaji inovasi bidang kelautan dan perikanan yang diterapkan di lokasi Kecamatan Juwana, Kabupaten Pati. Pada penelitian sebelumnya menggunakan *mix method*, sedangkan penelitian yang hendak dilakukan peneliti menggunakan metode kualitatif. Penelitian sebelumnya meneliti aplikasi Nelpin, sedangkan peneliti meneliti sistem *online* SIIPA. Adapun acuan yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian sebelumnya adalah analisis *stakeholder*, statistik deskriptif, dan uji *chi-square*, sedangkan penelitian peneliti menggunakan acuan kualitas pelayanan publik, dan akuntabilitas. Hasil penelitian Susilowati menunjukkan bahwa nelayan membutuhkan aplikasi Nelpin karena bermanfaat dan mudah dalam pengoperasiannya, namun bentuk aplikasi dan cara pengoperasiannya perlu ditingkatkan lagi dengan memberikan sarana dan prasarana pendukung.

Penelitian serupa dengan penelitian ini oleh Annastasya dari Universitas Brawijaya, berjudul “Implementasi Program SIPIPA Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat (Studi Pada Tempat Pelelangan Ikan Juwana Unit II). Penelitian tersebut menganalisis SIPIPA berdasarkan model implementasi program yang dikemukakan oleh Weimer dan Vining yakni logika/program kebijakan, tempat, kemampuan implementator, dan implementasi program, serta analisis kendala internal dan eksternal. Kesamaan ada pada *locus* penelitian dan metode penelitiannya sejenis, namun dalam analisis menggunakan teori dan konsep yang berbeda. Perbedaan penelitian ini terletak pada analisis penerapan inovasi yang belum dibahas oleh peneliti sebelumnya, yakni melihat berdasarkan proses dampak SIPIPA dalam mewujudkan akuntabilitas, sedangkan penelitian sebelumnya mencakup implementasi program dan kendala keberjalanan SIPIPA. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelaksanaan lelang sudah memiliki SOP, tempat implementasi memenuhi standart kelayakan, kemampuan petugas yang baik, adanya kendala eksternal internal yang menghambat SIPIPA.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya tersebut tentang pemanfaatan teknologi dalam mewujudkan akuntabilitas. Fokus penelitian ini menitikberatkan pada pelayanan pelelangan melalui Sistem Informasi Ikan Pati (SIPIPA dalam mewujudkan akuntabilitas lelang, juga menggali informasi dari pemangku kepentingan terkait pengelolaan TPI, serta pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini berangkat dari masih sedikitnya penelitian yang mengusung topik serupa di daerah Kabupaten Pati, kendati program ini masuk dalam Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2020 yang

diselenggarakan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini menganalisis mengenai pelaksanaan SIPIPA serta terwujud tidaknya akuntabilitas pelelangan ikan di TPI Juwana Unit II.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana dampak penerapan Sistem Informasi Pelelangan Ikan Pati terhadap proses akuntabilitas pelelangan ikan?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dampak penerapan Sistem Informasi Pelelangan Ikan Pati dalam proses akuntabilitas pelelangan ikan.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memperkaya kajian kebijakan berbasis teknologi dan informasi komunikasi di sub sektor perikanan, sehingga menarik untuk terus dikembangkan. Penelitian ini juga memperkuat pengayaan penelitian sebelumnya, yakni peningkatan pelayanan yang ditujukan bagi kesejahteraan masyarakat melalui sistem *online* SIPIPA.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini menunjukkan gambaran cara kerja dalam upaya menjelaskan pengelolaan pelelangan perikanan. Kendati demikian, hasil kajian juga memperlihatkan sejumlah kelemahan, hingga diperlukan penyempurnaan terhadap mekanisme Sistem Informasi Pelelangan Ikan Pati. Penelitian ini dapat dijadikan acuan perbaikan dalam pemberian pelayanan di tempat lelang ikan dan pengembangan SIPIPA.

1.5. Kerangka Teori

Peneliti menggunakan beberapa konsep teori, yakni Pelayanan Publik, Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dan Akuntabilitas.

1.5.1. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah aktivitas yang dapat memberikan kepuasan. Pasolong (2019:147) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Istilah publik menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah umum atau orang banyak. Orang banyak dalam konteks pelayanan, artinya merujuk pada masyarakat. Definisi pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik kepada masyarakat, dalam Dwiyanto (2005:141). Dengan demikian, pelayanan publik merupakan layanan yang diberikan oleh pemerintah berupa barang ataupun jasa guna pemenuhan kebutuhan sekaligus memberikan kepuasan kepada masyarakat sesuai aturan yang telah ditetapkan. Berkaitan dengan ranah kelautan dan perikanan, pengertian

pelayanan publik sektor kelautan dan perikanan adalah aktivitas pemberian layanan oleh instansi sektor kelautan dan perikanan kepada masyarakat pesisir.

Tiga ranah pelayanan publik, meliputi barang, jasa, dan administratif. Jenis pelayanan jasa diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana penunjang, yang mana manfaatnya didapatkan secara langsung dan bisa habis dalam kurun waktu tertentu, misalnya pelayanan kesehatan, perbankan, serta sektor kelautan dan perikanan (Pasolong, 2019:148). Untuk pelayanan barang biasanya berupa penyediaan air dan listrik, sedangkan pelayanan administratif berkaitan dengan pelayanan kepengurusan dokumen resmi setiap warga negara (Rahman dan Tarigan, 2020:108). Pelayanan publik memiliki peran strategis karena dekat dan bersentuhan langsung dengan setiap warga negara dalam memberikan pelayanan. Pelayanan prima tercipta dari penyesuaian aturan perundang-undangan.

Untuk menilai sejauhmana kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, terdapat tolok ukur dari beberapa dimensi menurut Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2011: 46-47), sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangible*), indikator penampilan petugas, lingkungan yang nyaman, kemudahan proses layanan, kedisiplinan, kemudahan akses, dan penggunaan alat bantu;
2. Keandalan (*Reliability*), indikator kecermatan petugas, kejelasan standar pelayanan, kemampuan dan keahlian petugas;

3. Ketanggapan (*Responsiviness*), terdiri atas indikator respon petugas ke pelanggan, kecepatan, kecermatan, ketepatan petugas dalam melayani, serta pemrosesan keluhan pelanggan;
4. Jaminan (*Assurance*), tepat waktu petugas dalam memberikan layanan, jaminan biaya, kepastian biaya, dan legalitas pelayanan;
5. Empati (*Empathy*), terdiri atas mendahulukan kepentingan pemohon, petugas yang sopan dan ramah tamah, tidak diskriminasi, serta menghargai setiap pelanggan.

1.5.2. Tata Kelola Pemerintahan yang Baik

Government dan *governance* adalah dua istilah yang sering digunakan untuk menjelaskan pemerintah dan tata kelola pemerintahan. Pemerintah atau *government* bermakna pemilik kekuasaan atau institusi yang menjalankan manajemen pemerintahan. Istilah *government*, kemudian beralih menjadi *e-government*. Penerapan *e-government* sebagai bentuk kerja birokrasi yang dinamis dan mengharuskan adanya perubahan akibat tuntutan perkembangan zaman dan teknologi. *E-government* dapat diartikan sebagai proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien (Hardiyansyah: 2011: 109). Menurut Indrajit (2006), *e-government* adalah suatu mekanisme antara pemerintah dan masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi (*internet*) untuk melaksanakan urusan pemerintah, dan penyediaan pelayanan publik agar lebih baik. Penggunaan sistem digital atau komputerisasi ini dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas menuju *good governance* pada instansi pemerintah.

Tata kelola pemerintahan yang baik disebut juga dengan istilah *good governance*. *Governance* artinya menunjuk pada sifat dan bagaimana pemerintahan bekerja dengan baik, tertib, dan tertata. Menurut Sumarto (2009:1), *governance* adalah mekanisme, praktik, dan tata cara pemerintah dan warga dalam mengatur sumber daya serta memecahkan masalah publik. *Good governance* dapat dimengerti sebagai konsepsi tentang penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratis, dan efektif, dalam (Tahrir, 2005:102). Dari beberapa penjelasan tersebut, dapat disimpulkan *good governance* adalah upaya perwujudan efektifitas dan efisiensi dalam pemerintahan dengan melibatkan tiga aktor, yakni pemerintah, swasta, dan masyarakat. Sebagaimana acuan *United Nation Development Program* (UNDP), terdapat sembilan prinsip *good governance*, yakni partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektif dan efisien, kepastian hukum, responsif, konsensus, kesetaraan dan inklusif, serta visi strategis.

Perubahan pelayanan dari konvensional ke pemanfaatan teknologi adalah dalam rangka menciptakan transparansi dan akuntabilitas. Lenvine (2014:144) menerangkan bahwa *accountability* atau akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholder* dan norma yang berlaku di masyarakat. Akuntabilitas jelas bermakna suatu pertanggungjawaban dari pihak penyelenggara atau penyedia layanan.

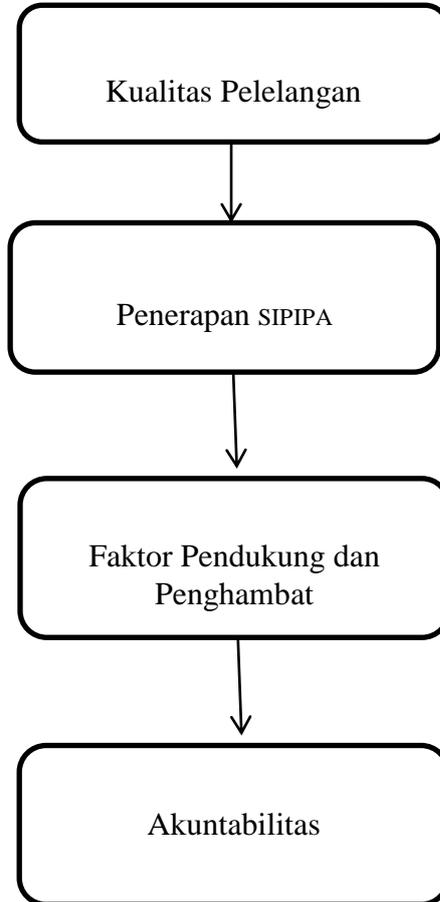
Akuntabilitas menjadi dasar dalam pelaksanaan manajemen pemerintahan yang baik, sehingga mengharuskan pihak penyedia atau penyelenggara dapat mempertanggungjawabkan kebutuhan publik. Untuk mewujudkan tata kelola

pemerintahan yang baik, maka berikut dimensi akuntabilitas menurut Koppel dalam Aman, Al-Shbail, dan Mohammed (2013: 17-18) diantaranya: transparansi, merujuk pada kemudahan dalam mengakses informasi terkait fungsi dan kinerja; pertanggungjawaban, merujuk pada tanggung jawab organisasi, pemberian sanksi pada kesalahan atau kelalaian, maupun penghargaan; pengendalian, merujuk pada kesesuaian dalam menjalankan perintah; anggunjawab, merujuk pada adanya regulasi atau hukum yang berlaku; serta responsivitas, merujuk pemenuhan harapan dalam bentuk kebutuhan dan permintaan.

Sheila Elwood dalam Raba (2006: 38) mengemukakan konsep untuk mengukur tingkat akuntabilitas, dilihat dari proses pelayanan yang sesuai dengan prosedur, murah, cepat, dan responsive. Konsep tersebut kemudian menjadi empat indikator yakni: (1) prosedur, terkait proses atau cara kerja yang jelas dalam pemberian layanan; (2) biaya, merujuk pada besar biaya administrasi; (3) jangka waktu, terkait kepastian yang merujuk pada efisien dan efektif; dan (4) responsif, terkait lingkungan yang adaptif atau bentuk tanggap atas aksi.

1.6. Kerangka Berpikir

Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir



Pelayanan publik terdiri atas bermacam-macam jenis. Adapun pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati tergolong jenis pelayanan jasa, berbentuk pelayanan aktivitas administrasi pelelangan dan pengelolaan TPI. Era perkembangan teknologi sekarang ini, sektor tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik demi perbaikan diperlukan. Dalam upaya mewujudkan pelelangan yang akuntabel dan transparan, maka disepakati produk inovasi pelayanan sektor kelautan dan perikanan oleh pemerintah daerah Kabupaten Pati dan Dinas terkait, yakni Sistem Informasi Pelelangan Ikan Pati (SIPIPA). Sistem *online* ini ditujukan kepada pelaku usaha perikanan, khususnya

nelayan dan pembeli ikan agar dapat mensejahterakan dan memudahkan dalam melayani aktivitas di TPI Unit II Juwana, serta meminimalisir masalah ataupun penyelewengan yang kerap ditemui. Dampak yang diharapkan adanya lelang berbasis elektronik ini adalah menghasilkan perubahan yang hendaknya dikelola, dalam keberjalanannya berdampak positif ataukah tidak.

Pelaksanaan SIPIPA apakah akan memengaruhi terwujud tidaknya kualitas pelayanan atau pelelangan setelah diimplementasikan. Penerapan ini kemudian memberikan dampak kepada masyarakat entah lebih baik atau buruk, sehingga menghasilkan akuntabilitas sebagaimana pendapat masyarakat dan pemangku kepentingan. Hal tersebut perlu diuraikan oleh peneliti karena terkait dengan tercapai tidaknya kualitas pelayanan dan akuntabilitas pelelangan. Dengan begitu, keberhasilan SIPIPA yang ditemukan nantinya, diharapkan mampu memberikan dampak positif, namun apabila ditemui kekurangan atau masalah maka diharapkan *stakeholder* dapat mencari solusi dan melakukan perbaikan guna mewujudkan pengelolaan TPI dan pemberian pelayanan publik berupa administrasi pelelangan yang akuntabel.

1.7. Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep dalam penelitian ini meliputi:

1.7.1. Pelayanan Publik

Pada fenomena penelitian ini, konsep yang digunakan untuk melihat bagaimana pelayanan TPI sebelum adanya inovasi dalam hal ini masih konvensional, peneliti menggunakan kaca mata dimensi kualitas pelayanan Zeithaml, diantaranya:

1. Berwujud (*Tangible*), dilihat dari penampilan, nyaman, kemudahan proses layanan, kemudahan akses, dan penggunaan alat bantu;
2. Keandalan (*Reliability*), dilihat dari kejelasan standar pelayanan, kemampuan dan keahlian petugas;
3. Ketanggapan (*Responsiviness*), yakni respon petugas ke pelanggan, kecepatan, kecermatan, ketepatan petugas dalam melayani, serta pemrosesan keluhan pelanggan;
4. Jaminan (*Assurance*), terkait tepat waktu tidaknya petugas dalam memberikan layanan, jaminan biaya, kepastian biaya, dan legalitas pelayanan;
5. Empati (*Empathy*), terdiri kepentingan pemohon terdahulu, petugas yang sopan dan ramah tamah, tidak diskriminasi, serta menghargai setiap pelanggan.

1.7.2. Akuntabilitas

Dalam kajian ini, adapun operasionalisasi konsep selanjutnya untuk melihat dampak dari diterapkannya inovasi Sistem Informasi Pelelangan Ikan Pati (SIPIPA) terhadap proses akuntabilitas pelelangan ikan, peneliti menggunakan analisis dimensi akuntabilitas sebagai berikut:

1. Responsivitas, sikap tanggap dan lingkungan adaptif pemangku kepentingan dalam memenuhi permintaan atau kebutuhan.
2. Kesesuaian antara prosedur pelaksanaan dengan pelaksana.
3. Keadilan atau non diskriminatif, dan sanksi kesalahan atau penghargaan.
4. Transparansi atau keterbukaan, dipahami kemudahan akses informasi.

5. Variabel pelayanan publik, dari aspek efisiensi terkait biaya, ketepatan, dan pelaksanaan pelayanan sesuai SOP, dan aspek efektifitas yakni penyediaan layanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.
6. Pertanggungjawaban, berkurangnya kasus KKN dan penyelewengan.
7. Keunggulan dan penghargaan, dampak positif dan bukti keberhasilan.

1.8. Argumen Penelitian

Perkembangan pesat teknologi informasi dan internet, menjadikan inovasi sebagai keniscayaan di sektor manajemen pemerintah yang baik dan pelayanan publik yang berkualitas. Sektor kelautan dan perikanan memiliki potensi unggul, sehingga kualitas pelayanannya harus diperhatikan untuk mengatasi permasalahan dan tantangan masa kini dan masa mendatang yang berkaitan dengan kehidupan masyarakat pesisir. Sektor tersebut, kaitannya dalam hal pengelolaan TPI dan pelelangan ikan, rawan disalahgunakan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab, sehingga dalam pelayanan dan aktivitas pelelangan harus diawasi dan dikelola secara sehat dan transparan. Inovasi berbasis teknologi Sistem Informasi Pelelangan Ikan Pati adalah salah satu inovasi kreatif berbasis sistem *online* yang perlu untuk dikembangkan secara berkelanjutan, agar aplikasinya dapat dimanfaatkan secara maksimal. Hadirnya SIPIPA tersebut, apakah benar kemudian menjadikan kegiatan pelelangan ikan dari konvensional ke teknologi ini dapat mewujudkan akuntabilitas dan meningkatkan kualitas pelayanan. Masih minimnya kajian yang mengusung topik serupa di Kabupaten Pati mengenai inovasi pelayanan sektor kelautan dan perikanan dan perlunya penyempurnaan, menjadi titik berangkat penelitian ini perlu dilakukan.

1.9. Metode Penelitian

Creswell (2009) menyatakan bahwa metode penelitian melibatkan bentuk pengumpulan data, analisis, interpretasi yang diusulkan penelitian untuk studi.

1.9.1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penyajian data yang bukan berupa angka, namun berupa naratif, dengan peneliti sebagai instrumen kunci. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang penelitiannya terlibat dalam pengalaman yang berkelanjutan dan terus-menerus dengan partisipan. Metode penelitian kualitatif juga diartikan sebagai pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami gejala sentral (Creswell, 2009). Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan Sistem Informasi Pelelangan Ikan Pati, dampaknya dalam meningkatkan akuntabilitas lelang, serta penghambatnya. Penelitian ini berdasarkan tujuannya menggunakan pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif adalah suatu penelitian yang menggambarkan dan merincikan fenomena sosial. Penelitian deskriptif digunakan peneliti untuk menggambarkan dan mendapatkan pemahaman secara jelas mengenai Sistem Informasi Pelelangan Ikan Pati serta dampaknya dalam menciptakan pelelangan yang akuntabel.

1.9.2. Situs Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Pati, dan Tempat Pelelangan Ikan Unit II Juwana. Lokasi tersebut dipilih karena dianggap paling tepat untuk menggali data secara mendalam mengenai pelayanan pelelangan dan penerapan Sistem Informasi Pelelangan Ikan Pati (SIPIPA).

1.9.3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah informan penelitian, yakni seseorang yang menjadi sumber informasi bagi peneliti. Dalam menentukan subjek atau informan, penelitian ini didasarkan pada informan yang memahami, memiliki data, dan memudahkan peneliti dalam mengeksplorasi objek yang diteliti, serta dapat memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan peneliti dengan benar dan akurat. Adapun subjek penelitian yang berkompeten dan sesuai dalam penelitian ini adalah:

1. Pembina Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Bidang P2TPI Dinas Kelautan dan dan Kabupaten Pati
2. Kepala Urusan Teknik Lelang TPI Juwana Unit II
3. Kepala Pengawas Keuangan TPI Juwana Unit II
4. Kepala Urusan Keuangan TPI Juwana Unit II
5. Pegawai TPI Unit II Juwana
6. Masyarakat Juwana, sebagai pengguna inovasi sistem *online*, yakni nelayan, pemilik kapal, dan pedagang ikan di TPI Unit II Juwana.

1.9.4. Jenis Data

Jenis penelitian kualitatif. Menurut Creswell (2009), jenis data kualitatif yang dikumpulkan peneliti berasal dari pengumpulan informasi data, baik dari narasumber ataupun data dokumen tertulis. Penelitian dengan data kualitatif artinya data yang digunakan teks tulisan. Bentuk lain dari data kualitatif yakni berupa foto pemotretan atau rekaman video yang dilakukan pada saat wawancara

dan observasi langsung. Penelitian ini juga menggunakan data statistik sebagai sumber data tambahan peneliti.

1.9.5. Sumber Data

Sumber data penelitian ini primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari sumber informan ketika turun langsung ke lapangan. Data primer penelitian ini juga diperoleh melalui wawancara secara langsung dan mendalam dengan pelaksana pelayanan sektor kelautan dan perikanan, pelaksana inovasi Sistem Informasi Pelelangan Ikan Pati, dan masyarakat pengguna inovasi sistem *online* pelelangan, berpatokan pada panduan wawancara yang telah dirumuskan sebelumnya.

Data sekunder didapatkan secara tidak langsung, seperti studi pustaka yang sudah tersedia, yakni dari buku, jurnal, *website*, peraturan perundang-undangan, laporan, arsip, dokumentasi, skripsi atau penelitian terdahulu, dan lain-lain, untuk memudahkan peneliti dalam penyusunan dan penulisan penelitian, serta menjadi penguat penelitian.

1.9.6. Teknik Pengumpulan Data

Creswell (2009:166-171), mengemukakan ada empat tipe dasar dari prosedur pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, yakni:

1. Observasi

Menurut Creswell, observasi kualitatif adalah peneliti membuat catatan lapangan tentang perilaku dan aktivitas individu di lokasi penelitian. Peneliti mencatat dengan cara yang tidak terstruktur atau semi terstruktur (2009:168). Observasi ke lapangan juga dilakukan dalam rangka memperoleh data atau

informasi yang akurat, sekaligus melihat dan mempelajari bagaimana pelaksanaan pelelangan konvensional dan pelaksanaan pelelangan setelah diterapkan Sistem Informasi Pelelangan Ikan Pati di TPI Unit II Juwana.

2. Wawancara

Menurut Creswell (2009:168), wawancara kualitatif dilakukan tatap muka dengan partisipan dan menggunakan pertanyaan yang tidak terstruktur dan umumnya terbuka, dengan maksud agar memperoleh informasi dan pendapat dari informan. Dengan mengutip Creswell, peneliti sudah melakukan proses wawancara terstruktur, tidak terstruktur, dan wawancara mendalam.

Adapun instrumen yang digunakan dalam wawancara yakni alat perekam, garis besar pedoman wawancara, buku, dan alat tulis. Hasil dari wawancara, menggambarkan bagaimana pelayanan pelelangan sebelum dan sesudah adanya inovasi Sistem Informasi Pelelangan Ikan Pati, sekaligus dampaknya terhadap proses akuntabilitas.

3. Bahan-bahan media visual dan audiovisual

Pengambilan data ini menggunakan kamera *handphone* dalam bentuk foto, video rekaman, dan bentuk suara, yang mana dapat memberi gambaran nyata dan lengkap mengenai pelayanan pelelangan dan inovasi Sistem Informasi Pelelangan Ikan Pati yang diterapkan di TPI Unit II Juwana.

1.9.7. Analisis dan Interpretasi Data

Analisis dan interpretasi data ini berdasarkan konsep dari Miles dan Huberman (1992:16), yang dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

1. Reduksi data

Di tahap ini, peneliti menganalisis data dengan terlebih dahulu memilah-milah atau merangkum hal yang pokok dan relevan dengan penelitian, membuang hal yang tidak diperlukan, dan berfokus pada tema atau yang penting saja. Data yang sudah diperoleh, kemudian dilakukan peringkasan dan pengverifikasian atas tema dan dipadukan dengan data tambahan.

2. Penyajian data

Penyajian data berbentuk karangan naratif untuk memudahkan pemahaman dan membuat rencana kegiatan selanjutnya. Dalam proses menyajikan data, peneliti memperluas pemahaman dari berbagai sumber data, kemudian ditarik kalimat inti. Di tahap ini, peneliti menggambarkan pelayanan pelelangan, dan penggunaan aplikasi inovasi Sistem Informasi Pelelangan Ikan Pati, faktor yang mendukung dan menghambatnya, serta dampak akuntabilitasnya.

3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dan verifikasi.

1.9.8. Kualitas Data

Data yang sudah didapatkan dihimpun untuk kemudian diuji keabsahannya melalui teknik triangulasi agar temuan yang dihasilkan memiliki kredibilitas dan dapat dipertanggungjawabkan. Peneliti menghimpun dan membandingkan data yang diperoleh untuk menemukan kebenaran.

Dalam penelitian ini, ada 2 cara teknik triangulasi yang digunakan, yakni sumber dan teknik. Triangulasi sumber penelitian ini, membandingkan data dari sumber data berbeda, yakni dari hasil observasi, dokumen yang ada ataupun hasil wawancara dengan informan (data primer) dengan buku atau jurnal terkait penelitian (data sekunder). Triangulasi teknik, dengan mengumpulkan data dengan teknik yang berbeda, yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi.