

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada hakikatnya, pelayanan didefinisikan sebagai kewajiban pokok bagi aparatur yang mengemban tugas yakni abdi negara serta abdi bagi masyarakat. Pelayanan publik diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 ialah sebagai kegiatan maupun rangkaian kegiatan dalam hal 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 yakni pemerintah¹. Semakin tingginya tuntutan akan tersedianya pelayanan publik yang memadai pada zaman sekarang yang berimplikasi pada meningkatnya mobilitas, informasi, teknologi, serta sumber daya yang berdampak pada pola pikir masyarakat.

Pada agenda prioritas pembangunan nasional, reformasi birokrasi menjadi salah satunya. Ukuran yang menentukan keberhasilannya ditinjau dari adanya efisiensi dan efektivitas yang meningkat, kinerja pemerintah yang semakin baik, serta semakin sedikitnya kasus KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) di pemerintah Indonesia saat ini.

Namun, kenyataan yang masih ditemukan saat ini adalah banyaknya aduan yang ditujukan kepada Ombudsman. Lembaga ini secara khusus berupaya memastikan bahwa keluhan dan pengaduan tersebut mendapatkan atensi secara khusus. Keluhan dan pengaduan ini berkaitan dengan dugaan maladministrasi

¹ Indonesia, Undang-Undang Pelayanan Publik, UU No 5 Tahun 2009. Pasal 1 angka 1.

misalnya adanya kecenderungan berpihak pada pihak tertentu, diskriminasi, konflik kepentingan, wewenang yang disalahgunakan, prosedur yang menyimpang, hingga sumber daya yang kurang berkompeten dalam menjalankan tugasnya².

Berikut data terkait dengan jumlah laporan yang diterima oleh Ombudsman terkait dengan pengaduan masyarakat sejak tahun 2018 hingga 2022³ yang disajikan melalui:

Tabel 1 - Laporan Aduan Masyarakat Tahun 2019-2022

Tahun	Status Laporan			Total
	Atribut Laporan	Penutupan Laporan	Konsultasi Non Laporan	
2018	8.685	8.001	1.384	15.070
2019	7.961	6.980	2.780	17.721
2020	7.146	5.048	5.803	17.997
2021	7.186	6.421	8.716	22.323
2022	6.767	1.571	11.427	19.765

Sumber : Ombudsman RI (www.ombudsman.go.id data diolah, 2023)

Tabel 1 menunjukkan akumulasi data aduan dari pelayanan yang diberikan terhitung dari tahun 2018 sampai 2022 selalu mengalami kenaikan. Data tersebut didukung pula dengan presentase status laporan pengaduan masyarakat yang dilansir melalui laman resmi Ombudsman RI pada sepanjang tahun 2018 hingga tahun 2022 yaitu:

² Ombudsman RI. (2020). Ombudsman Jateng Menutup Akhir Tahun 2022 dengan 188 Laporan Masyarakat. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwksiaran--ombudsman-jateng-menutup-akhir-tahun-2022-dengan-188-laporan-masyarakat> (diakses pada 31 Mei 2023)

³ Ombudsman RI. (2023). Laporan Pengaduan Masyarakat. www.ombudsman.go.id (diakses pada 31 Mei 2023)

Tabel 2 - Presentase Laporan Pengaduan Masyarakat Pada Ombudsman RI 2019-2022

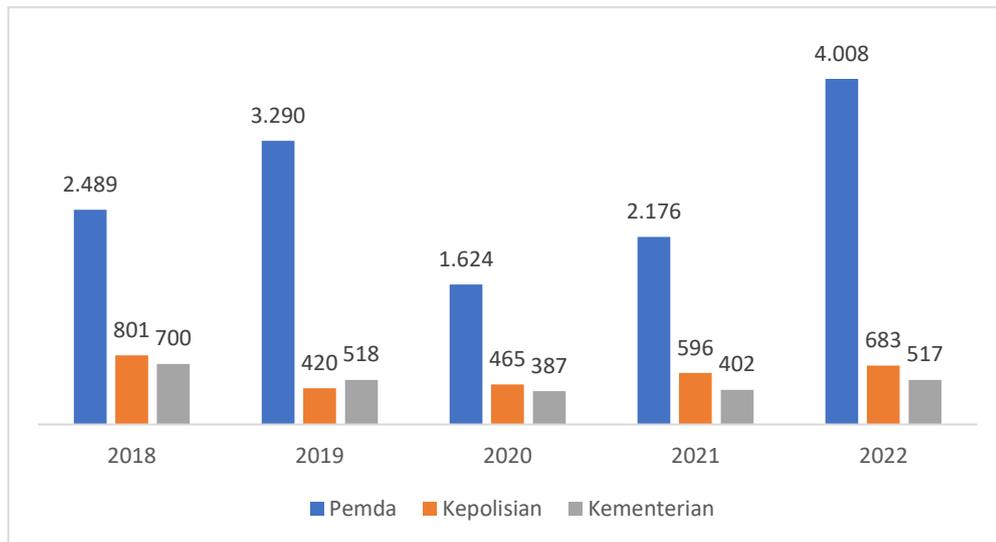
Tahun	Status Laporan (dalam persen)		
	Atribut Laporan	Penutupan Laporan	Konsultasi Non Laporan
2018	58	53	9
2019	45	39	16
2020	40	28	32
2021	32	29	39
2022	34	8	58

Sumber : Ombudsman RI (www.ombudsman.go.id data diolah, 2023)

Berdasarkan tabel 2 presentase pengaduan yang berkaitan dengan pelayanan publik pada tahun 2018 mencapai angka 58% untuk status atribut laporan, 53% yang termasuk status penutupan laporan dan konsultasi non laporan mencapai angka hingga 9%, lalu pada tahun 2019 status konsultasi non laporan meningkat hingga 16%, disusul pada tahun 2020 hingga menyentuh angka 32% dan puncaknya pada tahun 2022 hingga 58%. Data ini memperlihatkan bahwa instansi pemerintah perlu melakukan pembenahan dalam memberikan pelayanan publik⁴. Apabila ditinjau seluruh instansi pada Ombudsman RI terdapat 3 (tiga) instansi tertinggi dengan jumlah aduan diantaranya adalah Instansi Pemerintah Daerah, Kepolisian, dan Kementerian yang ditunjukkan melalui data sebagai berikut:

⁴ Ombudsman RI. (2022). Laporan Tahunan 2022: Mengawasi Pelayanan Publik Bagi Pemulihan yang Lebih Kuat (diakses pada 1 Juni 2023)

Grafik 1 - Instansi Terlapor Periode 2018-2023



Sumber: Ombudsman RI (www.ombudsman.go.id dan diolah, 2023)

Data diatas memperlihatkan bahwa perolehan pengaduan tertinggi oleh masyarakat selama 5 tahun terakhir diduduki oleh Pemerintah Daerah. Pada tahun 2018 hingga 2022 mengalami kenaikan yang tinggi sehingga Pemerintah Daerah menempati urutan pertama. Berkenaan dengan hal ini, Pemerintah Daerah memiliki peran yang begitu sentral dalam peningkatan koordinasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Tabel 3 - OPD Kota Semarang dengan Laporan Pengaduan Tertinggi

No	OPD	Jumlah Pengaduan	Presentase
1.	Dinas Perhubungan (Dishub)	1.668	38%
2.	Dinas Pekerjaan Umum	998	22,46%
3.	Satuan Polisi Pamong Praja	558	12,56%
4.	PDAM Tirto Moedal	496	11,16%
5.	Dinas Perumahan dan Kawasan	409	9,20%
6.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	315	7,09%

Sumber: LAPOR! Kota Semarang Tahun 2022

Berdasarkan pada tabel 3 tersebut, Dispendukcapil Kota Semarang yang bergerak sebagai instansi yang memberikan pelayanan publik berkaitan dengan

administrasi kependudukan pun dengan permasalahan kompleks, dengan total mencapai angka 7,09%. Meskipun presentase Dispendukcapil tergolong rendah, beragam aduan yang ada ini mendorong adanya pemenuhan kebutuhan akan dokumen administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dispendukcapil dalam membentuk Tim Penanganan Pengaduan berdasarkan pada Keputusan Kepala Dinas Nomor 470/366/2017 dengan tanggung jawab untuk merancang program pengelolaan aduan guna memperbaiki layanan yang diberikan sebagai laporan kepada Kepala Dinas⁵. Urgensi akan kebutuhan pelayanan administrasi inilah yang mendorong Dispendukcapil Kota Semarang untuk mengakomodasi beberapa fasilitas pelayanan baik yang dilakukan *offline* maupun *online* seperti misalnya:

1) KTP

- a. Pembuatan KTP pemula
- b. Pelayanan KTP hilang
- c. Pelayanan KTP rusak
- d. Pelayanan perubahan KK (Kartu Keluarga)

2) KIA

- a. Pembuatan KIA pemula
- b. Perpanjangan KIA
- c. Pelayanan KIA rusak
- d. Pelayanan KIA hilang

⁵ Ningtias, I. S. (2020). Pengaruh Efektivitas Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, XII(1), 119–129. <https://ejournal-new.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/1348> (diakses pada 1 Juni 2023).

- 3) Kartu Keluarga
 - a. Permohonan KK baru
 - b. Permohonan KK baru bagi yang telah mempunyai NIK
 - c. Permohonan menumpang KK
- 4) Perpindahan dan Kedatangan
 - a. Perpindahan keluar Kota Semarang
 - b. Kedatangan ke Kota Semarang
- 5) Surat Keterangan Penduduk Non Permanen (SKPNP)
- 6) Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) bagi orang asing
- 7) Akta Kelahiran
 - a. Pelayanan akta kelahiran baru lahir
 - b. Pelayanan akta kelahiran lebih dari 10 tahun
 - c. Pelayanan persyaratan umum penduduk WNI
 - d. Pelayanan persyaratan umum penduduk WNA
 - e. Pelayanan pencatatan kelahiran anak yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orangtuanya
 - f. Pelayanan akta kelahiran hilang
- 8) Akta Perkawinan
 - a. Pelayanan persyaratan umum
 - b. Pelayanan persyaratan khusus
- 9) Akta Perceraian
- 10) Akta Kematian
 - a. Pelayanan kematian WNI

- b. Pelaporan kematian luar negeri
- c. Pelayanan kematian WNA di Kota Semarang

11) Akta Pengangkatan Anak

- a. Akta pengesahan anak
- b. Akta pengakuan anak
- c. Pencatatan pengangkatan anak (adopsi)

12) Perubahan Nama Akta Pencatatan Sipil

13) Perubahan Kewarganegaraan WNA ke WNI

Berbagai macam pelayanan yang diakomodasi oleh Dispendukcapil Kota Semarang bertujuan guna menghilangkan stigma buruk di masyarakat. Pada beberapa kasus, sering didapati adanya pungutan liar, calo, serta pelayanan yang sangat lambat. Hal ini mendorong pemerintah daerah untuk menciptakan pelayanan yang nyaman dan semudah mungkin didapatkan oleh masyarakat melalui berbagai pengembangan inovasi layanan berbasis layanan elektronik.

Mengacu pada Peraturan Walikota Kota Semarang No. 52 tahun 2022 tujuan pemerintah untuk mewujudkan administrasi kependudukan yang tertib, akurat, dan dapat dipercaya⁶. Regulasi ini menjadi awal yang baik dalam upaya peningkatan layanan administrasi kependudukan mengingat penduduk yang semakin tinggi jumlahnya setiap tahun. Kebutuhan akan pelayanan kependudukan yang cepat, murah, dan efisien didukung pula dengan perkembangan jumlah penduduk di Kota

⁶ Wali Kota Semarang. (2022). Perwal Nomor 52 Tahun 2022. Grand Design Pembangunan Kependudukan. Pasal 4

Semarang melalui data yang dilansir melalui BPS Kota Semarang sepanjang tahun 2020 hingga 2022 yang mengalami peningkatan.

Jumlah penduduk di Kota Semarang terhitung di 2020 sebanyak 1.653.524 jiwa, kemudian meningkat di 2021 mencapai 1.656.564 jiwa, dan pada tahun 2022 mengalami perkembangan jumlah penduduk sejumlah 3.411 jiwa. Hal ini menjadi sangat krusial karena kebutuhan administrasi penduduk semakin tinggi dan belum diimbangi dengan pelayanan yang memadai dari Pemerintah Kota Semarang.

Usaha yang dapat diusung oleh pemerintah dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik dengan adanya terobosan berupa inovasi pelayanan. Inovasi ini dilakukan guna menjawab perubahan keinginan dan perilaku masyarakat dalam hal pelayanan administrasi. Berkenaan dengan ini, pelayanan yang dilakukan dapat berupa aplikasi maupun *website* di era sulitnya kemungkinan untuk diprediksi dan diperlukan adanya inovasi di tengah tuntutan zaman saat ini. Inovasi tidak akan terlepas dari pemerintahan, hal ini dikarenakan kebijakan yang ada memiliki harapan dapat memperbaiki pelayanan kepada masyarakat⁷.

Inovasi pelayanan publik saat ini diharapkan mampu mengatasi tuntutan masyarakat yang semakin besar, sehingga diperlukan adanya indikator yang mampu melihat sejauh mana inovasi dapat diterima oleh masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, sebuah inovasi haruslah mempunyai keuntungan serta kemudahan lain untuk diterima. Inovasi menurut Rogers (Suwarno, 2008:9) didefinisikan sebagai suatu ide maupun gagasan oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi. Adapun

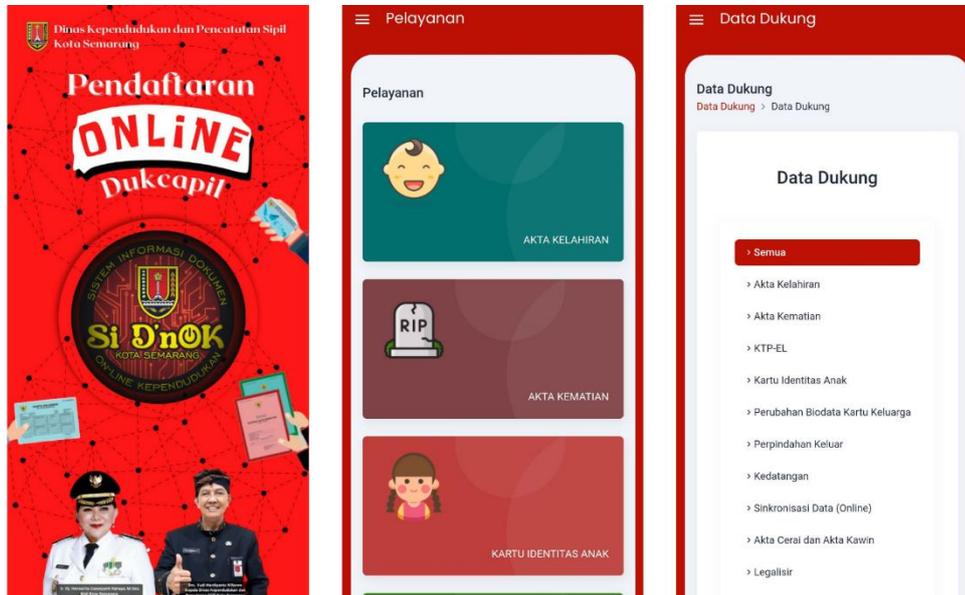
⁷ Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2).

beberapa karakteristik dari atribut inovasi ini meliputi keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, serta kemudahan diamati.

Pertama, keuntungan relatif atau *relative advantage* berkenaan dengan suatu inovasi memiliki keuntungan relatif yang tinggi apabila dapat meningkatkan keuntungan secara ekonomis. Kedua, kesesuaian atau *compability* yang berkenaan dengan agar calon pengguna dapat melihat kesesuaian inovasi dengan nilai atau norma yang berlaku serta kesesuaian dengan latar belakang lainnya. Ketiga, kerumitan atau *complexity* yang berkenaan dengan semakin rumit pengguna suatu inovasi maka akan semakin rendah pula tingkat penggunaannya begitupun sebaliknya. Keempat, kemungkinan dicoba atau *triability* dimana inovasi hanya mampu diterima apabila telah teruji dan terbukti memiliki keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Kelima, kemudahan diamati atau *observability* dimana sebuah inovasi harus memiliki kemampuan untuk diamati dari segi inovasi tersebut diimplementasikan dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Salah satu OPD yang memiliki tugas untuk melayani masyarakat dalam urusan administratif yakni Dispendukcapil Kota Semarang berupaya untuk merealisasikan inovasi layanan masyarakat yang berbasis internet yang digunakan secara masif kepada penduduk di Kota Semarang. Aplikasi yang dirilis oleh yaitu SI D'nOK yang berbasis *online mobile service* ini dirilis guna mempermudah layanan akses dalam pembuatan administrasi kependudukan secara digital dan akurat. Adapun tampilan dari layanan SI D'nOK Kota Semarang sebagai berikut:

Gambar 1 - Tampilan Aplikasi SI D'nOK di Playstore



Sumber: *Playstore*, 2023

Keberadaan aplikasi ini merupakan upaya yang dipilih oleh Pemerintah Kota Semarang dalam merealisasikan inovasi yang diatur dalam PermenPANRB RI No. 91 Tahun 2021 yang menekankan inovasi harus didasarkan pada kriteria kebaruan, efisien, bermanfaat, mudah disebar, serta berkelanjutan⁸.

Pada gambar 1.1, tampilan SI D'nOK termasuk mudah untuk digunakan oleh masyarakat dengan tersedianya berbagai fitur yang berhubungan dengan administrasi kependudukan, namun yang terjadi sebaliknya. Masih ditemukan masyarakat yang mengeluhkan bahwa tingkat pelayanan yang diakses melalui aplikasi ini belum membantu masyarakat dalam melakukan pendaftaran *online* hingga mengurus keperluan administrasi kependudukan.

⁸ Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI. (2021). PermenpanRB Nomor 91 Tahun 2021. Pasal 3.

Keluhan masyarakat ini disampaikan melalui ulasan pada aplikasi SI D'nOK sebagai berikut:

Gambar 2 - Keluhan Pengguna Aplikasi SI D'nOK

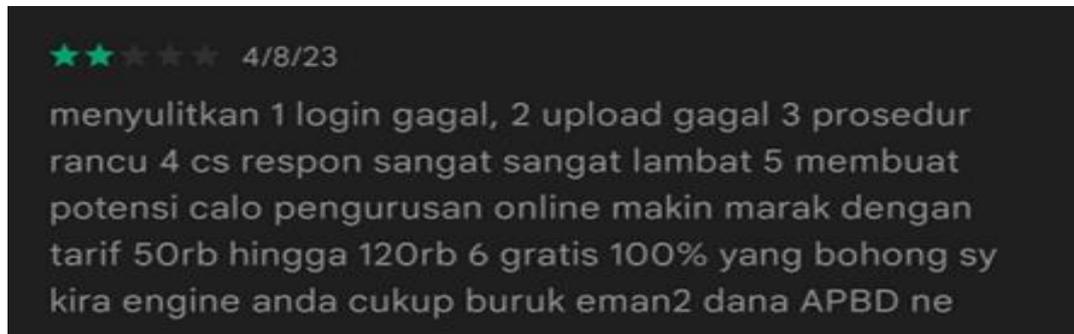
Saya download aplikasi si d'nok.
Kemudian data profil kenapa tidak bisa otomatis ganti saat pengajuan nomer KK sudah ganti.
Apakah aplikasi ini tidak bisa langsung otomatis, padahal semua sudah serba online??

Sumber: Suara Warga Dispendukcapil Kota Semarang (diolah peneliti, 2023)

Pada gambar 2 memperlihatkan bahwa masyarakat masih mengeluhkan aplikasi ini dengan memberikan ulasan 1 sampai 2 melalui *playstore* dan menyampaikan kritik bahwa pengajuan nomor KK (Kartu Keluarga) mengalami kendala meskipun sistem sudah beralih menjadi *online* pada laman suara warga yang disediakan oleh Dispendukcapil Kota Semarang. Menanggapi hal tersebut, pihak Dispendukcapil Kota Semarang berupaya untuk menambah layanan kependudukan di kecamatan dan dilengkapi dengan petugas untuk memandu masyarakat dalam melakukan layanan secara *online*⁹. Hingga saat ini, tambahan layanan bantuan hanya tersedia melalui 6 kecamatan, sementara kebutuhan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan semakin meningkat.

⁹ Agus Salim Irsyadullah. (2023). Atasi Keluhan Warga, Disdukcapil Kota Semarang Bakal Tambah Layanan di Kecamatan. <https://jateng.tribunnews.com/2023/02/21/atasi-keluhan-warga-disdukcapil-kota-semarang-bakal-tambah-layanan-di-kecamatan> (diakses pada 1 Juni 2023)

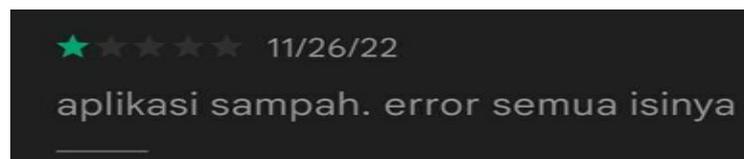
Gambar 3 - Keluhan Pengguna Aplikasi SI D'nOK



Sumber: Ulasan Melalui *Playstore* (2023)

Gambar diatas menunjukkan bahwa masyarakat memberikan *rating* yang rendah yakni 2 dari 5 yang menilai bahwa aplikasi ini menyulitkan dan tidak *user friendly*. Hal ini juga dipengaruhi karena respon yang diberikan oleh *customer service* sebagai pusat pengaduan layanan SI D'nOK. Masyarakat mengeluhkan proses *upload* dokumen yang tidak mudah dan terus mengalami gagal *upload* sehingga tidak memberikan kemudahan melalui aplikasi *online*.

Gambar 4 - *Rating* Buruk Pengguna Aplikasi SI D'nOK



Sumber: Ulasan Melalui *Playstore* (2023)

Keluhan masyarakat kembali dapat dilihat melalui gambar 4 yang memberikan *rating* lebih rendah yakni 1 dari 5 melalui *playstore*. Hal ini menunjukkan bahwa ketidakpuasan masyarakat perlu menjadi catatan penting bagi pemerintah dalam meningkatkan penggunaan aplikasi SI D'nOK mengingat aplikasi ini seharusnya dapat berjalan dengan baik dan tidak mengalami *error* yang sering terjadi ketika masyarakat menggunakan aplikasi ini.

Tingkat efektivitas dari adanya inovasi pelayanan administrasi kependudukan sudah semestinya membantu masyarakat dalam mempermudah urusan administratif dan bukan sebaliknya, hal ini secara jelas diatur dalam Perwali Kota Semarang No. 52 Tahun 2022 tentang Grand Design Pembangunan Kependudukan. Selaras dengan peraturan tersebut, Perda Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan berbunyi kewajiban yang dipegang oleh seluruh penduduk yakni memberikan informasi mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana¹⁰.

Adanya survei kepuasan masyarakat yang dijadikan acuan oleh Dispendukcapil Kota Semarang dalam memberikan seluruh unsur pelayanan disajikan melalui tabel berikut ini:

Tabel 4 - Survei Kepuasan Masyarakat (2021 dan 2022)

No	Unsur Pelayanan	Presentase Capaian	
		2021	2022
1.	Persyaratan	84,56	85,97
2.	Prosedur	83,49	87,87
3.	Waktu Pelayanan	83,72	86,13
4.	Biaya/Tarif	81,70	88,97
5.	Produk Spesifikasi Pelayanan	85,31	89,23
6.	Kompetensi Pelaksana	82,71	84,05
7.	Perilaku Pelaksana	83,93	80,92
8.	Sarana dan Prasarana	78,63	78,44
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	81,14	85,94
	Capaian Kumulatif	82,80	85,28

Sumber: Website Dispendukcapil Kota Semarang (diolah, 2023)

¹⁰ Kota Semarang. Perda Nomor 4 Tahun 2016. Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Pasal 3

Tabel 4 menunjukkan Dispendukcapil Kota Semarang pada tahun 2021 menduduki angka 82,80 serta mengalami peningkatan mencapai 85,28 di tahun 2022. Pencapaian tersebut mendapatkan predikat BAIK. Meskipun demikian, berdasarkan pada *rating* dan komentar yang diberikan oleh masyarakat melalui *google playstore* sangat berbanding terbalik dengan *survey* kepuasan masyarakat tersebut. Adanya kualitas inovasi pelayanan publik yang masih tergolong buruk menyebabkan pemerintah memiliki kewajiban untuk menjaring praktik terbaik yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap kemudahan urusan administratif yang dilaksanakan secara *online* menjadi perhatian peneliti untuk mengkaji secara lebih mendalam mengenai inovasi aplikasi SI D'nOK di Kota Semarang, sehingga perlu dilakukan penelitian mengapa **Atribut Inovasi Layanan Administrasi Melalui Si D'nOK di Kota Semarang** belum sesuai kebutuhan masyarakat. Penelitian ini berfokus pada atribut inovasi layanan administrasi kependudukan serta faktor-faktor yang menghambat inovasi.

1.2. Rumusan Masalah

Penelitian ini mencoba untuk melihat performa inovasi layanan aplikasi administrasi kependudukan di Kota Semarang dengan rumusan masalah:

- 1) Bagaimana atribut inovasi layanan berbasis aplikasi dalam keberhasilan penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kota Semarang?
- 2) Apa faktor penghambat inovasi layanan berbasis aplikasi dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kota Semarang?

1.3. Tujuan Penelitian

- 1) Menganalisis atribut inovasi layanan berbasis aplikasi dalam keberhasilan penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kota Semarang.
- 2) Menganalisis faktor penghambat inovasi layanan berbasis aplikasi administrasi kependudukan di Kota Semarang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu administrasi publik, terkait pemikiran akademis dalam menganalisis atribut inovasi layanan administrasi kependudukan, dan menjadi referensi tambahan untuk penelitian lanjutan bagi mahasiswa.
- b. Penelitian ini menjadi bahan dalam optimalisasi inovasi layanan administrasi kependudukan di Kota Semarang.

1.4.2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian digunakan sebagai dasar atas hasil dari proses pembelajaran bagi mahasiswa Administrasi Publik yang telah didapatkan dari waktu perkuliahan.

b. Bagi Dispendukcapil Kota Semarang

Hasil penelitian menjadi saran bagi pemerintah, khususnya dalam atribut inovasi layanan SI D'nOK secara lebih maksimal demi pelayanan publik yang lebih baik.

c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan referensi bagi penelitian lanjutan.

1.5. Kajian Teori

1.5.1. Penelitian Terdahulu

Inovasi dalam pelayanan publik adalah subjek yang menarik untuk dipelajari. Ini ditemukan dalam penelitian sebelumnya tentang subjek yang serupa. Penelitian Maysara dan Hasim As'ari (2021) berjudul "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai" bertujuan guna mengetahui inovasi pelayanan dari aplikasi, serta elemen pelayanan publik lainnya dalam inovasi aplikasi satu pintu. Teori atribut inovasi digunakan dalam penelitian ini dan memberikan hasil bahwa inovasi tersebut belum mencapai tingkat keberhasilan yang optimal. Beberapa faktor penghambat termasuk sosialisasi, implementasi setengah jalan, SDM (Sumber Daya Manusia), dan keterbatasan anggaran.

Pada tahun 2019, Yunita Ratna Sari melakukan penelitian tambahan berjudul "Atribut Inovasi Program Besuk Kiamat Kota Surakarta" yang bertujuan menunjukkan fitur yang ditawarkan pada program Besuk Kiamat Kota Surakarta. Penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi ini memberikan kemudahan bagi penduduk guna memperoleh akta kematian.

Pada tahun 2021, Sulis Setyowati dan Meirinawati melakukan penelitian tambahan berjudul "Inovasi Program Sahaja (Satu Hari Jadi) Keliling dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri" dengan metode penelitian kualitatif. Tujuannya adalah untuk mengetahui, menganalisis, dan

mendesripsikan program ini dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi dan menghasilkan bahwa waktu pelayanan tidak terlalu lama.

Pada tahun 2021, Hendry Setiawan melakukan penelitian berjudul "Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka Desa Siaga) di Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta" dengan metode kualitatif. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa inovasi Lukadesi, yang dievaluasi menggunakan teori atribut inovasi Rogers, telah menjadi layanan unggulan desa sejak pertengahan 2017.

Pada 2021, terdapat penelitian lain yang dilakukan oleh Dadang Mashur dan Fanny Pratiwi berjudul "Analisis Atribut Inovasi Pelayanan Kesehatan Taman Obat Keluarga di Desa Tanjung Kuras Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak" untuk mengidentifikasi faktor penyokong dan penghambat dari analisis atribut inovasi. Penelitian dengan metode kualitatif ini menunjukkan taman obat keluarga, yang memiliki atribut inovasi yang telah ada sejak lama, telah melaksanakan atribut ini dengan baik.

Penelitian yang dilakukan pada tahun 2021, Evi Zubaidah dkk. meneliti "Inovasi Layanan Aplikasi E-Samsat dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Riau", dengan memilih metode kualitatif deskriptif. Studi ini bertujuan untuk memberikan penjelasan menyeluruh tentang perubahan dalam layanan aplikasi e-samsat di Provinsi Riau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu karakteristik inovasi dari pengembangan

layanan e-samsat adalah keuntungan relatif yaitu kemudahan bagi masyarakat untuk mengelola pembayaran pajak.

Pada tahun 2021, penelitian "Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live di Kota Tangerang" yang ditulis oleh Wahyu Hidayat bertujuan melihat inovasi pelayanan publik yang berbasis aplikasi, serta elemen yang mendukung dan menghalanginya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan aplikasi ini berjalan dengan baik karena telah memenuhi kebutuhan masyarakat dan menawarkan banyak keuntungan, seperti hemat waktu, praktis, dan mudah digunakan. Namun, untuk memastikan bahwa masyarakat benar-benar dapat menggunakan layanan yang ditawarkan oleh Aplikasi Tangerang Live, masih diperlukan komunikasi persuasif.

Sejalan dengan penelitian sebelumnya, di tahun 2022 Sintia Dea Febrianti dkk menyusun "Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Aplikasi Sistem Informasi dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK (Sipandaunik) di Kabupaten Ponorogo". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang diberikan akan lebih efisien dan efektif jika ada kolaborasi yang baik dalam pelaksanaannya dan SOP yang tertulis menjelaskan mekanisme pelaksanaan aplikasi.

Rani Raztiani dan Dadang Mashur telah melakukan penelitian dengan judul "Inovasi Pelayanan Pada Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru" pada tahun 2022 dengan tujuan untuk mempelajari inovasi pelayanan berbasis *online* serta faktor penghambatnya. Penelitian ini

menggunakan teori atribut inovasi serta pendekatan kualitatif deskriptif dan menemukan bahwa inovasi yang dilakukan Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena beberapa pencapaian kantor masih belum tercapai sepenuhnya.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Tika Isguntoro dkk. pada tahun 2022 dengan judul "Inovasi Layanan Matadelta (Mobile Aspirasi Anggota DPRD Kota Delta) di Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sidoarjo." Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi masalah program dengan menggunakan metode kualitatif dan menerapkan pendekatan kontemporer dalam pelayanan publik melalui aplikasi yang disebabkan oleh faktor-faktor yang terus ada, seperti ketidakmampuan masyarakat untuk menggunakan aplikasi dan kurangnya kesadaran anggota dewan tentang perbaikan untuk menyempurnakan inovasi yang ada, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi belum baik.

Penelitian Arif Budy Pratama tahun 2020 berjudul "Latar Belakang Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia" bertujuan untuk melakukan analisis menyeluruh tentang pelayanan publik berbasis internet di Indonesia sebagai contoh kompetensi inovasi. Hasil penelitian dengan pendekatan kualitatif menunjukkan bahwa tidak ada kerja sama antara pihak swasta dan publik, sehingga pemerintah wajib mempertimbangkan untuk membuat strategi dan kebijakan untuk mendorong kerja sama di masyarakat untuk inovasi layanan.

Penelitian pada tahun 2022 oleh Novliza Eka dkk. dengan judul "Inovasi Layanan Dukcapil dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Distrik Lebong" yang dijelaskan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan menjelaskan dan memberikan gambaran tentang inovasi yang berbasis aplikasi yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Lebong. Hasil pelayanan administrasi melalui aplikasi *Lebong Dukcapil Service di Lebong County Department of Population and Registry* cukup baik berdasarkan keunggulan relatif, kesesuaian, kemungkinan untuk dicoba, dan kompleksitas.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Dinoroy Marganda pada tahun 2017 berjudul "The Impact of E-Government System on Public Service Quality in Indonesia" bertujuan untuk mengidentifikasi masalah dan kebijakan pelaksanaan yang terjadi di daerah dan pusat pemerintah. Hasil penelitian dengan metode kualitatif ini memperlihatkan adanya persepsi atau gagasan yang percaya bahwa sistem *e-government* adalah komponen penting untuk mencapai pelayanan publik yang lebih efisien.

Leo Manulang menyusun penelitian berjudul "Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintahan", yang menggunakan metode penelitian kualitatif, bertujuan untuk menemukan fasilitator dan tantangan dalam inovasi dengan tujuan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan di Indonesia. Hasilnya memperlihatkan bahwa inovasi pelayanan publik dapat meningkatkan beberapa aspek tersebut.

Salah satu penelitian lain yang dilakukan oleh Syamsu Rijal pada tahun 2023, "Aplikasi E-Pemerintahan dalam Inovasi Pelayanan Publik: Studi Kasus di Gorontalo," bertujuan untuk menemukan modernisasi pelayanan publik. Jika reformasi birokrasi ingin dipertahankan, pemerintah daerah harus meningkatkan jumlah bidang perubahan, termasuk pelayanan publik.

Peneliti menemukan bahwa terdapat kesamaan sekaligus perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan dan penelitian sebelumnya. Peneliti melakukan hal yang sama dengan kelima belas studi sebelumnya dengan melihat fitur inovasi pelayanan berbasis aplikasi. Kesamaan peneliti dengan kelima belas penelitian terdahulu adalah sama-sama menganalisis atribut inovasi pelayanan berbasis aplikasi. Sementara itu, penelitian ini menggunakan teori yang berbeda untuk menganalisis sifat inovasi dan faktor yang menghambatnya.

Tabel 5 - Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/ Tahun	Tujuan Penelitian	Metode	Landasan Teori	Hasil Penelitian
1.	Maysara dan Hasim As'ari, 2021	Mengetahui inovasi berbasis aplikasi serta unsur-unsur pelayanan publik yang wajib dipenuhi dalam inovasi aplikasi satu pintu	Kualitatif fenomenologi	1. Atribut Inovasi milik Rogers: <ol style="list-style-type: none"> Keunggulan Relatif Kesesuaian Kerumitan Kemungkinan Coba Kemudahan Diamati 2. Unsur-unsur pelayanan publik milik Bhrata:	Inovasi layanan berbasis aplikasi guna mengelola kemudahan berinvestasi belum berjalan secara optimal dikarenakan beberapa faktor penghambat.

				<ul style="list-style-type: none"> a. Penyedia layanan b. Penerima layanan c. Jenis layanan d. Kepuasan pelanggan 	
2.	Yunita Ratna Sari, 2019	Memaparkan tentang atribut atau karakteristik inovasi program Besuk Kiamat di Kota Surakarta.	Kualitatif deskriptif	Atribut Inovasi milik Rogers: <ul style="list-style-type: none"> a. Keunggulan Relatif b. Kesesuaian c. Kerumitan d. Kemungkinan Coba e. Kemudahan Diamati 	Inovasi ini memberikan kemudahan masyarakat untuk memperoleh akta kematian dan adanta inovasi Besuk Kiamat yang dilaksanakan di Kota Surakarta.
3.	Sulis Setyowati dan Meirina wati, 2021	Mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan mengenai program sahaja keliling dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri.	Kualitatif deskriptif	Atribut Inovasi milik Rogers: <ul style="list-style-type: none"> a. Keunggulan Relatif b. Kesesuaian c. Kerumitan d. Kemungkinan Coba e. Kemudahan Diamati 	Keuntungan yang didapatkan dari adanya inovasi pelayanan ini dimulai dari sistem jemput bola dan dokumen yang langsung jadi.
4.	Hendy Setiawan, 2021	Menunjukkan bahwa inovasi Lukadesi dapat meringankan masyarakat yang mengalami	Kualitatif deskriptif	Atribut Inovasi milik Rogers: <ul style="list-style-type: none"> a. Keunggulan Relatif b. Kesesuaian c. Kerumitan d. Kemungkinan Coba 	Inovasi Lukadesi yang dianalisis melalui teori atribut inovasi milik Rogers sudah menjadi layanan unggulan desa yang dibentuk pada pertengahan 2017.

		peristiwa kematian, karena surat kutipan akta kematian dapat terbit sebelum jenazah disemayamkan.		e. Kemudahan Diamati	
5.	Dadang Mashur dan Fanny Pratiwi, 2021	Menganalisis atribut inovasi pelayanan kesehatan serta mengetahui faktor pendukung maupun faktor penghambat analisis atribut inovasi layanan kesehatan taman obat keluarga.	Kualitatif deskriptif	<p>1. Atribut Inovasi milik Rogers:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Keunggulan Relatif b. Kesesuaian c. Kerumitan d. Kemungkinan Coba e. Kemudahan Diamati <p>2. Faktor Penghambat milik Albury:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Keengganan menutup program yang gagal b. Ketergantungan berlebihan terhadap <i>high performer</i> c. Teknologi ada, terhambat budaya, dan penataan organisasi d. Tidak adanya penghargaan atau insentif e. Ketidakmampuan menghadapi risiko dan perubahan f. Anggaran jangka pendek 	Inovasi pelayanan kesehatan taman obat keluarga sudah terlaksana baik karena hal ini sudah ada sejak turun temurun dan dimunculkan dengan hal baru ditinjau melalui teori atribut inovasi milik Rogers.

				<p>dan perencanaan</p> <p>g. Tekanan dan hambatan administratif</p> <p>h. Budaya <i>risk aversion</i></p>	
6.	Evi Zubaidah, 2021	Mendeskripsikan secara mendalam inovasi layanan aplikasi E-Samsat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Provinsi Riau sebagai wujud pelayanan prima di kantor E-Samsat Provinsi Riau.	Kualitatif deskriptif	<p>Atribut Inovasi milik Rogers:</p> <p>a. Keunggulan Relatif</p> <p>b. Kesesuaian</p> <p>c. Kerumitan</p> <p>d. Kemungkinan Coba</p> <p>e. Kemudahan Diamati</p>	Atribut inovasi pada inovasi layanan e-samsat yakni <i>relative advantage</i> (keuntungan relatif) yaitu kemudahan masyarakat dalam pengurusan pembayaran pajak. <i>Compatibility</i> (kesesuaian) dimana inovasi layanan E-Samsat bagi masyarakat kota Pekanbaru sudah sesuai dengan kondisi perkembangan teknologi saat ini. <i>Complexity</i> (kerumitan) dimana inovasi layanan E-Samsat dirasa tidak rumit, kemudian <i>Triability</i> (kemungkinan dicoba) masyarakat Kota Pekanbaru yang merespon positif dengan adanya layanan e-samsat. Selanjutnya dari <i>observability</i> (kemudahan diamati) dengan prosedur pelayanan yang cukup sederhana.

7.	Wahyu Hidayat, 2021	Menganalisis pelaksanaan dan faktor pendukung serta penghambat pelaksanaan inovasi pelayanan yang berbasis aplikasi.	Kualitatif deskriptif	Atribut Inovasi milik Rogers: <ol style="list-style-type: none"> a. Keunggulan Relatif b. Kesesuaian c. Kerumitan d. Kemungkinan Coba e. Kemudahan Diamati 	Inovasi ini sudah berjalan dengan efektif namun sudah seharusnya terdapat sosialisasi secara persuasif guna memastikan masyarakat benar-benar dapat menggunakan pelayanan berbasis teknologi Aplikasi Tangerang Live.
8.	Sintia Dea Febrianti dkk, 2022	Mendeskripsikan inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi pelayanan pajak daerah	Kualitatif deskriptif	Suksesi Inovasi E-Government milik Kalvet: <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Leadership and public sector competencies</i> b. <i>Adequate funding</i> c. <i>Legislative and regulatory support</i> d. <i>Development of (strategic) information technology infrastructure</i> e. <i>Public-private partnerships</i> f. <i>Private sector competencies</i> 	Inovasi pelayanan publik akan lebih efektif dan efisien apabila terjalin kemitraan yang baik dalam pelaksanaannya dan sudah ada SOP yang secara tertulis menjelaskan mekanisme pelaksanaan aplikasi.

9.	Rani Raztiani dan Dadang Mashur, 2022	Mengetahui inovasi pelayanan berbasis <i>online</i> serta faktor penghambat dari keberjalanan inovasi tersebut.	Kualitatif deskriptif	Atribut Inovasi milik Rogers: <ol style="list-style-type: none"> Keunggulan Relatif Kesesuaian Kerumitan Kemungkinan Coba Kemudahan Diamati 	Inovasi yang dilakukan oleh pihak Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan masih belum sepenuhnya berjalan optimal. Selain itu, faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam penelitian ini yaitu minimnya sumber daya anggaran, sarana dan prasarana yang belum memadai, kurangnya pemahaman masyarakat tentang inovasi.
10.	Tika Isguntoro dkk, 2022	Mendeskripsikan permasalahan dari segi program menggunakan pola modern dalam pelayanan publik melalui aplikasi	Kualitatif deskriptif	Ciri-ciri inovasi milik Stephen Robbins: <ol style="list-style-type: none"> Memiliki kekhasan atau khusus Memiliki ciri atau unsur kebaruan Melalui program yang terencana Memiliki tujuan 	Inovasi belum berjalan dengan baik dikarenakan masih adanya faktor penghambat seperti ketidakmampuan masyarakat untuk menggunakan aplikasi serta kurangnya kesadaran anggota dewan dalam perbaikan untuk menyempurnakan inovasi yang ada.
11.	Arif Budy Pratama, 2020	Mendeskripsikan analisis komprehensif mengenai pelayanan publik berbasis <i>online</i> di Indonesia sebagai perwujudan kompetensi inovasi	Kualitatif	Karakteristik inovasi milik Borins: <ol style="list-style-type: none"> <i>Innovation as a new program</i> <i>Better marketing</i> <i>Partnership</i> <i>Organizational change</i> <i>Technological applications</i> <i>Privatization/competition</i> <i>Empowerment of clients</i> 	Kurangnya kolaborasi antara aktor publik dan swasta, dimana pemerintah perlu mempertimbangkan untuk merancang strategi dan arah kebijakan untuk mendorong kolaborasi di masyarakat inovasi layanan.

12.	Novliza Eka dkk, 2022	Mendeskripsikan dan memberikan gambaran tentang inovasi berbasis aplikasi Dinas Dukcapil Lebong untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkualitas.	Kualitatif deskriptif	Inovasi milik Rogers: <ol style="list-style-type: none"> Keunggulan Relatif Kesesuaian Kerumitan Kemungkinan Coba Kemudahan Diamati 	Populasi pelayanan administrasi melalui aplikasi <i>Lebong Dukcapil Service</i> di Lebong Dispendukcapil Kabupaten cukup baik ditinjau melalui keunggulan relatif, kesesuaian, kemungkinan untuk dicoba, dan kompleksitas.
13.	Dinoroy Marganda, 2017	Mengetahui kebijakan pelaksanaan dan permasalahan yang ditemukan di daerah dan pusat pemerintah.	Kualitatif deskriptif	Akuntabilitas milik Deakin: <ol style="list-style-type: none"> Representasi dan partisipasi masyarakat Ketersediaan informasi Akses termasuk ketersediaan, kemudahan, kemampuan beradaptasi Pilihan yang dibuat secara bebas Saluran pengaduan 	Adanya persepsi atau gagasan yang menganggap bahwa sistem <i>e-government</i> merupakan kunci yang diperlukan untuk mencapai pelayanan publik yang lebih baik.
14.	Leo Simanulang, 2021	Mengidentifikasi fasilitator dan tantangan inovasi pelayanan publik di meningkatkan transparansi dan akuntabilitas	Kualitatif deskriptif	Implementasi milik George C. Edward III: <ol style="list-style-type: none"> Komunikasi Sumber Daya Disposisi Struktur Organisasi 	Inovasi pelayanan publik dapat meningkatkan transparansi pemerintah dan akuntabilitas dengan menyediakan layanan publik yang transparan dan efisien, mendorong partisipasi masyarakat, dan mempromosikan pengambilan keputusan berbasis data.

		pemerintahan di Indonesia.			
15.	Syamsu Rijal dkk, 2023	Mengidentifikasi modernisasi pelayanan publik sebagai tuntutan agenda reformasi birokrasi.	Kualitatif fenomenologi	1. Reformasi Birokrasi milik Weber: <ol style="list-style-type: none"> a. Kekuasan b. Wewenang 2. Implementasi milik George C. Edward III: <ol style="list-style-type: none"> a. Komunikasi b. Sumber Daya c. Disposisi d. Struktur Organisasi 	Pemerintah daerah yang harus meningkatkan jumlahnya bidang perubahan, termasuk pelayanan publik, jika reformasi birokrasi ingin dipertahankan.

Sumber: Diolah dan dianalisis dari berbagai artikel jurnal oleh peneliti, 2023

1.5.2. Administrasi Publik

Seperti yang dinyatakan oleh Chandler dan Plano (Keban, 2004: 3), bahwa ini adalah proses sumber daya dan staf pemerintah disusun untuk membuat, menerapkan, dan mengelola keputusan kebijakan publik. Menurut penjelasan yang diberikan oleh Chandler, Plano, administrasi publik berkenaan dengan terlaksananya kebijakan pemerintah serta koordinasi antara individu atau kelompok dalam pelaksanaan kebijakan yang sudah ada.

Menurut Pasolong (2007:8), administrasi publik sebagaimana didefinisikan oleh Nicholas Henry merupakan perpaduan antara teori dan penerapan praktis. Tujuannya adalah memberikan wawasan kepada pemerintah untuk mendorong kebijakan publik yang responsif yang memenuhi kebutuhan sosial. Berdasarkan uraian tersebut administrasi publik mencakup pemahaman teoritis berbagai disiplin ilmu seperti ilmu sosial, hukum, manajemen, politik, dan pelayanan. Teori-teori ini kemudian diterapkan pada masyarakat untuk secara efektif memenuhi kebutuhan mereka melalui pelayanan yang luar biasa.

1.5.3. Paradigma Administrasi Publik

Kuhn (1970: 111-135) mendefinisikan paradigma sebagai kerangka yang mencakup pemikiran, metode, prinsip dasar, nilai-nilai, dan pendekatan pemecahan masalah. Denhart dan Denhart (Hardiyansyah, 2011: 4) menguraikan lebih lanjut mengenai paradigma administrasi publik secara berkelanjutan, dengan membaginya menjadi:

1. *Old Public Administration (OPA)*

Pada tahap awal perkembangannya, konsep ini menganut peraturan yang ketat, mengikuti struktur hierarki, dan kurang terkoordinasi antar berbagai fungsinya. Administrator publik bertanggung jawab untuk melaksanakan prinsip-prinsip *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, dan budgetting*.

2. *New Public Management (NPM)*

Munculnya paradigma ini dapat ditelusuri kembali ke tahun 1980an dan terus berkembang hingga saat ini. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan efisiensi operasional pemerintah, karena pelayanan publik belum mencapai potensi maksimalnya. Hal ini dicapai dengan memasukkan pola pikir kewirausahaan dari sektor swasta ke dalam organisasi sektor publik. Esensi inti dari pendekatan Manajemen Publik Baru (NPM) dapat diringkas sebagai berikut:

- a. Sektor pemerintahan akan didesak untuk membuang paradigma lama dan lebih mengutamakan kinerja.
- b. Pemerintah beralih dari birokrasi tradisional dan mendorong tenaga kerja yang lebih mudah beradaptasi.

- c. Dengan menetapkan tujuan yang jelas dan spesifik, penilaian hasil tolok ukur yang ada saat ini dapat dilakukan.
- d. Individu dengan jabatan tinggi menunjukkan kesetiaan politik kepada pemerintah dan tidak mengambil sikap netral.
- e. Peran pemerintah adalah memantau pasar secara ketat untuk memastikan bahwa pemberian layanan tidak hanya bergantung pada birokrasi tetapi juga difasilitasi oleh sektor swasta.
- f. Privatisasi menghilangkan fungsi dan tanggung jawab pemerintah.

3. *New Public Service (NPS)*

Pada tahun 2003, paradigma ini muncul serta dianggap sebagai kritik dari paradigma sebelumnya dan menimbulkan ketidakadilan daripada meningkatkan kesejahteraan. Paradigma ini menganggap masyarakat sebagai pelanggan dan menghasilkan beberapa asumsi, seperti:

- a. *Serve citizens, not customers;*
- b. Kepentingan publik yang diutamakan karena kepentingan publik rumit dan negara harus memenuhinya;

- c. Kewarganegaraan dihargai dibandingkan dengan kewirausahaan.
- d. Berpikir strategis dan bertindak demokratis agar pemerintah dapat menyelesaikan masalah publik dengan cepat dan tepat.
- e. Akuntabilitas bukanlah sesuatu yang mudah.
- f. Melayani masyarakat daripada memerintah sebagai fungsi utama pemerintah.
- g. Menghargai pemerintah tidak hanya sekadar produktivitas, tetapi juga mengutamakan kepentingan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan paradigma di atas, peneliti berfokus pada peningkatan kinerja dan perombakan institusi pemerintah sehingga mereka dapat memberikan layanan kepada masyarakat secara lebih efisien dan efektif.

1.5.4. Manajemen Publik

Pada dasarnya, lebih banyak penelitian tentang manajemen dan pengelolaan sumber daya dan bagaimana mereka dapat digunakan secara lebih efisien. Ini adalah pemikiran yang paling sederhana yang menjadikan manajemen publik sebagai keilmuan. Oleh karena itu, penelitian tentang cara manusia mengelola organisasi sektor publik disebut manajemen publik. Menurut Overman, Wilson (Pasolong, 2008:96) menjelaskan 4 (empat) prinsip yaitu (1) pemerintah merupakan tempat utama organisasi, (2) dalam

hal ini pemerintah adalah tempat utama organisasi fokusnya pada kekuasaan eksekutif, (3) prinsip dan teknik manajemen yang lebih efektif, (4) diskusi merupakan metode pembelajaran dan pengembangan di bidang ini. Berdasarkan definisi di atas, maka manajemen publik adalah suatu proses sistematis dan kooperatif yang menggunakan SDM dan sumber daya lainnya guna tercapainya tujuan secara efisien.

1.5.5. Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian bagi masyarakat dalam bentuk penggunaan fasilitas umum yang disediakan oleh organisasi masyarakat atau pemerintah. Penyelenggara pelayanan publik seperti badan pemerintah, perusahaan, badan independen berdasarkan UU, atau badan hukum lain yang didirikan dengan tujuan menyelenggarakan pelayanan publik.

Kotler (dikutip dalam: Sinambala, 2010: 4-5) menjelaskan bahwa pelayanan publik yaitu usaha yang mendatangkan manfaat dan kepuasan dalam suatu kelompok atau individu, meskipun hasilnya tidak dikaitkan dengan produk fisik. Secara umum pelayanan publik menurut Chapman dan Cowdell (dalam: Rahayu, 2020: 11-12) yaitu pelayanan yang disediakan oleh lembaga publik yang didirikan dan dibiayai oleh negara untuk kepentingan negara dan menggunakan sumber daya publik, dan tujuannya adalah ditentukan secara politis oleh negara.¹¹ Seperti dilansir

¹¹ Amy Y.S Rahayu, dkk. 2020. *Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Kotler, Osburne dan Plastrik (1996) menjelaskan lima (lima) strategi utama penyelenggaraan pelayanan publik sejalan dengan perubahan paradigma pelayanan publik, yakni:

- 1) Menciptakan adanya kejelasan tujuan
- 2) Menciptakan konsekuensi untuk kinerja
- 3) Menempatkan pelanggan pada posisi penentu
- 4) Strategi pengendalian
- 5) Strategi budaya

Pelayanan publik merupakan kunci dalam pencapaian tujuan pemerintah yang cepat, murah, efektif, dan efisien¹². Kendala utama guna mendorong pelayanan publik yang baik adalah minimnya inovasi oleh pemerintah untuk menjawab permasalahan yang ada. Semakin banyaknya tantangan yang dihadapi oleh pemerintah menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintah dalam menjawab kebutuhan akan adanya inovasi yang berorientasi pada pelayanan publik.¹³

1.5.6. Inovasi Pelayanan Publik

1.5.6.1. Definisi Inovasi

Inovasi yang didefinisikan oleh Rogers (dalam Suwarno, 2008: 9), yakni suatu ide, praktik atau objek yang telah dilaksanakan dan dapat diterima oleh seseorang atau kelompok sebagai sesuatu yang baru.

¹² Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. PT Bumi Aksara. Jakarta. Hal 5-6.

¹³ Hayat, H. (2020). Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik. *Aristo*, 8(1).

Selanjutnya inovasi di bidang pelayanan publik menurut Kementerian PANRB ialah cara baru dalam teknologi pelayanan dengan adanya pendekatan, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya memberikan nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi adalah segala sesuatu yang baru dan berbeda dari apa yang telah ada, baik itu mengenai pengetahuan atau benda maupun yang bersifat fisik atau non fisik. Sektor publik memainkan peran yang sangat penting saat ini dengan berkontribusi terhadap stabilitas perekonomian dan memprioritaskan produktivitas. Dalam hal ini, inovasi membantu pemerintah merespons perubahan kebutuhan dan harapan dengan menciptakan peluang baru. Sesuai dengan ketentuan yang membidangi penguatan struktur negara, inovasi ini merupakan kemajuan pelayanan publik dengan 3 (tiga) prinsip inovasi pelayanan, yaitu:

- 1) Akuntabilitas, yakni dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana yang tertera pada peraturan Undang-Undang.
- 2) Independen, yakni tidak adanya keberpihakan tertentu.
- 3) Transparansi, yakni mengutamakan keterbukaan bagi pihak yang membutuhkannya.

Selain itu, inovasi dalam pelayanan publik juga dapat memberikan dampak bagi masyarakat, khususnya dalam mengatasi upaya-upaya yang dilakukan sebelumnya yang belum memberikan hasil yang memuaskan. Hal

ini juga diungkapkan oleh Yogi dalam Noor (2013:87) yakni inovasi berkenaan dengan pengetahuan baru, metode baru, objek baru, teknologi baru dan penemuan baru.

Pertama, berkenaan dengan pengetahuan baru, inovasi ada pada masyarakat dalam sistem sosial tertentu. Kedua, metode baru yang menggantikan metode lama yang sebelumnya diterapkan pada individu atau kelompok orang guna memecahkan masalah tertentu. Ketiga, inovasi menjadi suatu obyek baru bagi penggunaanya, baik yang bersifat fisik maupun *intangible*. Keempat, inovasi, yang identik dengan kemajuan teknologi, memiliki fitur-fitur yang terkait dengan produk atau aplikasi yang dibawa ke pasar. Kelima, inovasi di sektor publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi serta memberikan respons yang lebih baik terhadap kebutuhan perlindungan sosial dalam memantau pemberian layanan publik.

1.5.6.2. Kategori Inovasi

Inovasi dikategorikan ke dalam 3 (tiga) klasifikasi menurut Halvorsen (dalam Suwarno, 2008: 18) yakni:

1) *Incremental innovations-radical innovations*

Kategori ini berkenaan dengan tingkat keaslian itu sendiri, bahkan di sektor industri yang sebagian besar inovasinya merupakan perbaikan bertahap.

2) *Top-down innovations-bottom-up innovations*

Top artinya manajemen yang lebih tinggi, sementara *bottom* misalnya pada pekerja atau pegawai pemerintah.

3) *Needs-led innovations and efficiency-led innovation*

Proses inovasi ini bertujuan memecahkan masalah dan meningkatkan efisiensi produk, layanan, serta prosedur.

1.5.6.3. Proses Inovasi

Atribut inovasi dapat dilaksanakan melalui beberapa tahapan maupun proses yang secara rinci dijelaskan oleh De Jong & Den Hartog (2003) yakni:

a. Melihat peluang

Peluang dalam proses inovasi dapat muncul atas persoalan atau dipersepsikan sebagai suatu perbedaan yang signifikan antara yang seharusnya terjadi dengan kenyataannya.

b. Mengkaji ide

Setelah ide-ide muncul untuk memecahkan masalah, ide-ide tersebut harus dieksplorasi. Pada tahap ini diperlukan gaya berpikir konvergen yang menjadi dasar untuk menentukan sejauh mana suatu gagasan menimbulkan kerugian atau keuntungan.

c. Implementasi

Risiko ini terkait dengan tingkat kemungkinan kesuksesan atau kegagalan untuk mencapai tujuan.

1.5.7. Atribut Inovasi

1.5.7.1. Definisi Atribut Inovasi

Atribut inovasi diartikan sebagai segala sesuatu yang memberikan pengaruh cepat atau lambatnya suatu inovasi untuk dapat diadopsi (Rogers, 2003). Pengertian lain mengenai inovasi menurut Rosenfeld dalam (Hutagalung & Hermawan, 2018) adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Sedangkan menurut mitra dalam buku yang sama menyebutkan bahwa inovasi merupakan eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru atau dengan kata lain merupakan mobilisasi pengetahuan, keterampilan, teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses, dan jasa yang baru.

Mulgan dan Albery dalam (Prasetyo et al., 2018) yang sudah mempelajari mengenai inovasi mendefinisikan inovasi sebagai ide baru yang yang berhasil atau lebih tepatnya, inovasi yang berhasil adalah penciptaan dan implementasi dalam proses, produk, layanan dan metode pengiriman baru yang menghasilkan peningkatan signifikan dalam efisiensi, efektivitas, dan kualitas hasil. Rogers dalam (Hutagalung & Hermawan, 2018) berpendapat bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya.

Suatu inovasi bisa berjalan tentu bisa disebabkan berbagai faktor yang mendorong terjadinya suatu keberhasilan dari berbagai aspek untuk mewujudkannya, berikut faktor yang mempengaruhi sesuatu keberhasilan

dalam inovasi dalam mendorong terwujudnya Good Governance (Mindarti, 2018) seperti faktor lingkungan, keberadaan arsitek inovasi, dukungan komunitas internasional, partisipasi warga, dukungan dan pertukaran antar rekan sejawat, struktur manajemen dan struktur intensif. Inovasi tentu dibuat untuk lebih mempermudah dengan hasil yang efisien bagi pengguna layanan, melakukan hal yang baru tentu bisa merubah suatu hal menjadi lebih cepat tanpa menyulitkan.

Inovasi memiliki ciri-ciri inovatif karena tidak dapat berkembang hanya dalam kondisi status *quo*. Selain itu, inovasi dapat dianggap berhasil apabila ada proses, produk, layanan, dan metode penyampaian baru yang bertujuan guna mewujudkan pelayanan secara lebih efektif dan efisien. Berdasarkan beberapa definisi tersebut, kesimpulan yang dapat ditarik bahwa inovasi merupakan segala sesuatu yang berbeda dan baru dibandingkan dengan sebelumnya, baik yang dirasakan melalui aspek pengetahuan atau objek fisik maupun non fisik.

Masyarakat akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, walaupun tidak mudah bagi pemerintah untuk menciptakan pelayanan yang sesuai (Haqie dkk., 2020). Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Ibrahim dalam (Masdar, 2009) menyatakan kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik. Selain itu (Eva dan

Fithriana, 2019) dalam penelitiannya mengatakan bahwa dalam memperbaiki pelayanan yang baik maka pelayanan berpacu pada kualitas pelayanan dan mutu pelayanan yang tinggi karena menjadi perhatian utama dari organisasi publik.

Tingkat penerimaan inovasi berbeda-beda, sehingga diperlukan sistem klasifikasi yang dapat memprediksi tingkat penerimaan inovasi. Terdapat lima karakteristik dalam atribut inovasi yang berbeda secara konseptual tetapi memiliki keterkaitan secara empiris. Pemilihan karakteristik ini didasarkan pada tulisan dan penelitian sebelumnya serta keinginan untuk mendapatkan keumuman dan keringkasan yang sebesar-besarnya. Atribut inovasi yang diklasifikasikan Rogers (dalam Suwarno, 2008: 10) berkaitan dengan beberapa hal secara umum yaitu:

1) *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Keunggulan relatif adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik daripada ide yang diambilnya (Rogers, 2003). Sub dimensi dari atribut ini termasuk profitabilitas ekonomi, biaya awal yang rendah, penurunan ketidaknyamanan, penghematan waktu dan usaha, dan kesegeraan imbalan. *Relative advantage* atau keuntungan relatif melihat sejauh mana suatu inovasi dapat dianggap lebih baik dibandingkan dengan ide ataupun inovasi yang pernah ada sebelumnya. Karena nilai inovatif selalu ada dalam inovasi tidak diragukan lagi salah satu motivasi penting bagi hampir setiap individu untuk mengadopsi suatu inovasi adalah keinginan untuk mendapatkan status sosial.

Sebagai contoh, seperti model pakaian baru, *prestise* sosial yang diberikan oleh inovasi tersebut kepada pemakainya hampir merupakan satu-satunya manfaat yang diterima oleh penggunanya. Ketika individu (atau organisasi) melewati proses pengambilan keputusan inovasi, mereka termotivasi untuk mencari informasi guna mengurangi ketidakpastian mengenai keuntungan relatif dari suatu inovasi.

2) *Compability* atau Kesesuaian

Kompatibilitas adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai pengadopsi potensial (Rogers, 2003). Sub dimensi atribut ini mencakup nilai-nilai dan kepercayaan sosio-kultural, pengalaman masa lalu, kebutuhan calon pengadopsi dan nama. Karakteristik ini menjelaskan bahwa inovasi lama tidak dibuang begitu saja, tetapi menjadi bagian proses perpindahan dengan inovasi yang baru.

Suatu inovasi mungkin cocok tidak hanya dengan nilai-nilai budaya yang tertanam secara mendalam namun juga dengan ide-ide yang telah diadopsi sebelumnya. Kesesuaian suatu inovasi dengan ide sebelumnya dapat mempercepat atau menghambat laju adopsi. Ide-ide lama adalah alat utama untuk menilai ide-ide baru. 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 baru.

Inovasi ini menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sesuai dengan perkembangan zaman yang sudah canggih. Inovasi teknologi ini diharapkan dapat menarik minat masyarakat untuk beralih dari pelayanan manual ke pelayanan *online* yang lebih memberikan banyak manfaat kepada masyarakat salah satunya lebih efektif dan efisien. Inovasi teknologi yang dikatakan berhasil yaitu inovasi yang dapat menarik masyarakat untuk beralih dari pelayanan manual ke pelayanan *online*. Jika tidak, maka inovasi tidak akan berfungsi dengan baik karena masyarakat tidak tertarik untuk menggunakannya. Adanya aplikasi ini juga untuk menunjukkan kepada masyarakat tentang kemudahan layanan dan kemudahan mendapatkan informasi sesuai dengan perkembangan era digitalisasi saat ini.

Calon pengguna dapat menilai sesuatu inovasi berdasarkan kesesuaian antara inovasi tersebut dengan ide dan cara yang telah ada sebelumnya, kesesuaian dengan nilai-nilai atau norma yang berlaku, dan kesesuaian dengan berbagai latar belakang lainnya. Salah satu indikasi kesesuaian suatu inovasi adalah sejauh mana inovasi tersebut memenuhi kebutuhan yang dirasakan oleh klien. Agen perubahan berupaya menentukan kebutuhan kliennya, dan kemudian merekomendasikan inovasi untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Kesulitannya seringkali terletak pada bagaimana merasakan kebutuhan yang dirasakan; agen perubahan harus memiliki tingkat empati dan hubungan baik yang tinggi dengan kliennya agar dapat menilai kebutuhan mereka secara akurat.

3) *Complexity* atau Kerumitan

Kompleksitas adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap relatif sulit untuk dipahami dan digunakan (Rogers, 2003). Suatu inovasi memiliki tingkat kerumitan atau kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerimanya (Syafaruddin, 2012:34). Tingkat kerumitan inovasi dapat lebih tinggi daripada sebelumnya. Hal ini dipengaruhi karena inovasi memberikan cara yang lebih baik, sehingga kerumitan yang terjadi dapat diatasi.

Kerumitan mengacu pada sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan, dan kompleksitas suatu inovasi dinilai oleh seorang individu. Beberapa inovasi mudah dipahami dan digunakan oleh pengadopsi, sementara yang lainnya tidak. Semakin mudah adopter memahami dan memahami, maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi.

4) *Triability* atau Kemungkinan Dicoba

Kemungkinan dicoba (*triability*) adalah sejauh mana suatu inovasi dapat diujicobakan pada suatu secara terbatas (Rogers, 2003). Sub dimensinya adalah kemampuan pengadopsi untuk mencoba suatu inovasi secara angsuran, penemuan kembali, dan kemudahan mencoba. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik, dimana setiap orang

atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi (Suwarno, 2008:17).

Sejalan dengan definisi tersebut, suatu inovasi dapat diterima oleh masyarakat apabila sebuah inovasi telah teruji dan terbukti telah memiliki keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Inovasi yang dapat dicoba di lingkungan dunia nyata seringkali lebih cepat diadopsi. Oleh karena itu, agar dapat diadopsi dengan cepat, suatu inovasi harus dapat menunjukkan keunggulannya.

5) *Observability* atau Kemudahan Diamati

Kemudahan diamati adalah sejauh mana hasil suatu inovasi terlihat (Rogers, 2003). Subdimensi dari atribut ini adalah kesulitan dalam mengamati dan dalam menjelaskan kepada orang lain. Sejalan dengan definisi tersebut, pada karakteristik ini sebuah inovasi harus dapat dengan mudah diamati dari segi bagaimana inovasi tersebut bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik (Suwarno, 2008:18). Kemampuan untuk diamati adalah sejauh mana suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil suatu inovasi, maka semakin besar kemungkinan seseorang atau sekelompok orang tersebut akan mengadopsinya.

1.5.7.2. Faktor Penghambat Inovasi

Keberhasilan dari adanya atribut inovasi ini ditinjau oleh faktor-faktor internal maupun eksternal. Albury (dalam Suwarno, 2008 : 54)

mengemukakan bahwa terdapat delapan faktor penghambat dalam suatu inovasi pelayanan publik. Dalam melaksanakan suatu inovasi, perlu diperhatikan faktor-faktor yang dapat menghambat pelaksanaan inovasi tersebut. Hambatan tersebut dapat berasal dari dalam dan luar lingkungan, perencana inovasi itu sendiri, dan pelaksana inovasi (pegawai/pekerja). Adapun faktor pendorong dan penghambat ini berasal dari beberapa fenomena diantaranya:

1) Teori faktor penghambat inovasi menurut Albury (dalam Larasati, 2015: 22-23) antara lain:

a. Keengganan Menutup Program yang Gagal

Organisasi enggan untuk menutup program yang tidak berjalan dan dibiarkan mangkrak tanpa adanya tindak lanjut lainnya.

b. Ketergantungan Berlebih Pada Tampilan Kinerja Tinggi Sebagai Sumber Inovasi

Kecenderungan mengandalkan orang yang berkinerja tinggi membuat pegawai menjadi pengikut dan pasif dalam merumuskan inovasi-inovasinya sendiri.

c. Teknologi Tersedia, Tetapi Menghambat Budaya atau Organisasi

Kondisi budaya birokrasi yang tidak mendukung akan menghambat munculnya ide-ide inovasi dan atributnya.

d. Tidak Adanya Imbalan atau Insentif untuk Berinovasi Atau Mengadopsi Inovasi

Tidak adanya apresiasi maupun imbalan menyebabkan implementor inovasi enggan mengerahkan segala daya upayanya untuk keberhasilan inovasi tersebut.

e. Ketidakmampuan Menghadapi Resiko dan Perubahan

Sumber Daya Manusia (SDM) tidak mampu untuk merumuskan strategi dalam menghadapi berbagai perubahan dan ancaman kegagalan yang muncul selama implementasi inovasi tersebut.

f. Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan

Anggaran ini menyebabkan proses inovasi terhambat dikarenakan terlalu kaku dan kurang fleksibel dalam menghadapi kondisi di lapangan yang tentunya membutuhkan adanya penyesuaian anggaran.

g. Tekanan dan Hambatan Administratif

Hambatan administratif sering terjadi adanya ketidakpercayaan antara pemimpin dengan pegawai atau bahkan sesama pegawai sehingga menimbulkan tekanan dan menghilangkan semangat untuk berinovasi.

h. Budaya Menghindari Risiko

Didefinisikan sebagai perilaku tidak menyukai adanya risiko dan selalu berusaha menghindari risiko tersebut. Inovasi merupakan hal yang sangat berisiko sehingga dengan adanya sikap ini maka organisasi akan menghindari munculnya risiko dengan menekan perkembangan inovasi.

2) Teori faktor keberhasilan inovasi menurut Cook Matthews dan Irwin (dalam: Farah & Astuti, n.d.) meliputi:

a. Manajemen

Peran dan tanggung jawab yang didasarkan pada komitmen kuat manajer terhadap keberhasilan penerapan program inovasi.

b. Manajemen/Organisasi

Faktor ini didasarkan pada strategi serta visi-misi yang dijalankan organisasi, orang-orang yang bekerja di sana dan cara atau metode untuk berhasil melaksanakan program inovasi.

c. Manajemen risiko

Faktor ini membantu mengidentifikasi masalah yang muncul dalam pelaksanaan program inovatif.

d. Peluang sumber daya manusia

Faktor ini memperhitungkan keberhasilan dan hambatan penerapan inovasi berdasarkan peluang dan jenis pelatihan yang diberikan kepada SDM dalam memberikan pelayanan yang difokuskan bagi masyarakat.

e. Teknologi

Adanya kemajuan teknologi sebagai alat untuk mendukung efektivitas pelaksanaan program-program inovatif.

3) Teori faktor pendorong dan penghambat inovasi dari sudut pandang individu menurut (Singh, 2020), antara lain:

a. Kesesuaian nilai-nilai inovasi

Keberhasilan suatu inovasi ditentukan oleh nilai berupa manfaat yang dihasilkan inovasi tersebut bagi sasaran. Jika manfaat

atau nilai dapat dicapai, individu bersedia menggunakan inovasi tersebut.

b. Keterampilan karyawan

Pelayanan yang dihasilkan melalui inovasi juga dipengaruhi oleh keterampilan karyawan sebagai entitas target untuk menggunakan inovasi yang diciptakan sebagai bagian dari layanan.

c. Penggunaan inovasi

Penerapan suatu inovasi dikatakan baik bila berhasil diintegrasikan secara sempurna ke dalam sistem organisasi.

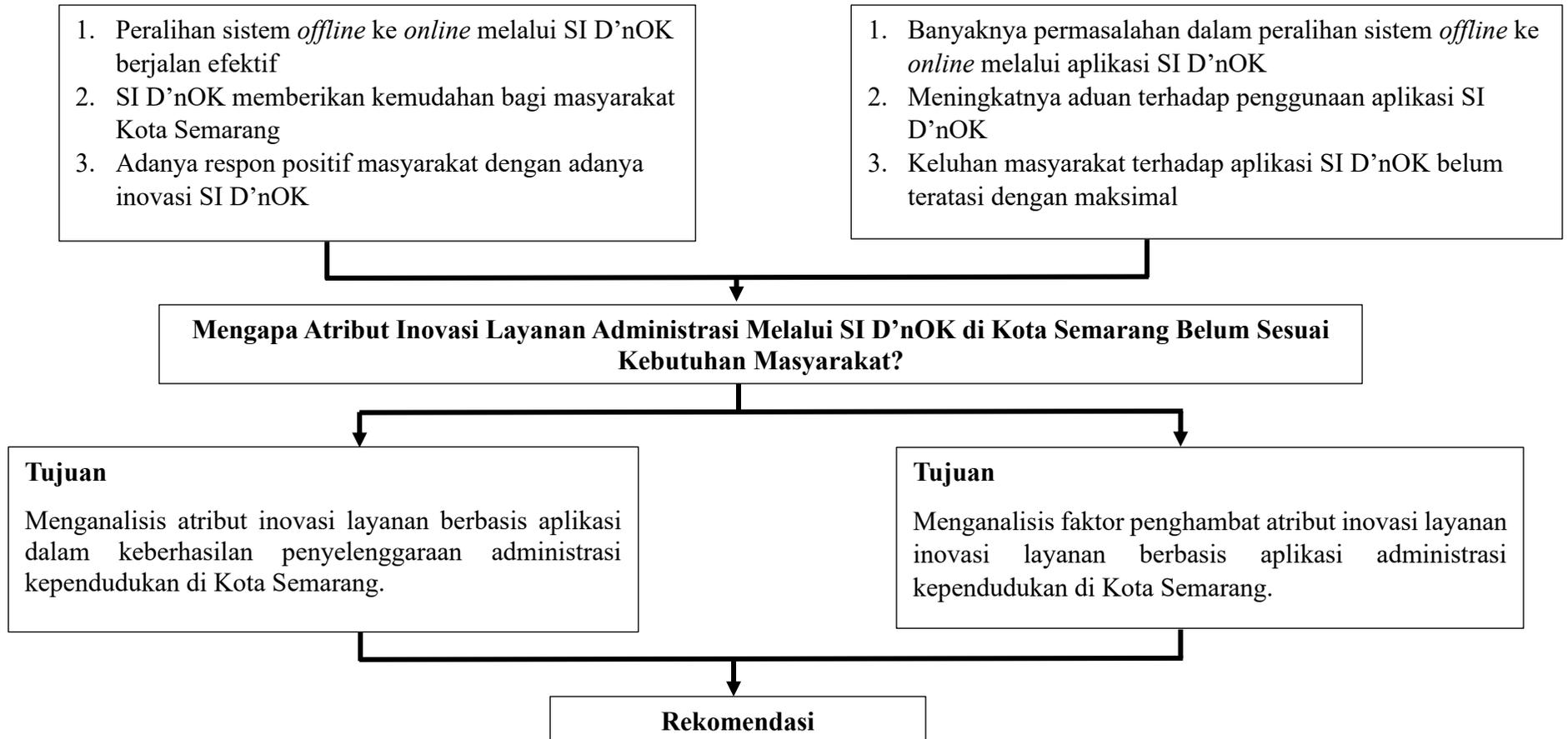
Faktor pendorong dan penghambat inovasi secara sederhana dapat ditelaah melalui tabel di bawah ini:

Tabel 6 – Determinan Faktor Penghambat Inovasi

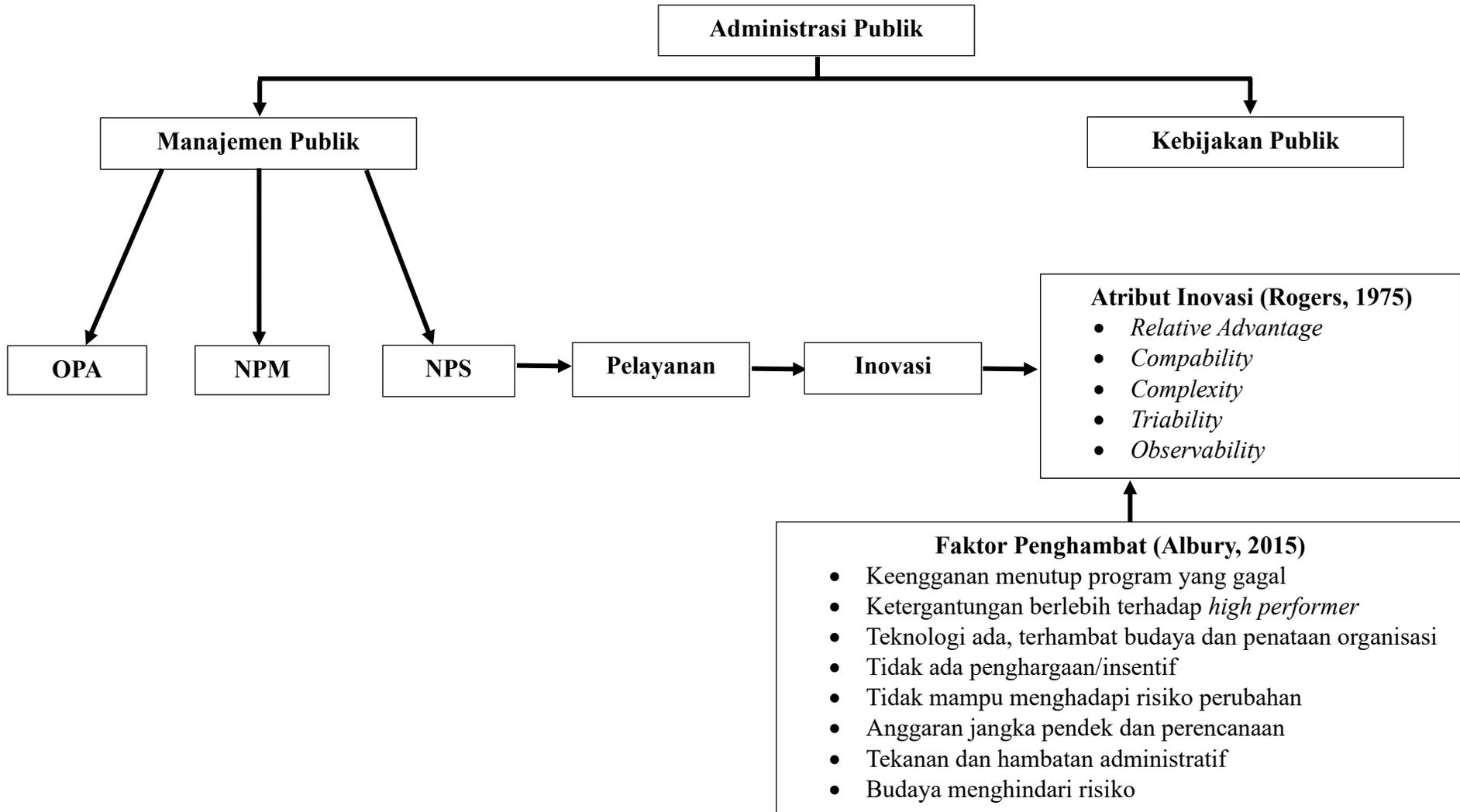
Albury	Cook, Matthew & Irwin	Singh
1. Risk Aversion	1. Kepemimpinan	1. Kesesuaian nilai
2. Ketergantungan orang cakap	2. Manajemen/organisasi	2. Kompetensi pegawai
3. Tidak mampu mengatasi risiko	3. Manajemen risiko	3. Penggunaan inovasi yang sempurna
4. Anggaran jangka pendek	4. Kemampuan SDM	
5. Tekanan administratif	5. Teknologi	
6. Tidak adanya insentif		
7. Hambatan budaya dan penataan organisasi		
8. Enggan menutup program yang gagal		

Sumber: Diolah dari berbagai sumber (2023)

1.6. Kerangka Pikir Penelitian



1.7. Kerangka Teori



1.8. Fenomena Penelitian

1.8.1. Atribut Inovasi Layanan Aplikasi SI D'nOK

Secara umum, inovasi memiliki atribut untuk berkembang dalam kondisi status *quo*. Analisis yang dilakukan pada fenomena penelitian ini untuk menelaah inovasi pelayanan yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Semarang yang dijelaskan sebagai berikut:

1) *Relative advantage* atau keuntungan relatif

Tingkat keuntungan maupun kebermanfaatan inovasi layanan aplikasi SI D'nOK yang diusung oleh Dispendukcapil Kota Semarang ini dapat ditinjau melalui nilai ekonomi, status sosial, kesenangan, kepuasan, atau komponen lain yakni:

a) Nilai ekonomi

Nilai ekonomi ini berkenaan dengan perbedaan anggaran yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Semarang dan masyarakat karena adanya inovasi layanan aplikasi SI D'nOK.

b) Status sosial

Ini dilihat melalui perbedaan pandangan yang berasal dari masyarakat dengan Dispendukcapil Kota Semarang.

c) Kesenangan atau kepuasan

Kepuasan masyarakat dapat dilihat ketika menggunakan inovasi layanan aplikasi SI D'nOK.

d) Komponen penting yang mendukung inovasi layanan aplikasi SI D'nOK.

2) *Compability* atau kesesuaian

Kesesuaian ini dilihat melalui pengalaman, nilai, serta kebutuhan pengguna. Maka fenomena yang diteliti ialah:

a) Kesesuaian SI D'nOK dengan nilai dan norma yang berlaku.

b) Kesesuaian SI D'nOK dengan inovasi, program, ataupun pelayanan sebelumnya.

c) Kesesuaian SI D'nOK dengan kebutuhan masyarakat.

3) *Complexity* atau kerumitan

Analisis ini dilakukan guna mengetahui pemahaman berkaitan dengan inovasi layanan aplikasi SI D'nOK melalui hambatan dan permasalahan yang dihadapi oleh Dispendukcapil Kota Semarang ataupun pengguna aplikasi.

4) *Triability* atau kemungkinan dicoba

Kemungkinan dicoba dapat ditinjau melalui upaya dari Dispendukcapil Kota Semarang dalam melakukan uji publik inovasi SI D'nOK yang diberikan kepada pengguna.

5) *Observability* atau kemudahan diamati

Kemudahan untuk diamati melalui kemudahan dalam mendapatkan atau mengamati pelayanan yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Semarang setelah adanya inovasi aplikasi SI D'nOK.

1.8.2. Faktor Penghambat Inovasi

Dalam upaya mengetahui faktor penghambat inovasi SI D'nOK, peneliti menggunakan kriteria-kriteria sebagai berikut:

1. Keengganan menutup program yang gagal

Ditinjau melalui keberhasilan dan kegagalan program oleh Dispendukcapil Kota Semarang dan upaya untuk mengatasi program yang telah gagal (jika ada).

2. Budaya *risk aversion*

Dapat dilihat dari ada atau tidaknya kecenderungan dalam menghindari risiko dalam atribut aplikasi SI D'nOK.

3. Ketergantungan berlebihan terhadap *high performer*

Dapat dilihat melalui hubungan dan kerja sama yang dilakukan oleh pihak-pihak lain dengan Dispendukcapil Kota Semarang melalui aplikasi SI D'nOK.

4. Teknologi ada, namun terhambat budaya dan penataan organisasi

Faktor penghambat ini melihat kelengkapan teknologi serta bagaimana pemanfaatannya SI D'nOK.

5. Ketidakmampuan dalam menghadapi risiko perubahan

6. Kesesuaian nilai

Tabel 7 – Fenomena Penelitian

Tujuan Penelitian	Fenomena	Sub Fenomena	Gejala
Atribut Inovasi Layanan Administrasi Melalui SI D'nOK di Kota Semarang	<i>Relative advantage</i> atau keuntungan relatif	Nilai ekonomi	Tingkat perbedaan anggaran dalam dalam penggunaan aplikasi SI D'nOK
		Status sosial	Tingkat pemahaman masyarakat
		Kesenangan atau kepuasan	Tingkat kepuasan pengguna aplikasi
	<i>Compability</i> atau kesesuaian	Nilai dan norma masyarakat	Tingkat kesesuaian dengan nilai dan norma masyarakat yang berlaku
		Adanya inovasi, program, dan pelayanan sebelumnya	Tingkat kesesuaian dengan inovasi dan pelayanan yang sudah dilakukan sebelumnya di Dispendukcapil Kota Semarang
		Kebutuhan masyarakat	Tingkat kesesuaian aplikasi SI D'nOK dengan kebutuhan masyarakat
	<i>Complexity</i> atau kerumitan	Pemahaman pengguna aplikasi	Tingkat pemahaman aplikasi
			Tingkat keberhasilan aplikasi
	<i>Triability</i> atau kemungkinan dicoba	Ketepatan uji publik	Ketepatan sasaran aplikasi SI D'nOK dalam menjawab kebutuhan masyarakat
<i>Observability</i> atau kemudahan diamati	Kemudahan pelayanan administratif berbasis <i>online</i>	Tingkat keberhasilan inovasi aplikasi dengan tujuan inovasi yang sudah dirancang oleh Dispendukcapil Kota Semarang	
Faktor Penghambat Inovasi Layanan SI D'nOK di Kota Semarang	Keengganan menutup program yang gagal	Keberjalanan program inovasi dan kegagalan/hambatan bagi masyarakat	Kegagalan maupun keberhasilan program yang dilakukan Dispendukcapil Kota Semarang dan cara mengatasi kegagalannya
	Budaya <i>risk aversion</i>	Antusias pegawai dan kecenderungan menghindari risiko	Ada atau tidaknya kecenderungan dalam menghindari risiko dalam atribut aplikasi SI D'nOK
	Tidak mampu mengatasi risiko perubahan	Adaptasi dalam menghadapi perubahan inovasi	Ada atau tidaknya kecenderungan tidak mampu mengatasi risiko dalam inovasi layanan SI D'nOK

	Ketergantungan berlebihan terhadap <i>high performer</i>	Hubungan antar pihak yang terlibat dalam inovasi layanan dan kerja sama yang dilakukan	Hubungan dan kerja sama yang dilakukan dengan pihak ketiga
	Teknologi ada, namun terhambat budaya dan penataan organisasi	Ketersediaan sarana prasarana serta pemanfaatan teknologi	Kelengkapan teknologi dalam inovasi layanan aplikasi SI D'nOK serta bagaimana pemanfaatannya
	Kesesuaian nilai	Kesesuaian nilai atau norma dalam masyarakat	Nilai atau <i>value</i> yang didasari dalam menggunakan aplikasi SI D'nOK

1.9. Argumen Penelitian

Tujuan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang prima adalah untuk meningkatkan dan meningkatkan derajat pelayanan pengelolaan kependudukan. Upaya yang dapat dilakukan akibat perkembangan teknologi dan era globalisasi saat ini adalah pemerintah harus terus melakukan inovasi dalam bentuk aplikasi yang membantu masyarakat mendapatkan hak menggunakan layanan publik. Dispendukcapil bergerak sebagai instansi pemerintah daerah dalam pelayanan administrasi kependudukan serta pencatatan sipil yang memiliki tupoksi untuk membantu Walikota sesuai dengan Perwali Kota Semarang No. 73 Tahun 2016.

Sejalan dengan adanya regulasi ini, peneliti memilih instansi yang menjadi acuan dasar guna mengungkap realita di lapangan terkait dengan atribut inovasi layanan berbasis aplikasi SI D'nOK. Aplikasi ini diluncurkan pada tahun 2021 diharapkan dapat meningkatkan kemudahan masyarakat dalam menerima pelayanan administratif.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian lainnya dimana faktor penghambat inovasi pelayanan tidak diperhitungkan. Alasan peneliti melakukan penelitian ini adalah permasalahan pada karakteristik inovasi layanan berbasis aplikasi dan ulasan publik yang buruk. Peneliti ingin mengetahui secara lebih komprehensif bagaimana atribut inovasi layanan aplikasi SI D'nOK serta faktor yang memengaruhi atribut inovasi tersebut.

1.10. Metode Penelitian

Metode yang dipilih dalam penelitian ini yakni kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif didefinisikan oleh Denzin dan Loncoln (dalam Moleong, 2007) sebagai penelitian yang menafsirkan fenomena yang terjadi serta dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik seperti observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan.

1) Observasi

Observasi didefinisikan sebagai kegiatan terjun ke lapangan secara langsung dengan tujuan untuk mengamati aktivitas maupun perilaku individu secara terstruktur maupun semi terstruktur dan bertempat di lokasi penelitian yang dipilih (Creswell, 2016).

2) Wawancara

Sebagai metode penelitian, wawancara merupakan peristiwa yang kemungkinan besar telah direncanakan sebelumnya (Brinkmann, 2012, 2013). Struktur wawancara terdiri dari tidak terstruktur, semi terstruktur hingga sangat terstruktur. Peneliti berfokus pada wawancara mendalam,

yang biasa terjadi antara peneliti dan informan pada satu waktu. Jenis wawancara mendalam berkisar dari tidak terstruktur hingga semi terstruktur, dan mereka bersifat induktif atau terbuka. Dengan kata lain, pertanyaan tidak mengandung kumpulan tanggapan yang dapat diterima sebelumnya. Selain itu, analisis penelitian ini didasarkan pada wawancara mendalam. Sehingga tidak ada informasi yang terlewatkan, wawancara mendalam dilakukan dengan menggunakan alat bantu *voice recorder* yang terpasang pada smartphone. Hasil dari rekaman wawancara disusun menjadi transkrip yang diklasifikasikan berdasarkan informan.

3) Dokumentasi

Dokumentasi berkenaan dengan dokumen publik dan dokumen pribadi. Dokumen publik misalnya koran, makalah, laporan kantor, sementara atau dokumen pribadi misalnya, buku harian, diari, surat, *email* (Creswell, 2016). Dalam upaya merangkum dokumenter, peneliti lebih banyak menggunakan data berita cetak atau *online* sebagai bahan perbandingan data.

4) Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2018), studi kepustakaan mengacu pada studi teoritis dan referensi lain seperti nilai dan norma lingkungan sosial yang diteliti sehingga data yang diperoleh dapat mengkaitkan literatur tentang keuntungan relatif.

1.10.1. Desain Penelitian

Penelitian kualitatif dilakukan untuk menyelidiki fenomena deskriptif seperti proses langkah kerja, dan pengertian konsep yang beragam. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, dan data yang dikumpulkan cenderung kualitatif. Hasil dari penelitian ini mencakup pemahaman makna, keunikan, pembuatan fenomena, dan penemuan hipotesis. Tipe penelitian deskriptif adalah tipe yang dipilih sehingga penulis mengamati secara langsung maupun tidak langsung terkait dengan pelaksanaan atribut inovasi layanan aplikasi SI D'nOK di Kota Semarang.

1.10.2. Situs Penelitian

Peneliti mengambil lokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Semarang sebagai pelaksana aplikasi. Selain itu, terdapat beberapa instansi lain seperti misalnya Bappeda, Sekretariat Daerah, serta Diskominfo yang mendukung data-data yang diperlukan untuk menelaah penggunaan aplikasi SI D'nOK.

1.10.3. Subjek Penelitian

Informasi diberikan oleh informan penelitian dan sangat penting bagi informan untuk mengetahui atau menjadi pelaku langsung dalam masalah penelitian. *Purposive sampling* adalah teknik yang dipilih dalam penelitian ini dengan melakukan pertimbangan tertentu. Subjek dalam penelitian memiliki pertimbangan yakni seseorang atau organisasi yang dinilai mengetahui dan memahami teknis bagaimana atribut inovasi

layanan administrasi SI D'nOK di Dispendukcapil Kota Semarang. Subjek penelitian yang dimaksud yakni:

1. Peneliti Ahli Pertama Bappeda Kota Semarang
2. Subkoordinator Pelayanan Publik, Sekretariat Daerah Kota Semarang
3. Kepala Seksi Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi Diskominfo Kota Semarang
4. Kepala Dispendukcapil Kota Semarang
5. Sekretaris Dispendukcapil Kota Semarang
6. Kasi Pemanfaatan Data Dokumen Kependudukan Dispendukcapil Kota Semarang
7. Subkoordinator SIAK Dispendukcapil Kota Semarang
8. Subkoordinator Inovasi Pelayanan Dispendukcapil Kota Semarang
9. Operator SIAK Dispendukcapil Kota Semarang
10. Masyarakat Pengguna Aplikasi SI D'nOK

1.10.4. Jenis Data

Data yang digunakan pada penelitian mengenai aplikasi SI D'nOK di Dispendukcapil Kota Semarang yakni:

1) Data Tertulis

Data tertulis yang digunakan yakni regulasi yang berkaitan dengan atribut inovasi.

2) Data Gambar

Data yang diperlihatkan dalam bentuk gambar dalam penelitian ini yakni gambar aplikasi SI D'nOK yang tidak berjalan dengan baik serta keluhan masyarakat pengguna aplikasi.

3) Data Tabel

Data yang disajikan dalam bentuk tabel yakni tabel laporan dan presentase pengaduan masyarakat, perkembangan jumlah penduduk Kota Semarang, serta survei kepuasan masyarakat dalam keberjalanan aplikasi SI D'nOK.

Sugiyono (2015) mengatakan bahwa ada dua jenis data yakni data kualitatif dan kuantitatif. Jenis data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Kata-kata atau tindakan

Data utama berasal dari ucapan atau perilaku informan yang diamati atau diwawancarai termasuk tanya jawab yang dilakukan atau direkam melalui foto, video, film, atau kombinasi dari semua ini.

2) Sumber tertulis

Peneliti menggunakan dokumen resmi dan buku dalam penelitian ini. Selain itu, bahan tertulis ini mencakup data tambahan yang diperoleh dari arsip, buku, majalah, dokumen pribadi dan dokumen resmi.

3) Foto

Dengan menggunakan foto dalam dokumen ini, peneliti mendapatkan data deskriptif yang melengkapi sumber data.

1.10.5. Sumber Data

Informasi dan keterangan yang berkaitan dengan topik penelitian diklasifikasikan sumber data penelitian ini misalnya:

1) Data primer

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai pengumpul data yang diperoleh melalui dokumentasi dan metode wawancara dari Dispendukcapil Kota Semarang. Data primer yang kedua adalah hasil observasi langsung yang dilakukan melalui SI D'nOK dan di kantor Dispendukcapil Kota Semarang.

2) Data sekunder

Perolehan data sekunder ini dapat berasal dari berbagai sumber misalnya laporan, koran, statistik, dokumen, dan sumber lainnya. Isi dari data sekunder yang didapatkan berkaitan dengan gambaran umum tentang situs penelitian, visi misi, struktur organisasi serta SDM Dispendukcapil Kota Semarang. Aspek inovasi layanan SI D'nOK juga berasal dari sumber lain, seperti arsip, jurnal ilmiah, dokumen resmi, dan dasar hukum.

1.10.6. Teknik Pengumpulan Data

Data dapat dikumpulkan dalam berbagai kondisi, sumber, dan berbagai cara. Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2014: 137) terdiri dari:

1) Observasi

Dalam konteks implementasi, observasi dapat dilakukan secara terstruktur atau tidak terstruktur. Penulis melakukan pengamatan secara langsung di Dispendukcapil Kota Semarang dan melihat bagaimana SI D'nOK mengubah layanan administrasi kependudukan.

2) Wawancara

Metode wawancara terbuka dan terstruktur dengan *interview guide* digunakan dalam penelitian ini sehingga narasumber tidak merasa diwawancarai. Di sisi lain, peneliti menggunakan wawancara semi terbuka dengan karyawan Dispendukcapil Kota Semarang untuk mempersiapkan pokok pertanyaan yang dibuat.

3) Dokumentasi

Dokumentasi didefinisikan sebagai catatan peristiwa yang sudah berlaku. Penelitian ini mengumpulkan arsip serta data pendukung guna menelaah karakteristik inovasi layanan SI D'nOK yang diberikan oleh Dispendukcapil Kota Semarang.

1.10.7. Analisis dan Interpretasi Data

Analisis kualitatif dapat dilakukan secara fleksibel dimana analisis ini dilakukan sepanjang proses penelitian dari awal hingga akhir penelitian. Menurut Miles dan Huberman (dalam Siyoto dan Sodik, 2015: 122), metode yang digunakan untuk melakukan analisis data yaitu:

1) Pengumpulan data

Hal ini dilakukan untuk menentukan pendekatan yang paling tepat untuk mengumpulkan data, fokus, serta kedalaman data.

2) Reduksi data

Berkenaan sebagai proses pengambilan, pemfokusan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang sudah ada di lapangan langsung yang dilakukan selama proses pengumpulan data. Oleh karena itu, pengurangan data dimulai ketika peneliti memfokuskan diri pada topik penelitian yang dilakukan.

3) Penyajian data

Dilakukan melalui berbagai jenis, jaringan kerja, kegiatan terkait, atau tabel.

4) Penarikan kesimpulan

Setelah sampai pada kesimpulan, peneliti membandingkan apa yang dikatakan tentang subjek penelitian dengan konsep dasar penelitian.

1.10.8. Kualitas Data

Menurut Sugiyono (2014: 160), kualitas instrumen penelitian ini bergantung pada cara data dikumpulkan. Pengujian validitas data ini dapat dilakukan dengan menggunakan metode triangulasi. Agustinova (2015: 47) berpendapat bahwa triangulasi sumber data memiliki tujuan dalam melakukan pengujian terhadap suatu kredibilitas data dimana dilakukan dengan verifikasi data yang dilakukan sebagai berikut:

1) Triangulasi Sumber

Data yang diperoleh dari berbagai sumber diperiksa guna memperlihatkan bahwa perspektif dari ketiga sumber tersebut sama, berbeda, dan unik.

2) Triangulasi Teknik

Triangulasi metode digunakan untuk mengecek data yang berasal dari wawancara dengan observasi dan dokumentasi. Apabila metode ini menghasilkan data yang berbeda, maka dibutuhkan sumber data lain untuk membuktikan data mana yang dianggap valid.