

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

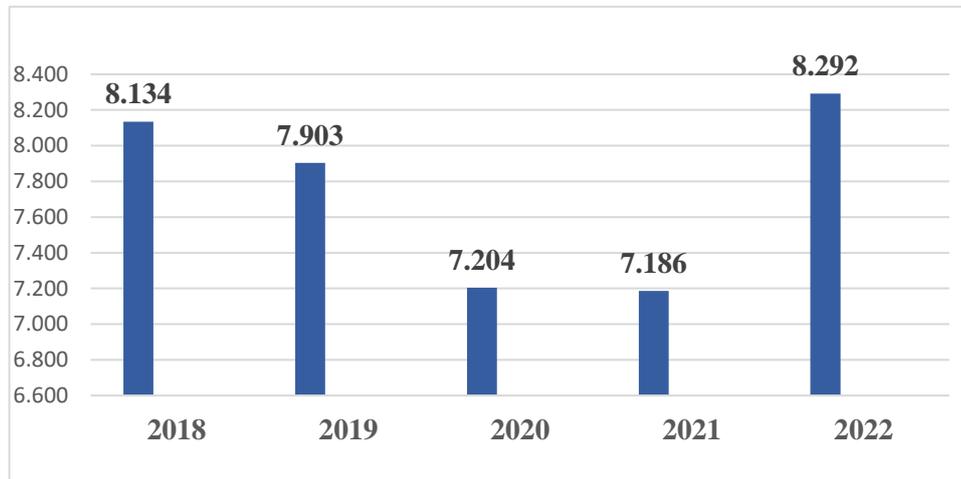
Seiring perkembangan zaman dan semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat di era globalisasi, menyudutkan pemerintah pada berbagai tuntutan dalam memberikan pelayanan publik yang memadai. Salah satu cara menjawab berbagai tuntutan masyarakat adalah dengan menyelenggarakan pelayanan publik semaksimal mungkin. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, pemerintah berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik agar pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan maksimal. Menurut definisi yang tercantum dalam Undang-Undang tersebut, pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku, baik berupa barang, jasa, maupun layanan administratif yang disediakan pemerintah.

Secara sederhana pelayanan publik merupakan wujud pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat berdasarkan kepentingan khalayak umum. Pelayanan publik merupakan hak warga negara yang berkaitan dengan kebutuhan hidupnya sehingga pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhinya. Idealnya pelayanan publik harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku penerima pelayanan. Namun kenyataannya, pelayanan publik di Indonesia terus menemui adanya keluhan dari masyarakat. Hal ini diperkuat oleh data dari Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga yang melayani pengaduan masyarakat terkait kualitas pelayanan publik di Indonesia

setiap tahunnya mencatat terdapat lebih dari 7.000 laporan masuk terkait pengaduan maladministrasi pelayanan publik.

Gambar 1. 1

Laporan Pengaduan Pelayanan Publik Ombudsman RI



Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2018-2022

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa laporan pengaduan kualitas pelayanan publik pada Ombudsman Republik Indonesia mengalami fluktuatif. Dimana pada tahun 2018 terdapat 8.134 laporan kemudian mengalami penurunan menjadi 7.186 laporan pada tahun 2021 jumlah tersebut turun sebanyak 11,6% atau 948 laporan. Kemudian jumlah laporan pengaduan pelayanan publik kembali meningkat pada tahun 2022 menjadi 8.292 laporan angka tersebut naik 13,3% atau sebanyak 1.106 laporan dari tahun 2021. Berdasarkan grafik diatas diketahui bahwa jumlah pengaduan pelayanan publik tertinggi terjadi pada tahun 2022 dalam kurun waktu 5 tahun sejak tahun 2018 dengan jumlah pengaduan sebanyak 8.292 laporan.

Berdasarkan gambar 1.1 dapat dilihat bahwa tingkat pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia cenderung tinggi, hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia belum optimal. Belum

optimalnya pelayanan publik di Indonesia disebabkan oleh adanya permasalahan seperti proses pelayanan yang lambat dan rumit, kurang responsif, kurang kompeten dan profesionalisme pegawai, praktik calo, serta adanya praktik KKN (kolusi, korupsi, dan nepotisme) merupakan percontohan buruknya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Timbulnya permasalahan pelayanan publik ini tidak dapat diabaikan begitu saja dan harus segera dituntaskan guna menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Apabila persoalan tersebut tidak diselesaikan secara tuntas, kemungkinan akan menjadi budaya yang melekat dan sulit dihilangkan dalam sistem pemerintahan Indonesia. Hingga saat ini, masyarakat selalu mengidamkan pelayanan publik yang cepat, responsif, efektif, dan efisien. Hal ini memotivasi pemerintah untuk terus menciptakan inovasi pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kemudahan akses publik.

Teknologi saat ini sudah digunakan hampir diseluruh penjuru dunia untuk mempermudah manusia melakukan aktivitas termasuk dalam instansi pemerintah guna memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perkembangan teknologi dinilai memberikan dampak positif yang telah mengubah persepsi masyarakat dan mengalihkan posisi pemberian layanan publik dari semula yang dilakukan secara manual kini beralih secara digital. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pada tahun 2023 pengguna internet di Indonesia mencapai 215 juta atau sekitar 78,19% penduduk Indonesia sudah menggunakan internet. Sementara di Daerah Istimewa Yogyakarta, penetrasi internet sudah mencapai 88,73% yang artinya mayoritas penduduk sudah terpengaruh oleh internet dan menjadi provinsi yang memiliki penetrasi internet

tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas warga Kota Yogyakarta telah memiliki akses internet untuk mengakses berbagai layanan publik dan informasi berita. Berkaitan dengan pemanfaatan penetrasi teknologi yang semakin pesat, pemerintah berupaya menciptakan digitalisasi pelayanan publik melalui inovasi aplikasi yang diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang cepat dan responsif. Hal ini diperkokoh dengan adanya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE diperlukan guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, efisien, transparan, akuntabel, terpercaya, dan responsif.

Adanya digitalisasi pelayanan publik ini menjadi langkah awal bagi pemerintah untuk melakukan inovasi yang dapat bermanfaat bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik menjadi suatu kewajiban yang harus dilakukan baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah guna menerapkan pelaksanaan desentralisasi dalam mengupayakan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran, dan kemandirian bagi masyarakat dan daerahnya. Sistem pelayanan sektor publik yang memiliki karakteristik kaku, statis dan tidak responsif harus dapat dirubah melalui adanya dogma budaya inovasi. Budaya inovasi ini harus dapat dipertahankan dan dikembangkan keberlanjutannya agar dapat memberikan wujud pelayanan yang maksimal dari pemerintah kepada masyarakat.

Menurut Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik merupakan ide baru atau modifikasi dari layanan yang sudah ada bertujuan untuk memberikan manfaat lebih baik kepada masyarakat. Sedangkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, inovasi

dimaknai sebagai upaya pembaharuan dalam administrasi pemerintahan daerah untuk meningkatkan kinerja pemerintah daerah. Inovasi tidak harus berupa penemuan atau pendekatan baru, inovasi dapat dilakukan berupa perluasan, perbaikan, dan peningkatan kualitas layanan yang sudah ada. Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik adalah dalam bentuk pengembangan aplikasi elektronik seperti aplikasi satu pintu yang menyediakan berbagai layanan yang dapat digunakan oleh masyarakat.

Saat ini pelayanan publik berbasis elektronik (*e-government*) menjadi inovasi yang sedang trend dan berkembang pesat di instansi pemerintahan. *E-government* merupakan sistem pemerintahan yang melibatkan pemanfaatan teknologi komunikasi untuk menunjang operasionalnya. Hakikat dari *e-government* adalah untuk meningkatkan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat melalui pelayanan secara online atau daring (Napitupulu, 2020). *E-Government* dapat berwujud aplikasi atau website berbasis internet yang menyediakan akses lebih baik terhadap berbagai layanan publik dan informasi bagi masyarakat yang diciptakan untuk mempermudah semua urusan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adanya *e-government* menjadi bukti pengimplementasian TIK oleh pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan memberikan kesempatan yang lebih besar kepada masyarakat untuk berkontribusi dalam proses demokrasi (Hassna dan Ahmad dalam Napitupulu, 2020).

Kota Yogyakarta merupakan salah satu kota yang telah mengimplementasikan pelayanan publik berbasis *e-government*. Hal ini di dukung dengan adanya Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 15 Tahun 2015 tentang

Roadmap Pengembangan *e-government* dalam Tatanan Kota Yogyakarta. Dalam hal ini, Pemerintah Kota Yogyakarta telah mengembangkan satu aplikasi yang telah terintegrasi dengan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Pengimplementasian *e-government* sesuai dengan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 15 tahun 2015 diwujudkan dalam bentuk Aplikasi Jogja *Smart Service*.

Kota Yogyakarta tumbuh sebagai kota budaya yang mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Menurut Bappeda Kota Yogyakarta pada tahun 2020 menunjukkan bahwa 71% masyarakat Kota Yogyakarta siap mendukung layanan publik berbasis elektronik (*e-government*). Oleh karena itu, Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai penyedia layanan publik berupaya untuk mewujudkan pelayanan prima yang di dukung dengan optimalisasi teknologi informasi dengan mengintegrasikan pelayanan publik di wilayah Kota Yogyakarta dalam satu aplikasi dengan menghadirkan Aplikasi Jogja *Smart Service* (JSS) sebagai *Super App* dengan mengusung konsep *self service* untuk memberikan kemudahan pelayanan. Dengan adanya aplikasi tersebut diharapkan dapat memberikan banyak perubahan pada tata kelola pemerintahan dan juga masyarakat (Website Pemerintah kota Yogyakarta, 2022).

Pemerintah Kota Yogyakarta pada 7 Juni 2018 meluncurkan Aplikasi Jogja *Smart Service* melalui Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta. Berkaitan dengan hal tersebut, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta memiliki kewenangan membantu Pemerintah Kota Yogyakarta melaksanakan urusan pemerintahan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi dan inovasi sebagai bentuk peningkatan pelayanan publik. Aplikasi Jogja

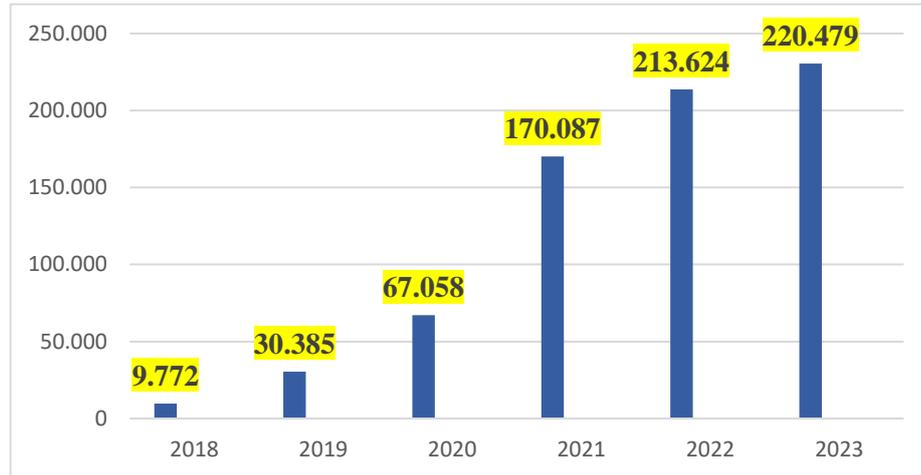
Smart Service merupakan bentuk inovasi layanan publik secara digital yang menjadikan layanan publik mudah diakses. Aplikasi Jogja *Smart Service* diartikan sebagai balaikota virtual Pemerintah Kota Yogyakarta dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih mudah, efisien dan cepat kepada masyarakat. Berbagai jenis pelayanan yang disediakan Pemerintah Kota Yogyakarta terintegrasi dalam satu aplikasi ini dengan desain satu pintu.

Berkaitan dengan transformasi digital sistem pemerintahan yang diatur dalam Peraturan Presiden Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Pemerintah Kota Yogyakarta telah mengimplementasikan SPBE melalui adanya Aplikasi Jogja *Smart Service*. Aplikasi Jogja *Smart Service* menjadi inovasi unggulan Pemerintah Kota Yogyakarta yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Hal ini diperkuat dengan pernyataan Kepala Bappeda Kota Yogyakarta Agus Tri Hariyono, dikutip dari laman jogjaaja.com Kamis, 30 Desember 2021 menyatakan bahwa :

“Sejauh ini Kota Yogyakarta telah melakukan berbagai inovasi, adapun inovasi yang menjadi unggulan Kota Yogyakarta dalam pelayanan publik secara digital yakni melalui Aplikasi Jogja *Smart Service* (JSS). Aplikasi Jogja *Smart Service* menjadi aplikasi berkelanjutan dan selalu diperbaharui sejak diluncurkan pada tahun 2018”.

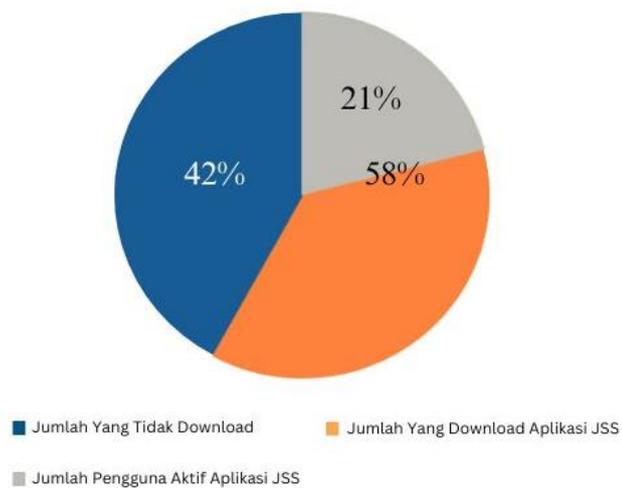
Semenjak awal diluncurkan pada tahun 2018 sampai dengan saat ini jumlah download atau unduhan Aplikasi Jogja *Smart Service* terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berikut dibawah ini terdapat grafik jumlah unduhan yang dapat dilihat pada grafik 1.2

Gambar 1. 2
Jumlah Downlod Aplikasi Jogja *Smart Service* Tahun 2018-2023



Sumber : Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Yogyakarta

Gambar 1. 3
Statistik Pengguna Aplikasi Jogja *Smart Service*



Sumber : Diolah oleh peneliti, 2024

Pada gambar 1.2 dapat dilihat bahwa sejak awal launching jumlah download (unduh) Aplikasi Jogja *Smart Service* terus mengalami peningkatan dan pada tahun 2023 sudah sebanyak 220.479 unduhan dengan jumlah pengguna aktif hanya 82.369 akun aktif atau 37% dari total unduhan. Kemudian pada gambar 1.3 diatas, dapat diketahui bahwa jumlah download atau masyarakat yang mengunduh Aplikasi Jogja *Smart Service* sebesar 58% dari total penduduk Kota Yogyakarta yakni 376.324 penduduk, dan hanya 21% saja yang aktif menggunakan atau pengguna aktif. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* belum banyak diketahui dan digunakan secara maksimal oleh masyarakat.

Rendahnya presentase masyarakat Kota Yogyakarta yang menggunakan Aplikasi Jogja *Smart Service* juga di dukung dengan data kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta bahwa dari 14 kecamatan yang terdapat di Kota Yogyakarta baru melaksanakan kegiatan sosialisasi di enam kecamatan saja meliputi Kecamatan Gondokusuman, Mantirejon, Jetis, Merangsan, Tegalrejo, dan Danurejan (LKIP Dinas Kominfosan Kota Yogyakarta, 2023). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pengetahuan masyarakat tentang Aplikasi Jogja *Smart Service* masih terbatas dan belum digunakan secara maksimal serta belum berhasil menarik perhatian masyarakat.

Peningkatan jumlah download atau unduhan Aplikasi Jogja *Smart Service* berdampak pada rating aplikasi di *google play store*, saat ini Aplikasi Jogja *Smart Service* memiliki rating aplikasi 4,6 dari 5,0 dengan jumlah unduhan sebanyak 100 ribu kali. Rating Aplikasi Jogja *Smart Service* menunjukkan bahwa kurang dari 5,0 yang artinya pengguna aplikasi cenderung memberikan ulasan atau komentar

kurang puas dengan rata-rata memberikan penilaian bintang 1 sampai 3. Dapat dilihat dari jumlah pengguna aktif dan rating Aplikasi Jogja *Smart Service*, menunjukkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya mengetahui dan aktif menggunakan aplikasi. Aplikasi Jogja *Smart Service* masih perlu ditingkatkan dengan melakukan pengenalan aplikasi melalui sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat agar masyarakat selaku pengguna dapat mengetahui dan menggunakan layanan dengan maksimal, serta kepada pemerintah secara keseluruhan agar pemanfaatan dan pengembangan Aplikasi Jogja *Smart Service* lebih optimal (Gumilar,2019).

Aplikasi Jogja *Smart Service* dapat diakses melalui tiga platform yaitu berbasis *website*, *android*, dan *iOS* yang telah terintegrasi dengan konsep *Single Window* yakni satu pintu untuk semua layanan, *Single ID* yakni dengan memasukan satu identitas untuk login atau masuk dalam aplikasi, dan *Single Sign On* yakni sistem masuk tunggal yang memungkinkan pengguna mengakses berbagai layanan dengan menggunakan satu akun. Terdapat 26 kategori jenis layanan yang tersedia dalam Aplikasi Jogja *Smart Service* yang dapat diakses oleh masyarakat. Adapun menu tampilan awal Aplikasi Jogja *Smart Service* dan kategori jenis-jenis layanan yang dapat diakses oleh masyarakat dapat dilihat pada gambar 1.4 dibawah ini.

Gambar 1. 4

Tampilan Kategori Layanan Aplikasi Jogja *Smart Service*

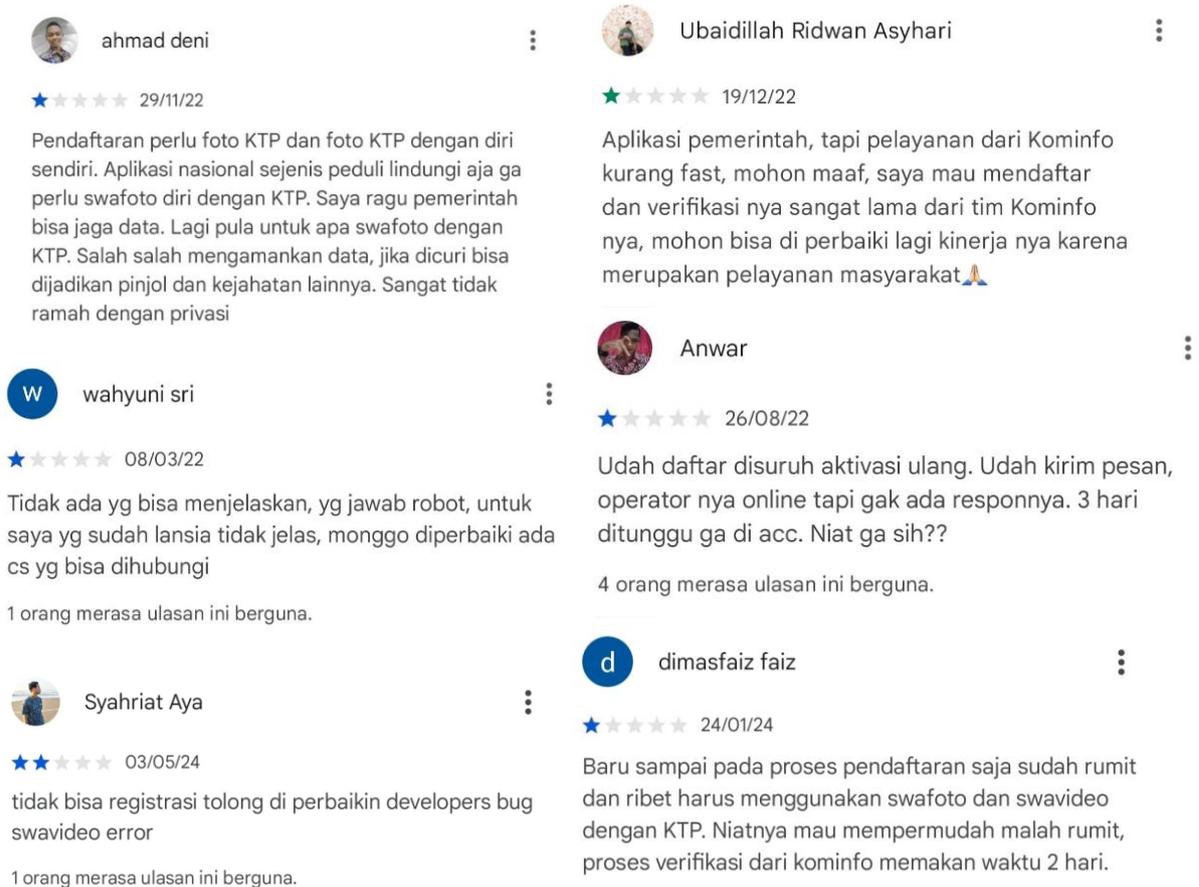


Sumber : Dokumentasi Peneliti

Hadirnya bentuk layanan elektronik yang disediakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta dalam bentuk Aplikasi Jogja *Smart Service* yang diharapkan dapat mempercepat dan mempersingkat waktu masyarakat dalam mengakses pelayanan justru menimbulkan adanya permasalahan. Hal ini dibuktikan dengan penuturan masyarakat yang menggunakan Aplikasi Jogja *Smart Service* dalam ulasan pengguna Aplikasi Jogja *Smart Service* yang dapat dilihat dalam gambar 1.6 dibawah ini.

Gambar 1. 5

Masalah Inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*



Sumber : (Google Play Store, Ulasan Pengguna Aplikasi Jogja *Smart Service*)

Adapun permasalahan yang ada dalam Aplikasi Jogja *Smart Service* yakni terkait dengan prosedur pendaftaran aplikasi yang di dukung adanya ulasan ketidakpuasan pengguna. Permasalahan pertama, yaitu terkait proses alur pendaftaran aplikasi yang dirasa terlalu panjang, rumit, dan melanggar privasi pengguna karena harus melampirkan bukti swafoto dan swavideo dengan memegang KTP, masyarakat terhambat dalam proses pendaftaran aplikasi karena

merasa tidak aman takut swafoto atau swavideo nya disalahgunakan. Kemudian permasalahan kedua, terkait dengan proses pelayanan verifikasi dan aktivasi akun aplikasi oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta dinilai slowrespon atau kurang cepat yakni lebih dari 1×24 jam yang tidak sesuai dengan SOP. Permasalahan selanjutnya, terkait dengan belum adanya admin chat atau *customer service* dalam Aplikasi Jogja *Smart Service* sehingga menggunakan pemanfaatan teknologi robot/bot, masyarakat mengeluhkan bahwa admin chat dalam aplikasi seharusnya memang ada petugasnya atau *costumer service* sehingga apabila ada pertanyaan dari masyarakat dapat di respon dengan jelas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik mengkaji terkait pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta serta mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi. Meninjau bahwa inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* dalam pelaksanaannya menemui beberapa hambatan seperti rendahnya masyarakat yang mengetahui Aplikasi Jogja *Smart Service*, serta masih minimnya sosialisasi pengenalan aplikasi yang dilakukan.

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Dari penjelasan yang terdapat di latar belakang, ditemukan beberapa identifikasi masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Jumlah pengguna aktif Aplikasi Jogja *Smart Service* hanya 82.369 akun aktif atau 37% dibandingkan dengan jumlah download (unduh) sebanyak 220.479.

2. Masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang Aplikasi Jogja *Smart Service* dibuktikan dengan jumlah pengguna aktif aplikasi hanya 21% dari total jumlah penduduk Kota Yogyakarta.
3. Masih minimnya sosialisasi pengenalan Aplikasi Jogja *Smart Service* dan belum dilakukan secara menyeluruh di Wilayah Kota Yogyakarta.
4. Kebijakan proses pendaftaran Aplikasi Jogja *Smart Service* yang rumit, dengan alur yang panjang dengan harus melampirkan bukti swafoto dan swavideo memegang KTP.
5. Belum adanya petugas admin chat atau *customer service* dalam layanan helpdesk di Aplikasi Jogja *Smart Service*.

1.3 RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta ?
2. Bagaimana faktor penghambat pada pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta ?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk menganalisis inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis faktor penghambat pada pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti selama menjalani dunia perkuliahan terutama terkait dengan inovasi pelayanan publik, yang dalam penelitian ini diimplementasikan dalam Aplikasi Jogja *Smart Service* di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.

2. Bagi Pemerintah Kota Yogyakarta

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* sehingga nantinya penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi, dan dapat menunjang keberlanjutan pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* secara lebih baik kedepannya.

3. Bagi Pembaca dan Pihak Lain

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai sumbangan pemikiran bagi pihak lain yang ingin menambah dan memperluas wawasan terkait inovasi pelayanan publik ataupun akan melakukan penelitian selanjutnya.

1.6 KAJIAN TEORI

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan upaya untuk menjamin keaslian dari hasil karya ilmiah sebuah penelitian. Oleh sebab itu, diperlukan adanya perbandingan antara penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian terdahulu yang sudah

dilakukan sebelumnya. Penelitian terdahulu diperlukan oleh penulis sebagai bahan referensi maupun pembanding yang dapat mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang menjadi referensi penulis dalam meneliti Inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta, sebagai berikut :

Tabel 1. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama / Judul / Jurnal (1)	Metodologi (2)	Lokus Kajian (3)	Tujuan Penelitian (4)	Hasil Penelitian (5)
1.	Gumilar, M.G. (2019). Inovasi Pemerintah Daerah Jogja <i>Smart Service</i> Dalam Menciptakan <i>Smart And Liveable City</i> Di Kota Yogyakarta. Jurnal Gama Societa, Vol. 3 No.1, Mei 2019, 19-2	Kualitatif	Kota Yogyakarta	Untuk mengidentifikasi penyediaan informasi pelayanan publik dalam inovasi pemerintah daerah Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> dan menganalisis bagaimana optimalisasi pemanfaatan Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi JSS terdiri atas berbagai informasi yang terintegrasi yang disajikan dalam bentuk visual dan deskripsi yang terintegrasi dengan lokasi dalam bentuk peta. Pemanfaatan aplikasi JSS sudah menunjukkan hasil yang baik namun masih perlu dilakukan aplikasi dengan pengenalan dan sosialisasi Aplikasi JSS untuk mewujudkan Kota Yogyakarta yang <i>smart and liveable city</i> .
2.	Muhamamd Iqbaal Maulana.(2022). Inovasi SAKPOLE (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online) Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Semarang	Kualitatif	Kota Semarang	Untuk menganalisis keberhasilan Administarsi Kendaraan Pajak Online Inovasi SAKPOLE dan faktor penghambat dalam inovasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Inovasi SAKPOLE dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor belum berhasil. Masih terdapat beberapa permasalahan pada masing-masing indikator seperti tidak tersedianya mesin cetak mandiri di Kantor Smsat, Aplikasi SAKPOLE hanya

No	Nama / Judul / Jurnal (1)	Metodologi (2)	Lokus Kajian (3)	Tujuan Penelitian (4)	Hasil Penelitian (5)
	II. Journal of Public Policy and Management Review Volume 11, Nomor 2, Tahun 2022.				berbasis androis, masyarakat harus tetap datang ke kantor untuk melakukan cetak STNK dan legalisasi, proses verifikasi yang cukup lama, serta kurangnya pemahaman masyarakat terkait mekanisme Aplikasi SAKPOLE.
3.	Inka Putri Nur Indras.(2022). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung (SIP MAS HAR) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati. Journal of Public Policy and Management Review.	Kualitatif	Kabupaten Pati	Untuk menganalisis keberhasilan inovasi SIP MAS HAR menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers dan faktor yang menjadi penghambat inovasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi SIP MAS HAR sudah berjalan dengan baik berdasarkan atribut inovasi memiliki keuntungan relatif, kesesuaian, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati, namun masih mengalami kerumitan. Pada faktor penghambat terdapat hambatan berupa tidak adanya penghargaan atau reward yang diberikan, terbatasnya sarana prasarana, kurangnya anggaran dan SDM.
4.	Brigitta Sekar Febrianti, Dewi Rostyaningsih, Hesti Lestari.(2023). Inovasi Aplikasi Magelang Cerdas Berbasis Smart City Di Kota Magelang. Journal of Public Policy and Management Review	Kualitatif	Kota Magelang	Untuk menganalisis salah satu kriteria keberhasilan inovasi menurut Arundel et al yaitu tata Kelola inovasi dan kendala dalam penerapan inovasi Aplikasi	Hasil penelitian menunjukkan salah satu kriteia keberhasilan menurut Arundel et al yaitu tata Kelola dan inovasi pada Aplikasi Magelang Cerdas sudah berjalan dengan baik namun masih belum optimal terlihat dari adanya kendala dalam inovasi Aplikasi Magelang Cerdas seperti : 1. Belum adanya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik

No	Nama / Judul / Jurnal (1)	Metodologi (2)	Lokus Kajian (3)	Tujuan Penelitian (4)	Hasil Penelitian (5)
				Magelang Cerdas.	<p>Kota Magelang terkait belum maksimalnya Aplikasi Magelang Cerdas.</p> <p>2. Aplikasi Magelang Cerdas belum berbasis IOS.</p> <p>3. Adanya kesenjangan digital di masyarakat</p>
5.	<p>Ferry Wahyu Andriawan, Francisca Winarni, M.Si. (2019)</p> <p>Strategi Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Meningkatkan Akses Layanan Publik Melalui Jogja Smart Service.Journal Of Public Administration Research. Volume 4 Nomor 4.</p>	Kualitatif	Kota Yogyakarta	<p>Untuk menganalisis implementasi strategi Pemerintah Kota Yogyakarta dalam meningkatkan akses layanan publik melalui Jogja Smart Service dengan teori implementasi strategi organisasi serta mengetahui faktor pendorong dan penghambat.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Pemerintah Kota Yogyakarta untuk meningkatkan akses ke layanan publik dengan menggunakan Jogja <i>Smart Service</i> telah dilaksanakan dengan baik. Program strategi yang dibuat sudah berfokus pada tindakan. Anggaran belanja daerah, yang mencakup biaya untuk setiap program strategi, mendukung penganggaran. Setiap program strategi memiliki urutan tugas yang harus diselesaikan. Faktor pendukung berkaitan dengan Peraturan, sumber daya manusia, dan infrastruktur jaringan internet memberikan. Adapun Faktor penghambat yakni Keterbatasan anggaran, masalah sistem e-government, dan kurangnya kesiapan teknologi.</p>
6.	<p>Novia Wahyu Indriyani, Rosalia Prismarini Nurdiarti, M. Nastain. (2022)</p> <p>Aksesibilitas dan Pemanfaatan Aplikasi Jogja</p>	Kualitatif	Kota Yogyakarta	<p>Untuk menganalisis proses pemanfaatan dan kedekatan akses</p>	<p>Masyarakat kota Yogyakarta telah menggunakan teknologi informasi komunikasi, tetapi belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan setiap orang untuk mengakses layanan yang tersedia di aplikasi Jogja</p>

No	Nama / Judul / Jurnal (1)	Metodologi (2)	Lokus Kajian (3)	Tujuan Penelitian (4)	Hasil Penelitian (5)
	<p><i>Smart Service Untuk Mewujudkan Good Governance.</i> Journal Riset Public Relation</p>			<p>informasi antara pemerintah masyarakat, untuk mewujudkan smartcity dengan menggunakan teori smart city sebagai satu penopang bagi penciptaan good governance</p>	<p><i>Smart Service.</i> Aplikasi Jogja <i>Smart Service</i> dapat membantu pemerintah melayani masyarakatnya sendiri dan memfasilitasi hubungan timbal balik dan komunikasi yang baik antara masyarakat dan pemerintah.</p>
7.	<p>Wahyu Andromedha, Argo Pambudi.(2023) Analisis Layanan Jogja Smart Service Dalam Pembuatan E-KTP Di Kota Yogyakarta. Journal of Public Policy and Administration Research Volume 08 No 01</p>	Kualitatif	Kota Yogyakarta	<p>Untuk menganalisis penerapan layanan dalam Aplikasi Jogja <i>Smart Service</i> terkait pembuatan E-KTP.</p>	<p>Pemerintah Kota Yogyakarta memulai sistem <i>e-government</i> dengan memanfaatkan Jogja <i>Smart Service</i> untuk membuat e-KTP. Dengan mengubah pelayanan manual menjadi digital, sistem dan prosedur pelayanan menjadi lebih transparan, efektif, dan efisien. Dalam menjalankan layanan digital, kebingungan dan ketidakmampuan masyarakat dan karyawan untuk memahami teknologi masih menjadi hambatan.</p>
8.	<p>Faizatur Rochmah, (2021). Efektivitas Jogja Smart Service Dalam Pelayanan Kependudukan Ditengah Pandemi Covid-19. Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 14 Nomor 2.</p>	Kualitatif	Kota Yogyakarta	<p>Untuk menganalisis efektifitas Aplikasi Jogja <i>Smart Service</i> dalam memberikan pelayanan kependudukan ditengah</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi Jogja <i>Smart Service</i> cukup berhasil dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan ditengah pandemi covid-19 meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala seperti minimnya pengetahuan masyarakat terhadap Aplikasi</p>

No	Nama / Judul / Jurnal (1)	Metodologi (2)	Lokus Kajian (3)	Tujuan Penelitian (4)	Hasil Penelitian (5)
				pandemi covid-19.	Jogja <i>Smart Service</i> dibuktikan dengan masyarakat lebih memilih menggunakan layanan Whatsapp.
9.	Maulana, A., & Haerah, K.(2021). Smart City Development Innovation Strategy and Challenges for the Government of Jember Regency.	Kualitatif	Kabupaten Jember	Untuk mendeskripsikan terkait strategi <i>Smart City</i> dan penerapannya di Kabupaten Jember	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor tata kelola sudah siap dalam menerapkan <i>smart city</i> di Kabupaten Jember. Namun faktor teknologi dan Sumber Daya Manusia masih belum memadai. Adapun tantangan dalam penerapan <i>smart city</i> di Kabupaten Jember diantaranya : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kecerdasan buatan sumber daya manusia 2. Ketersediaan data dan informasi 3. Kebijakan keamanan dan privasi 4. Sarana dan prasarana 5. Adaptasi masyarakat 6. Pengembangan sistem aplikasi
10.	Sholeh, C., Sintaningrum, S., & Sugandi. Y.S.(2019). Formulation of Innovation Policy : Case of Bandung Smart City.	Kualitatif	Kota Bandung	Untuk medeskripsikan kebijakan inovasi dalam mewujudkan <i>smart city</i> di Kota Bandung.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi kebijakan <i>smart city</i> di Kota Bandung belum berhasil dilaksanakan. Hal ini dapat dilihat dari ketiga instrument inovasi kebijakan yang belum diterapkan dalam implementasi <i>smart city</i> di Kota Bandung. Adapun ketiga instrument tersebut meliputi : <ol style="list-style-type: none"> 1. Instrument regulasi 2. Instrument keuangan 3. Instrument lunak

Tabel 1.1. merupakan jurnal-jurnal penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa penelitian terdahulu dalam penelitian ini bermanfaat sebagai bahan perbandingan, pedoman, maupun referensi dan terdapat persamaan tema pada penelitian yang dilaksanakan yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik. Pada penelitian ini, peneliti mengambil data permasalahan terkait dengan minimnya sosialisasi atau pengenalan Aplikasi Jogja *Smart Service* yang telah dilakukan oleh Gumilar, M.G. berjudul “Inovasi Pemerintah Daerah Jogja *Smart Service* Dalam Menciptakan *Smart And Liveable City* di Kota Yogyakarta”. Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Gumilar, M.G. dengan peneliti terletak pada fokus penelitian, dimana dalam penelitian Gumilar, M.G. berfokus pada identifikasi penyediaan informasi pelayanan publik dalam Aplikasi Jogja *Smart Service*, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan berfokus pada menganalisis pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* dengan menggunakan teori atribut inovasi Menurut Rogers (2008).

Perbedaan penelitian yang dilakukan ini dapat dilihat pada teori yang digunakan, dalam penelitian ini menganalisis pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* dengan menggunakan teori atribut inovasi menurut (Rogers, 2008:16-18) meliputi keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compability*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*triability*), kemudahan diamati (*observasi*) untuk mengetahui apakah pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* sudah berjalan optimal atau belum, serta untuk mengetahui faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan inovasi. Lokus atau lokasi dalam penelitian ini adalah Kota Yogyakarta dan subjek penelitian

dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini metode kualitatif.

1.7 Kerangka Teoritis

1.7.1 Administrasi Publik

Secara etimologi administrasi berasal dari bahasa Yunani yang terdiri dari dua kata yaitu, “*ad*” dan “*ministrate*” yang berarti “*to serve*” yang dalam bahasa Indonesia berarti melayani atau memenuhi. Menurut Chandler dan Plano (dalam Keban, 2014:3) administrasi publik dapat di definisikan sebagai proses koordinasi dan pengorganisasian sumber daya organisasi publik untuk merumuskan, melaksanakan, dan mengelola keputusan kebijakan publik. Nicholas Hendry (dalam Pasolong, 2014:8) menjelaskan administrasi publik merupakan suatu kompleksitas yang melibatkan gabungan teori dan praktik yang bertujuan untuk memahami bagaimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dalam menjalankan tugasnya. Hal ini juga melibatkan upaya meningkatkan respon terhadap kebijakan publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan sosial. Melalui administrasi pemerintah berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mencapai tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.

Menurut Shafritz dan Russel (1997:5-41) dalam buku Enam Dimensi Strategis Ilmu Administrasi (Yeremias T. Keban, 2014:6) mengartikan administrasi publik agar dapat diterima dan dipahami oleh berbagai pihak menemui adanya kesulitan. Oleh karena itu, administrasi publik di definisikan dalam empat kategori untuk memberikan pemahaman yang lebih luas dan mendalam, sebagai berikut :

1. Dalam konteks politik, administrasi publik diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan pemerintah.
2. Dalam perspektif legal atau hukum, administrasi publik dipahami sebagai pengambilan paksa dimana sumber daya publik dialokasikan dari pihak yang kaya ke kelompok yang miskin.
3. Dalam konteks manajerial, administrasi publik dipahami sebagai fungsi eksekutif dalam tata kelola pemerintahan. Hal ini tercermin melalui besarnya alokasi anggaran yang dikeluarkan pemerintah namun hasil yang diterima tidak sebanding.
4. Dalam konteks mata pencaharian, administrasi publik dipahami sebagai bentuk profesi di sektor publik yang disebut administrator publik.

Dari beberapa pandangan yang dikemukakan oleh para ahli yang telah dijabarkan diatas, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan cabang ilmu sosial yang mempelajari tentang cara pemerintah atau lembaga-lembaga sektor publik dalam mengelola dan melaksanakan kebijakan, program, dan layanan publik.

1.7.2 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma merupakan gagasan tentang nilai, metode, dan prinsip yang menggambarkan konsep-konsep yang diterapkan oleh para ahli dalam menjelaskan kondisi perkembangan dan sudut pandang ilmiah terhadap perkembangan peristiwa sosial di masyarakat. Menurut Nicholas Henry (dalam Keban, 2014:31-34) menjelaskan terdapat enam paradigma ilmu administrasi publik, yaitu :

Paradigma 1 (1900-1926), Paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi. Goodnow mencontohkan dalam bukunya "*Politics and Administration*" bahwa

negara mempunyai dua fungsi, yaitu politik dan administrasi, politik harus berfokus pada kebijakan sedangkan administrasi berfokus pada pemberian pelayanan pada pelaksanaan dari keinginan masyarakat. Pemisahan politik dan administrasi dijelaskan sebagai pemisahan kekuasaan legislatif dan eksekutif. Fokus paradigma 1 adalah pada “tempat”, yaitu dimana dalam birokrasi pemerintahan administrasi publik harus ditempatkan, namun belum ada fokus permasalahan yang jelas dimana administrasi publik harus berkembang.

Paradigma 2 (1927-1937), Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi. Buku Willoughby “*Principles of Public Administration*” menandai munculnya paradigma ini. Menurut Fanyol dan Taylor, salah satu prinsip administrasi yang menjadi fokus administrasi publik adalah POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, and Budgeting*), yang dapat diterapkan secara universal. Dalam paradigma 2, lebih menekankan pada “fokus” administrasi publik dalam bentuk prinsip-prinsip administrasi dapat diterapkan dan berlaku dimana saja baik bagi organisasi publik maupun sektor privat.

Paradigma 3 (1950-1970), Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik. Paradigma 3 muncul akibat adanya kritikan-kritikan dari beberapa ahli terkait paradigma sebelumnya seperti pemisahan politik dan administrasi dianggap sebagai sesuatu yang tidak mungkin dan adanya ketidak konsistenan prinsip-prinsip administrasi yang dinilai tidak berlaku secara universal. Pengaruh dari adanya kritikan ini mengakibatkan adanya pembaruan definisi mengenai administrasi publik sebagai ilmu politik dimana lokusnya yakni birokrasi pemerintah, tetapi

melepaskan fokus nya karena prinsip-prinsip administrasi publik yang dinilai kabur dan banyak kelemahan.

Paradigma 4 (1956-1970), Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi. Paradigma 4 ini terjadi hampir bersamaan waktunya dengan berlakunya paradigma ketiga, sebagai suatu paradigma manajemen menyediakan suatu fokus bukan lokus. Dalam paradigma ini berfokus pada pengembangan prinsip-prinsip manajemen yang telah ada sebelumnya. Terdapat dua arah perkembangan dalam paradigma ini yakni berorientasi pada perkembangan ilmu administrasi murni dan berorientasi pada kebijakan publik. Karena terdapat dua fokus yang berbeda, menyebabkan lokusnya menjadi tidak jelas.

Paradigma 5 (1970-1990), Paradigma Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik. Dalam paradigma kelima ini dinilai telah memiliki fokus dan lokus yang jelas. Fokus dalam administrasi publik dalam paradigma ini meliputi teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik. Adapun lokus dalam administrasi publik berkaitan dengan permasalahan-permasalahan dan berbagai kepentingan publik.

Paradigma 6 (1990-sekarang), Paradigma Administrasi Publik sebagai *Governance*. Paradigma keenam ini menjadi paradigma baru dalam perkembangan ilmu administrasi publik. Menurut Miftah Thoha (dalam Nugroho, 2018:11), ketertarikan administrasi publik lebih berfokus pada perwujudan tata kelola pemerintahan yang akurat dan akuntabel. Penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Fokus dan lokus tata kelola

pemerintahan yang baik tidak hanya terkait lingkungan birokrasi saja, tetapi juga menyangkut masyarakat. Hal ini diwujudkan dengan adanya tiga hubungan yang saling berkaitan dalam penyelenggaraan pemerintahan meliputi masyarakat, swasta, dan pemerintah. Ini menjadi pembeda dari paradigma lain, paradigma pertama menganggap pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan, paradigma kedua menjelaskan tentang stabilitas antara pemerintah, swasta dan masyarakat. Sedangkan paradigma keenam ini mengarah pada pemerintahan yang baik.

Fokus penelitian ini terletak pada paradigma ke 6 yaitu Administrasi Publik sebagai *Governance*. Dikarenakan dalam hal ini, inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* berpedoman pada prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanannya serta adanya keterlibatan antara pemerintah dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.7.3 Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang menjadi hak dasar bagi setiap warga negara dan harus dipenuhi oleh negara (pemerintah). Oleh karena itu pelayanan identik dengan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan selalu berlangsung secara rutin dan berkesinambungan mencakup seluruh kehidupan masyarakat. Menurut David Mc. Kevvit (dalam Purwanto dkk 2016:12) pada bukunya *Managing Core Public Service* mendefinisikan pelayanan publik merupakan pelayanan yang memiliki manfaat dalam rangka melindungi serta memajukan kesejahteraan masyarakat, akan tetapi tetap berada dalam kondisi yang bersifat optimal dalam berbagai aspek, meliputi : kesejahteraan, kesehatan,

pendidikan, sosial, dan keamanan. Serta menjelaskan secara garis besar bahwa pelayanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Definisi pelayanan publik yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan di Indonesia, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa, serta pelayanan administratif. Subarsono (dalam Dwiyanto 2008 : 136) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah hasil dari aktivitas birokrasi yang diterima oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, pelayanan pada dasarnya merupakan hasil dari proses administratif yang langsung dirasakan dan diterima oleh masyarakat secara umum.

Banyak pihak baik dari kalangan ilmuwan maupun praktisi, menggunakan konsep pelayanan publik dengan berbagai arti. Seperti yang disampaikan oleh Nisjar (dalam Ristan 2014:236) terdapat beberapa karakteristik pelayanan yang harus dimiliki oleh instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan publik, meliputi :

- 1) Prosedur pelayanan tidak rumit dan harus mudah dipahami dan dilaksanakan
- 2) Pemberian pelayanan harus dapat memberikan kejelasan dan kepastian
- 3) Pemberian pelayanan tidak bertele-tele dan harus memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu
- 4) Pemberian pelayanan harus efektif dan efisien

- 5) Pemberian layanan harus dapat memudahkan penggunanya dalam mendapatkan dan mengakses informasi
- 6) Berperilaku baik dan adil kepada pengguna layanan

1.7.3.1 Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang baik dan maksimal memiliki landasan berupa prinsip-prinsip yang diterapkan dalam memberikan respon terhadap berbagai kelemahan birokrasi. Menurut Purwanto dkk (2016:32) terdapat beberapa prinsip pelayanan publik yang baik, antara lain :

1) Partisipatif

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dibutuhkan adanya partisipasi aktif dengan melibatkan pihak masyarakat selaku penerima pelayanan dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan.

2) Transparan

Dalam hal ini pemerintah selaku penyelenggara pelayanan harus bersifat terbuka dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk mengetahui terkait berbagai pelayanan yang diberikan, seperti prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu.

3) Responsif

Dalam menyelenggarakan pelayanan, pemerintah harus mau mendengar berbagai keinginan dan aspirasi dari masyarakat guna

memenuhi berbagai ekspektasi masyarakat yang dibutuhkan dalam pemberian pelayanan.

4) Tidak diskriminatif

Dalam pemberian pelayanan perilaku tidak diskriminatif dapat dilakukan dengan cara tidak membeda-bedakan masyarakat satu dengan yang lain berdasarkan ras, suku, agama, dan warna kulit.

5) Mudah dan Murah

Kemudahan dalam pemberian pelayanan dapat diberikan oleh pemerintah melalui mudahnya berbagai persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan publik. Sedangkan murah dimaksudkan bahwa biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan harus terjangkau dan tidak memberatkan.

6) Efektif dan Efisien

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan seharusnya dapat mewujudkan berbagai tujuan yang ingin dicapai dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan metode yang sederhana serta biaya yang terjangkau.

7) Aksesibel

Penyelenggaraan pelayanan publik harus mudah dijangkau masyarakat yang memerlukan pelayanan. Mudah dijangkau dalam hal ini dimaksudkan bahwa pemberian pelayanan publik yang baik, secara fisik dapat dijangkau dengan transportasi umum,

maupun non fisik seperti biaya dan persyaratan yang mudah dijangkau.

8) Akuntabel

Penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Bentuk pertanggungjawaban yang dapat dilakukan yakni bersifat terbuka untuk masyarakat misalnya melalui media cetak atau elektronik.

9) Berkeadilan

Penyelenggaraan pelayanan harus dapat memunculkan rasa adil bagi masyarakat dengan melindungi kelompok-kelompok rentan.

1.7.4 E-Government

Electronic government (e-government) adalah bagaimana semua lembaga pemerintah berkontribusi melakukan kerja sama untuk memberikan layanan publik dengan mengadopsi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Menurut Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-governrment*, mendefinisikan *e-government* sebagai usaha untuk mengembangkan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

E-Governrment menjadi percontohan sistem pemerintahan berbasis teknologi dimana semua aspek administrasi, layanan publik, pengawasan, pengendalian sumber daya organisasi, keuangan, perizinan, dan lainnya dikelola melalui satu sistem terpadu. Menurut Suaendi (dalam Falih 2010 : 54) terdapat dua aspek utama

yang dapat dilihat dalam penerapan *e-government* dalam memberikan layanan kepada masyarakat, meliputi :

- 1) Aspek kompleksitas, dalam hal ini berkaitan dengan seberapa sulit memahami dan mempelajari suatu aplikasi *e-government* yang ingin dibentuk dan diterapkan.
- 2) Aspek manfaat, dalam hal ini berkaitan dengan keuntungan atau manfaat yang dapat dirasakan oleh para penggunanya.

Terdapat manfaat yang diharapkan dari penerapan *e-government* bagi suatu negara, antara lain sebagai berikut :

- 1) Memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada stakeholdernya (masyarakat, swasta, dan industri) yang berfokus pada kinerja, efektifitas, dan efisiensi. Terjadi peningkatan hubungan yang baik antara pemerintah, swasta, dan masyarakat. Sehingga meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.
- 2) Mengurangi secara besar-besaran biaya administratif yang dikeluarkan oleh pemerintah dan stakeholdernya untuk kebutuhan rutin.
- 3) Membuka peluang baru bagi pemerintah untuk memperoleh sumber pendapatan melalui adanya relasi dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- 4) Membentuk lingkungan masyarakat responsif dan cepat dalam menanggapi permasalahan mengikuti perubahan trend.

- 5) Memberdayakan masyarakat dan stakeholdernya sebagai mitra pemerintah dalam proses pembentukan kebijakan publik yang demokratis dan menyeluruh.

Penerapan *e-government* diharapkan juga dapat memberikan manfaat bagi kesejahteraan masyarakat, sebagai berikut :

- 1) Memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat dengan informasi yang disediakan oleh pemerintah selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu. Informasi ini dapat diakses secara daring dari rumah tanpa perlu mengunjungi kantor pemerintah secara fisik
- 2) Meningkatkan hubungan yang baik antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Dengan peningkatan hubungan ini diharapkan dapat mendorong adanya keterbukaan dan menghilangkan rasa ketidakpercayaan semua pihak terhadap pemerintah
- 3) Memberdayakan masyarakat melalui kemudahan akses informasi, dengan informasi yang memadai masyarakat dapat belajar menentukan dan mengakses informasi yang mereka butuhkan.
- 4) Dengan hadirnya *e-government* pelaksanaan tata kelola pemerintahan diharapkan dapat berjalan lebih efektif dan efisien melalui pemanfaatan teknologi informasi.

1.7.5 Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi berasal dari kata “*to innovate*” mengacu pada penciptaan perubahan atau pengenalan hal baru. Ini dapat dipahami sebagai proses atau hasil dari penggabungan pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman untuk menciptakan

produk yang memberikan nilai tambah yang signifikan. Menurut Rosenfield (dalam Sutarno 2021:132), inovasi merujuk pada modifikasi pengetahuan untuk menciptakan sesuatu yang baru dalam bentuk proses, produk, jasa, atau tindakan menggunakan hal baru. Sedangkan Widjaja & Winarso (dalam Sisca dkk, 2021:4) menyatakan bahwa inovasi adalah hasil dari proses pengembangan atau pemanfaatan berbagai pengetahuan dan keterampilan yang bertujuan untuk menciptakan atau meningkatkan produk dengan nilai tambah yang lebih tinggi.

Berkaitan dengan administrasi publik, inovasi bertujuan agar dapat merespon berbagai persoalan dalam pelaksanaan tata kelola pemerintah termasuk dalam memberikan pelayanan publik, inovasi pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan menerapkan konsep *e-government* dalam penyelenggaraan pemerintah. Menurut Osme dan Brown (LAN, 2017:10) inovasi pelayanan publik merupakan pengenalan elemen-elemen baru dalam cara memberikan layanan kepada masyarakat, melalui penggunaan pengetahuan, struktur organisasi, dan proses baru, yang masih mengakar pada prinsip-prinsip yang telah ada sebelumnya. Inovasi dalam pelayanan publik merupakan hasil dari beragam pendekatan kreatif, adaptasi, atau transformasi produk yang ada, yang bertujuan untuk meningkatkan manfaat dan kesejahteraan masyarakat, hal ini sesuai dengan Pedoman Inovasi Pelayanan Publik yang diatur dalam Peraturan Menteri PAN-RB No.30 Tahun 2014.

Menurut pemahaman yang diberikan oleh beberapa ahli, maka peneliti menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik diidentifikasi sebagai suatu proses di dalam sektor pelayanan publik yang melibatkan penciptaan ide-ide baru, penerapan kreativitas dalam pengembangan metode dan teknologi baru, serta

penyegaran produk yang sudah ada dalam konteks pelayanan publik. Ini bertujuan agar inovasi tersebut dapat diadopsi oleh organisasi atau instansi lain dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

1.7.4.1. Kriteria Inovasi

Menurut Suwarno (dalam Prabowo 2022 : 28) adapun beberapa hal yang tidak dapat dipisahkan dari sebuah inovasi, antara lain :

1) Pengetahuan baru

Pengetahuan baru dimaksudkan sebagai suatu unsur yang cukup krusial dan berperan sebagai faktor penentu keberhasilan perubahan sosial yang ada di masyarakat.

2) Cara Baru

Cara baru disini memiliki peran sebagai unsur pengganti dari cara lama yang sudah tidak berlaku. Cara baru ini digunakan untuk melakukan pemenuhan kebutuhan dan merespon berbagai permasalahan.

3) Objek baru

Inovasi pada dasarnya merupakan sebuah objek baru bagi individu selaku pengguna inovasi. Objek dari inovasi yang dimaksud dapat berupa *intangibile* atau tidak berwujud maupun *tangible* atau berwujud.

4) Teknologi baru

Hadinya inovasi merupakan output dari adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Adapun atribut kemajuan pada sebuah produk teknologi umumnya dapat diidentifikasi dengan mengetahui berbagai fitur-fitur yang ada pada produk tersebut.

5) Penemuan baru

Mayoritas bagian dari inovasi merupakan output dari sebuah penemuan baru. Jarang sekali inovasi muncul dari sebuah ketidaksengajaan, hal ini dikarenakan inovasi merupakan sebuah produk yang berasal dari sebuah proses di dalamnya dengan melakukan pekerjaan secara sadar dan dibuat secara sengaja.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa inovasi dapat hadir dalam berbagai bentuk mulai dari penemuan, teknologi, objek, metode, maupun pengetahuan yang bersifat kebaruan. Adapun sifat yang menjadi landasan sebuah inovasi yakni *novelty* atau kebaruan.

1.7.4.2. Atribut Inovasi

Menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008:17) menyatakan bahwa sebuah inovasi harus memiliki atribut atau indikator untuk melihat sejauhmana inovasi tersebut dapat diterima, antara lain :

1) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Sebuah inovasi harus memiliki nilai dan keunggulan lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Dalam inovasi selalu ada nilai kebaruan yang melekat yang membedakannya dengan yang lain. Adapun beberapa indikator yang dapat digunakan dalam mengetahui keuntungan relatif dapat melalui adanya keuntungan secara ekonomi, nyaman dalam penggunaan, kecepatan dalam penggunaan, adanya kemudahan, kelebihan atau nilai tambah, serta komponen penunjang inovasi.

2) Kesesuaian (*Compability*)

Inovasi harus memiliki kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini bertujuan dimana inovasi yang sudah ada sebelumnya tidak langsung dihilangkan karena inovasi yang sudah ada menjadi bagian proses transisi dengan inovasi yang baru. Kesesuaian (*compability*) ini dapat dilihat dengan indikator kesesuaian nilai-nilai dan pengalaman serta kesesuaian nilai-nilai yang berlaku di masyarakat.

3) Kerumitan (*Complexity*)

Dengan sifat kebaruan yang ada, inovasi yang baru tentu saja memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan inovasi yang sudah ada sebelumnya. Akan tetapi, hal tersebut tidak menjadi permasalahan mengingat sebuah inovasi baru pasti menawarkan berbagai cara baru yang tentunya lebih praktis, efektif, dan efisien. Atribut ini melihat sejauhmana kerumitan inovasi dapat dimengerti dan digunakan oleh masyarakat sebagai pengguna yang dapat dilihat melalui beberapa indikator seperti kemudahan dalam memahami, kemudahan dalam menggunakan, dan kemampuan menyesuaikan dengan lingkungan.

4) Kemungkinan dicoba (*Triability*)

Suatu produk inovasi tentu saja harus melewati fase uji *trial and error* dengan tujuan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi agar dapat mempunyai nilai dan dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti

mempunyai kebermanfaatan dan kebaruan dibandingkan dengan inovasi yang lama. Kemungkinan dicoba dapat dilihat melalui indikator kemudahan dalam mengakses dan menggunakan suatu produk inovasi.

5) Kemudahan diamati (*Observability*)

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari inovasi sebelumnya agar dapat memberikan kepercayaan kepada publik. Kemudahan diamati dapat diukur melalui indikator kemudahan mengobservasi, kemudahan mengkomunikasikan, dan adanya manfaat yang dapat dirasakan.

Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini yakni teori atribut inovasi menurut Rogers, peneliti memilih menggunakan teori inovasi Rogers karena relevan dengan fenomena permasalahan yang diteliti. Teori atribut inovasi menurut Rogers berkaitan dengan temuan indikasi permasalahan dalam topik penelitian berkaitan dengan indikator kerumitan (*complexity*) dan indikator kesesuaian (*compability*). Fenomena permasalahan ini berkaitan dengan kurangnya pengetahuan dan keikutsertaan masyarakat dalam mendukung hadirnya inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*.

1.7.5.3 Level Inovasi Sektor Publik

Menurut Halvorsen (dalam Suwarno, 2008:18) mengategorikan inovasi sebagai berikut :

1) *Incremental Innovations - Radical Innovations*

Dalam kategori ini, inovasi berkaitan dengan keaslian yang dimiliki oleh inovasi itu sendiri. Dalam inovasi juga berkaitan dengan adanya perbaikan pada pelayanan, proses, dan hasil yang sudah ada, serta tingkat perubahan yang cukup signifikan.

2) *Top Down Innovations - Bottom up Innovations*

Dalam kategori ini, inovasi ditandai dengan sebuah proses yang mengarah pada perubahan dalam suatu hirarki. *Top* disini diartikan sebagai pemimpin yang memiliki kedudukan tertinggi dalam organisasi. Sedangkan *bottom* diartikan dimaknai sebagai pegawai yang berada di tingkat bawah serta pengambil keputusan pada tingkat menengah (*mid level policy makers*).

3) *Needs led Innovations - Efficiency led Innovations*

Dalam kategori ini, inovasi merupakan proses yang sudah dimulai dalam menyelesaikan sebuah permasalahan. Proses dalam sebuah inovasi sudah terindikasi dapat menyelesaikan permasalahan dalam meningkatkan efisiensi prosedur, pelayanan, dan hasil.

Dilihat dari level inovasi Menurut Halvorsen (2008), pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* menggunakan teori atribut inovasi Menurut Rogers (2008) berhubungan dengan level inovasi *need led innovations – efficiency led innovation* atau NPS (*New Public Service*).

Dikarenakan dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*, berkaitan dengan inovasi sebagai sebuah proses yang sudah dimulai dalam menyelesaikan sebuah permasalahan. Proses dalam sebuah inovasi sudah terindikasi dapat menyelesaikan permasalahan dalam meningkatkan efisiensi prosedur, pelayanan, dan hasil.

1.7.4.4 Tipologi Inovasi Sektor Publik

Menurut Halvorsen (dalam Suwarno : 2008), terdapat tipologi jenis inovasi di sektor publik sebagai berikut :

- a. *A new improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki), berkaitan dengan pembentukan institusi baru.
- b. *Process innovation* (inovasi proses), berkaitan dengan aktivitas memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan.
- c. *Administrative innovation* (inovasi administratif), berkaitan dengan penggunaan instrument kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan.
- d. *System information* (sistem inovasi), berkaitan dengan teknik manajemen baru atau adanya perubahan dari sistem yang ada dengan bentuk, kerja sama, dan interaksi baru
- e. *Conceptual innovation* (inovasi konseptual), berkaitan dengan pengenalan bentuk pemerintahan baru.
- f. *Radical change of rationality* (perubahan radikal), berkaitan dengan pergeseran persepsi umum dari pegawai instansi pemerintah.

Berdasarkan tipologi atau jenis inovasi Menurut Halvorsen (2008), pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* dilihat berdasarkan tipologi inovasi termasuk dalam kategori *process innovation* (inovasi proses), hal ini dikarenakan dalam pelaksanaannya berkaitan dengan aktivitas untuk memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan.

1.7.4.5. Faktor Penghambat Inovasi

Menurut Albury (dalam Suwarno, 2008:54) mengemukakan bahwa inovasi yang dilakukan tidak selalu berjalan lancar pasti terdapat kendala atau permasalahan dalam penerapannya sehingga menyebabkan pelaksanaan inovasi menjadi terhambat. Adapun beberapa faktor penghambat dalam inovasi pelayanan publik meliputi :

1) Budaya tidak menyukai risiko (*risk aversion*)

Hambatan dalam inovasi yakni adanya budaya *risk aversion*, hal ini berkaitan dengan sifat dasar yang dimiliki oleh sebuah inovasi, dimana inovasi mempunyai berbagai macam risiko salah satunya yakni mengalami kegagalan.

2) Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan

Ditinjau dari kelembagaan, karakteristik unit kerja di organisasi publik pada dasarnya belum mempunyai kemampuan yang cukup baik dalam menangani berbagai risiko yang terjadi akibat dari pekerjaannya yang dapat menghambat untuk melakukan inovasi. Ketidakmampuan dalam menangani resiko terjadi karena kurangnya

pengetahuan yang dimiliki para pegawai untuk menghadapi resiko dan perubahan.

3) Keengganan menutup program yang gagal

Enggan untuk menutup atau mengakhiri program maupun kegiatan yang gagal. Hal ini dilakukan agar tidak membuat perencanaan dan melakukan program atau kegiatan baru yang nantinya akan menimbulkan perencanaan dan tantangan-tantangan baru.

4) Ketergantungan berlebih terhadap figure tertentu yang memiliki kinerja tinggi

Adanya ketergantungan dengan seseorang yang memiliki *high performer* sehingga para pegawai yang ada di organisasi publik hanya menjadi *followers* atau sekedar mengikuti seseorang yang memiliki *high performer* semata. Hal ini tentu akan berdampak buruk apabila seseorang yang memiliki *high performer* tersebut hilang, maka akan menyebabkan stagnasi dan kemacetan kerja para pegawai.

5) Adanya teknologi tetapi terhambat budaya dan penataan organisasi

Sektor publik seringkali dengan mudahnya menghadirkan teknologi yang canggih untuk menunjang kebutuhannya dalam melaksanakan pekerjaan. Namun, adanya teknologi yang canggih ini dapat berdampak pada menurunnya kualitas budaya dan penataan organisasi yang tidak sesuai. Hadirnya teknologi yang canggih tersebut tidak diimbangi dengan budaya dan penataan organisasi

yang baik sehingga menyebabkan ketidakseimbangan kualitas dan kuantitas dari masing-masing bidang.

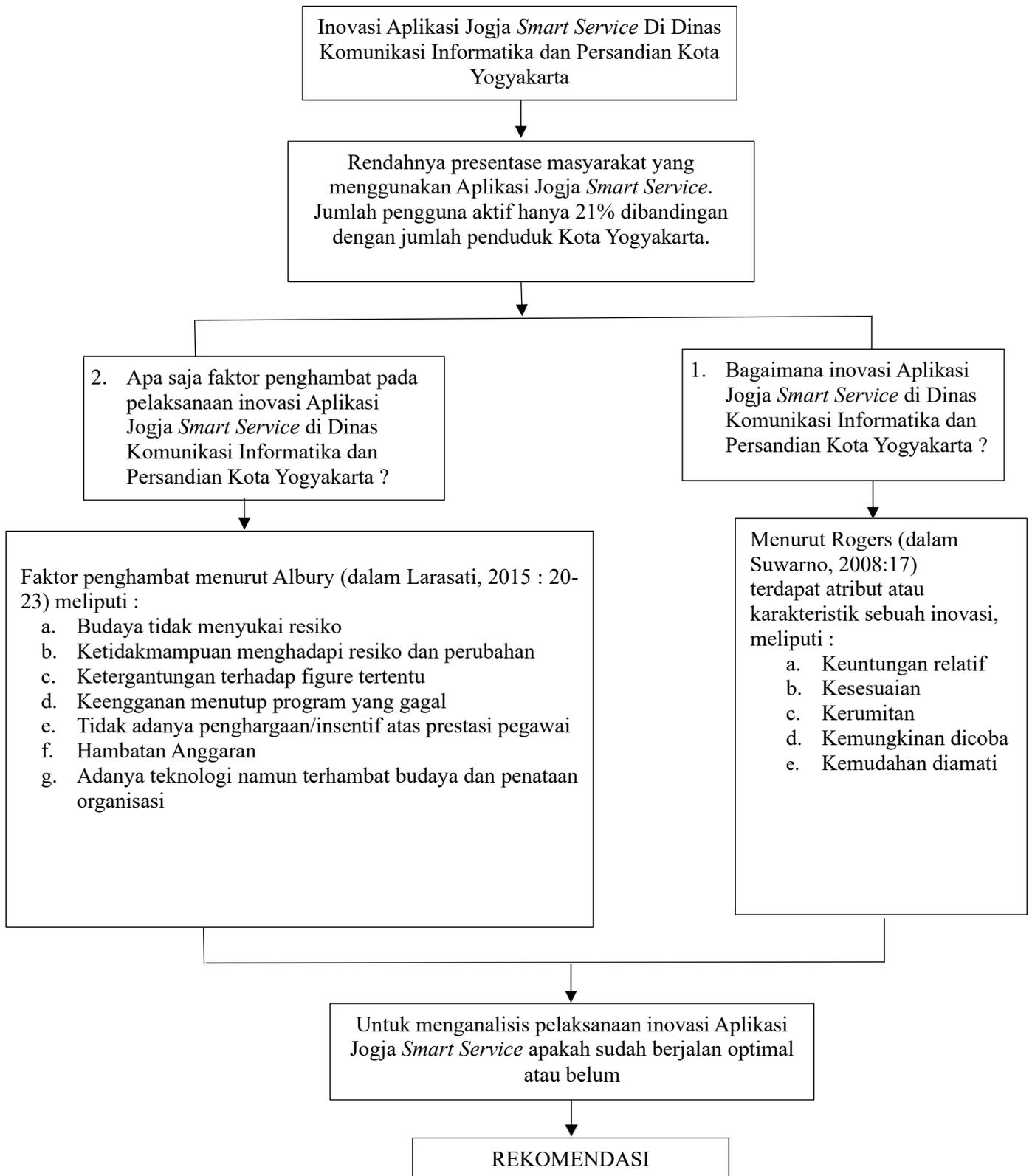
- 6) Tidak adanya penghargaan atau insentif atas prestasi pegawai atau unit yang berinovasi

Pemimpin dalam organisasi harus dapat memberikan insentif atau penghargaan yang layak kepada pegawainya atas prestasi dan kinerja yang diberikan agar dapat meningkatkan kinerja dan kreativitas pegawai dalam melakukan inovasi.

- 7) Hambatan anggaran

Inovasi dalam proses dan pelaksanaannya berkaitan dengan kegiatan administratif yang tentu saja membutuhkan anggaran. Kegiatan administratif ini mencakup perizinan, prosedur, landasan hukum, dan kegiatan administratif lainnya. Apabila dalam kegiatan administratif dijumpai adanya hambatan anggaran atau keuangan tentu saja akan menyebabkan seseorang enggan untuk melaksanakan program inovasi. Sehingga program inovasi tidak bisa dipertahankan dan mengalami kegagalan.

1.8 KERANGKA PEMIKIRAN



1.9 OPERASIONALISASI KONSEP

Dalam penelitian ini, meneliti terkait inovasi pelayanan Aplikasi Jogja *Smart Service* menggunakan definisi operasional sebagai berikut :

1.9.1 Inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*

Inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* merupakan balai kota virtual atau portal maya Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai media informasi digital berbasis *mobile application* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kota Yogyakarta. Aplikasi Jogja *Smart Service* menjadi inovasi pelayanan berbasis satu pintu yang di dalamnya memuat berbagai layanan-layanan yang disediakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta dengan mengusung konsep *self service* atau aplikasi mandiri yang memungkinkan pengguna mengakses informasi dan layanan secara mandiri. Hadirnya inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* diharapkan dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi instansi dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Fenomena yang akan diamati dalam penelitian ini adalah pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* dimana terdapat beberapa aspek yang dijadikan sebagai acuan indikator untuk melihat pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta sudah berjalan dengan optimal atau belum, antara lain:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Keuntungan relatif merupakan nilai atau keunggulan yang dimiliki inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*. Keuntungan relatif dapat terwujud ketika inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* memiliki nilai

kebaruan dan keunggulan lebih, dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Keuntungan relatif dalam inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* dapat dilihat dari manfaat yang dihasilkan dari adanya inovasi, nilai tambah atau kelebihan inovasi, dan komponen penunjang dalam pelaksanaan inovasi.

- a. Manfaat yang diperoleh masyarakat sebagai pengguna Aplikasi Jogja *Smart Service*.
- b. Nilai tambah atau keunggulan yang terdapat dalam inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*.
- c. Komponen penunjang Aplikasi Jogja *Smart Service*, meliputi :
Sumber daya manusia, teknologi, dan sarana prasarana.

2. *Compability* (Kesesuaian)

Kesesuaian merupakan adanya kesesuaian dalam inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* dengan inovasi yang digantikannya. Kesesuaian pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* mengacu pada kesesuaian tujuan yang di inginkan yakni mengoptimalkan kualitas pelayanan, hal ini bertujuan agar hadirnya inovasi dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Kesesuaian pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* dapat dilihat dari kesesuaian inovasi dengan nilai dan norma, kesesuaian pengalaman inovasi sebelumnya, dan kesesuaian dengan masyarakat.

- a. Kesesuaian pada nilai dan norma dilihat dari adanya peraturan atau regulasi yang menjadi acuan dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*.
- b. Kesesuaian dengan pengalaman sebelumnya dilihat dari inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* apakah mengacu pada inovasi yang sudah ada sebelumnya.
- c. Kesesuaian dengan penerima layanan dilihat dari adanya inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* apakah dilakukan berdasarkan kebutuhan masyarakat saat ini.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Kerumitan dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* merujuk pada sejauhmana tingkat kerumitan inovasi dapat dimengerti dan dipahami oleh masyarakat. Mengingat sebuah inovasi baru pasti identik dengan cara-cara baru yang tentu nya lebih praktis, mudah, dan efisien. Kerumitan dapat dilihat dari adanya permasalahan atau kendala dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*, serta kerumitan mekanisme pelayanan dalam aplikasi seperti pada proses pendaftaran, verifikasi, dan aktivasi.

- a. Kendala dan hambatan yang ada dalam Aplikasi Jogja *Smart Service* dilihat dari permasalahan yang muncul dalam aplikasi.
- b. Kerumitan yang dialami pengguna dilihat dari kerumitan pada mekanisme maupun prosedur penggunaan Aplikasi Jogja *Smart*

Service dalam melakukan proses pendaftaran, verifikasi, dan aktivasi.

4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Kemungkinan dicoba pada pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* merupakan adanya fase uji coba atau *trial and error* untuk menguji kualitas inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* apakah memiliki kemanfaatan, dapat diterima, dan mudah digunakan. Kemungkinan dicoba dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* dapat dilihat dari ada atau tidaknya tahapan *trial and error* atau tahapan uji coba yang dilakukan dan tahapan evaluasi pelaksanaan inovasi.

- a. Uji coba inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*, dilihat dari fase uji *trial and error* dan sosialisasi pengenalan dan pendampingan penggunaan Aplikasi Jogja *Smart Service*.
- b. Evaluasi pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*

5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Kemudahan diamati merupakan kemudahan yang dapat dilihat dari segi bagaimana inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* bekerja dan dapat memberikan kepercayaan kepada penggunanya, dapat dengan mudah dipelajari, dimengerti, dan dipahami. Kemudahan diamati mengacu pada kemudahan masyarakat dalam ikut menggunakan program inovasi. Kemudahan diamati dapat dilihat dari kemudahan

masyarakat dalam mengetahui, memahami, dan menggunakan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*.

- a. Aplikasi Jogja *Smart Service* apakah dapat dengan mudah dipelajari, dipahami, dan digunakan oleh masyarakat.

1.9.2 Faktor Penghambat Inovasi Aplikasi Jogja Smart Service

Faktor penghambat inovasi merupakan segala sesuatu yang bersifat menghambat, menghalangi, dan menahan sesuatu hal dalam inovasi yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu inovasi. Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis faktor yang menjadi kendala dalam inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*. Adapun faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*, antara lain :

- 1) Budaya tidak menyukai risiko (*risk aversion*)

Budaya *risk aversion* merupakan budaya tidak menyukai adanya resiko dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* berkaitan dengan sifat dasar inovasi memiliki berbagai macam resiko yang akan muncul salah satunya mengalami kegagalan. Budaya tidak menyukai adanya risiko dapat dilihat dari sikap antusiasme pihak Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta dengan hadirnya inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*.

- a. Antusiasme pegawai Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta dengan hadirnya inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*

2) Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan

Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* berkaitan dengan karakteristik Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta dalam menangani berbagai resiko dan perubahan yang terjadi akibat dari pekerjaannya yang dapat menghambat dalam melaksanakan dan mengelola inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*. Ketidakmampuan menghadapi resiko dapat dilihat dari tindakan yang dilakukan para pegawai dalam menyiasati adanya faktor-faktor kegagalan atau resiko yang akan muncul dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*.

- a. Tindakan yang dilakukan bidang atau divisi yang mengelola Aplikasi Jogja *Smart Service* dalam menangani risiko yang muncul akibat dari pekerjaannya.

3) Keengganan menutup program yang gagal

Keengganan menutup program yang gagal pada pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* merupakan keengganan menutup program inovasi yang mengalami kemunduran karena enggan melakukan program atau kegiatan baru yang nantinya juga akan menimbulkan perencanaan dan tantangan baru, sehingga lebih memilih mempertahankan program inovasi yang lama dengan melakukan strategi atau metode untuk mempertahankan program agar tidak mengalami kegagalan. Keengganan menutup

program dapat dilihat dari upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta dalam mempertahankan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*.

- a. Strategi atau metode yang digunakan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta dalam mempertahankan Aplikasi Jogja *Smart Service* agar tidak mengalami kegagalan.

4) Ketergantungan terhadap figure tertentu

Ketergantungan terhadap figure tertentu merupakan adanya ketergantungan terhadap *high performer* pada pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* yang akan menimbulkan dampak negatif apabila keterikatan tersebut dapat menimbulkan stagnasi atau kemacetan pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*. Ketergantungan terhadap figure tertentu dapat dilihat dari keberlangsungan pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* apabila kehilangan *high performer*.

- a. Ketergantungan dengan *high performer* dan apakah inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* dapat terus berjalan walaupun kehilangan sosok tertentu yang memiliki kinerja tinggi.

5) Hambatan anggaran

Hambatan anggaran merupakan kurangnya sumber daya keuangan yang dapat menghambat pelaksanaan inovasi Aplikasi

Jogja *Smart Service* mengacu pada keterbatasan alokasi sumber daya keuangan yang disediakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta untuk pengembangan aplikasi berbasis elektronik sehingga menyebabkan kurangnya fleksibilitas dalam penggunaan dana. Hambatan anggaran dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* dapat dilihat dari

- a. Hambatan anggaran dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* dan bagaimana menyiasati terkait hambatan anggaran yang ada.

6) Tidak adanya penghargaan atau insentif

Tidak adanya reward atau penghargaan merupakan tidak adanya pemberian penghargaan atau *reward* berupa insentif yang diberikan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian atas kinerjanya dalam membantu melaksanakan dan mengelola inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*. Tidak adanya pemberian penghargaan dapat dilihat dari ada atau tidaknya bentuk penghargaan yang diberikan baik dalam bentuk apresiasi maupun pemberian insentif.

- a. Bentuk reward atau penghargaan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta terhadap unit atau divisi yang mengelola Aplikasi Jogja *Smart Service*.

7) Adanya teknologi namun terhambat budaya organisasi

Adanya teknologi yang terhambat budaya dan penataan organisasi merupakan penggunaan teknologi yang canggih dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* yang tidak diimbangi dengan penataan organisasi sehingga menyebabkan ketidakseimbangan kualitas dan kuantitas dari masing-masing bidang yang mengelola Aplikasi Jogja *Smart Service*. Adanya teknologi yang terhambat budaya dan penataan organisasi dapat dilihat dari :

- a. Dampak penggunaan teknologi pada penataan struktur organisasi dan ketidakseimbangan peran antara berbagai bidang di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif lebih menekankan pada penjelasan dalam bentuk kata-kata tertulis untuk mengidentifikasi suatu masalah dengan jelas dan faktual. Menurut Kirk dan Miller (dalam Moleong, 2007:4) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bergantung pada pengamatan manusia terhadap berbagai fenomena dalam ilmu pengetahuan sosial. Sedangkan menurut David William (dalam Moleong, 2007:5) penelitian kualitatif melibatkan pengumpulan data pada suatu latar belakang fenomena yang dilakukan

oleh peneliti dengan menggunakan metode alamiah, minat alami atau ketertarikan pada subjek tersebut.

Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk memperoleh pemahaman yang umum terhadap realitas sosial dan pandangan partisipan. Pemahaman ini tidak ditentukan sebelumnya, tetapi muncul setelah menganalisis realitas sosial yang menjadi fokus penelitian dengan menggunakan berbagai informasi yang diperoleh. Dari analisis tersebut, kemudian ditarik kesimpulan berupa pemahaman umum yang bersifat abstrak tentang fakta yang ditemukan.

Dengan demikian, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif dalam penelitian ini dengan tujuan untuk memperoleh sebanyak mungkin informasi dan data secara mendalam mengenai fakta-fakta terkait inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* serta faktor penghambat dalam inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*.

1.10.2 Lokasi Penelitian

Lokasi atau lokus yang dipilih dalam penelitian ini adalah Kota Yogyakarta. Alasan penulis memilih lokasi tersebut karena Kota Yogyakarta merupakan salah satu kota yang sudah menerapkan *e-government* dalam melakukan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik dengan hadirnya inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*.

1.10.3 Subyek Penelitian

Pemilihan subyek dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu metode penentuan informan dilakukan dengan menggunakan pertimbangan-pertimbangan tertentu dari peneliti dengan beberapa macam syarat yang telah ditentukan sesuai dengan tujuan

penelitian sehingga diharapkan dapat memberikan informasi secara detail guna menjawab permasalahan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, pemilihan sampel di dasarkan pada pengetahuan dan informasi yang dimiliki oleh individu yang dianggap memiliki pemahaman yang relevan terkait dengan obyek penelitian dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam mendapatkan informasi yang mendalam tentang fenomena yang diteliti. Adapun subyek dalam penelitian ini meliputi :

1. Bidang Sistem Informasi dan Statistik di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.
2. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.
3. Masyarakat pengguna Aplikasi Jogja *Smart Service* meliputi masyarakat yang mendownload aplikasi dan aktif menggunakan, dan masyarakat yang mendownload aplikasi tetapi tidak aktif menggunakan.

1.10.4 Jenis Data

Menurut Siyoto dan Sodik (2015:68) mengkategorikan jenis data berdasarkan bentuk dan sifatnya dibagi kedalam 2 (dua) jenis data, sebagai berikut :

1) Data Kuantitatif

Data kuantitatif merupakan sebuah data yang memiliki bentuk bilangan atau angka. Sesuai dengan bentuk datanya, data kuantitatif dapat dianalisis maupun diolah dengan

memanfaatkan teknik perhitungan baik dengan ilmu matematika maupun statistika.

2) Data Kualitatif

Data kualitatif merupakan sebuah data yang berbentuk kata-kata atau sebuah rangkaian kalimat dan bukan dalam bentuk angka. Perolehan data kualitatif dapat dilakukan dengan berbagai teknik pengumpulan, seperti : diskusi, observasi lapangan, wawancara, serta analisis dokumen. Adapun bentuk lain dari perolehan data kualitatif yaitu melalui dokumentasi seperti pemotretan, perekaman video, dan rekaman suara.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk mendapatkan informasi secara lengkap dan mendalam tentang pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk teks atau tulisan yang bersumber dari wawancara atau diskusi serta bersumber dari buku, dan jurnal penelitian terdahulu yang relevan.

1.10.5 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh atau diambil langsung dari sumbernya (subjek penelitian) atau sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, peneliti sebagai pengumpul data menggunakan pedoman wawancara. Data primer diperoleh dari wawancara

terhadap informan yang dilakukan di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data atau data yang diperoleh dari bahan kepustakaan yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan data sekunder dari jurnal, repository (skripsi), dan artikel.

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Hardani dkk (2020:121) teknik pengumpulan data adalah tahap penting dari proses penelitian. Pengumpulan data adalah proses yang dilakukan dan memiliki sifat strategis karena tujuan utama penelitian adalah untuk mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai konteks, dengan berbagai metode, dan sumber. Terdapat tiga kategori metode pengumpulan data, sebagai berikut sebagai berikut :

1. Observasi

Pengamatan atau observasi merupakan metode pengumpulan data mengenai obyek penelitian dengan mencatat semua kejadian yang terjadi di lapangan dan peneliti aktif terlibat dalam setiap kegiatan individu yang menjadi subyek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi terus terang karena peneliti melakukan pengumpulan data secara terus terang kepada sumber

data yakni Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta dan sumber data pun mengetahui secara penuh.

2. Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara semi terstruktur dimana peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian dengan menggunakan *interview guide* (pedoman wawancara) sebagai pedoman peneliti sebelum langsung terjun menuju lapangan, tetapi peneliti tidak terbatas pada penggunaan pedoman wawancara saja. Dalam melakukan wawancara peneliti mendengar dan mencatat jawaban yang dikemukakan oleh informan dengan dibantu oleh perangkat pendukung seperti perekam suara.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber sebagai dokumen pendukung penelitian yang diperoleh dari catatan, transkrip, dokumentasi, dan rekaman suara.

1.10.7 Teknik Analisis dan Interpretasi Data

Menurut Bogdan (dalam Sugiyono 2016:244) analisis data kualitatif merupakan langkah-langkah sistematis dalam mengorganisir dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi lapangan, dan sumber-sumber lainnya. Sehingga dapat membuat kesimpulan untuk mencapai pemahaman yang lebih mendalam dan dipahami temuannya dengan mudah

dan diinformasikan kepada orang lain. Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis dan interpretasi data model *Miles and Huberman*. Menurut Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2015:112) berpendapat bahwa dalam analisis data kualitatif, prosesnya dilakukan secara dinamis dan berkelanjutan hingga semua data telah diproses sepenuhnya. Aktivitas dalam analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sebagai berikut :

1) Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstraksian, dan berfokus pada hal-hal penting dan membuang unsur atau hal-hal yang tidak perlu. Reduksi data berlangsung secara berkelanjutan selama pengumpulan data berlangsung memungkinkan data kualitatif diubah dan disederhanakan sehingga dapat ditarik kesimpulan dan diverifikasi. Reduksi data dapat dipahami sebagai catatan inti dari hasil penggalan data.

2) Penyajian Data

Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2016:247) penyajian data merupakan rangkaian informasi yang tersusun dengan tujuan memungkinkan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam berbagai format seperti narasi singkat, diagram, hubungan antar kategori, flowchart, dan lain sebagainya. Dengan adanya penyajian data,

maka akan mudah memahami tentang situasi yang sedang dihadapi dan merencanakan langkah selanjutnya berdasarkan pemahaman tersebut.

3) Kesimpulan

Menurut Miles and Huberman (dalam Sugiyono 2016:252) simpulan merupakan rangkuman dari temuan atau hasil penelitian yang mencerminkan pendapat akhir yang didasarkan pada tinjauan sebelumnya atau keputusan yang dihasilkan melalui metode berpikir induktif atau deduktif. Simpulan yang dibuat harus relevan dengan fokus, tujuan, serta interpretasi dan pembahasan dalam temuan penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan merupakan tahap akhir atau verifikasi dalam proses analisis data. Pada tahap ini, peneliti menguraikan kesimpulan dari berbagai data yang terkumpul dengan tujuan menemukan beragam makna dari data tersebut termasuk mencari hubungan kesamaan dan perbedaan yang ada.

1.10.8 Kualitas Data

Teknik pengujian keabsahan atau validitas dari data yang akan digunakan disebut dengan triangulasi. Dengan menggunakan triangulasi peneliti dapat melakukan pengecekan ulang terhadap hasil temuannya dengan membandingkan dari sumber teori atau metode lain. Dalam proses triangulasi terdapat tiga cara, yaitu :

- a. Triangulasi sumber, merupakan proses memeriksa dan menguji keabsahan data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber untuk memastikan keakuratan data yang telah dikumpulkan.
- b. Triangulasi teknik, merupakan proses menguji keabsahan data dengan memeriksa informasi dari sumber yang sama tetapi menggunakan teknik yang berbeda untuk memastikan validitas data.
- c. Triangulasi waktu, merupakan proses menguji keabsahan data dengan mengumpulkan informasi melalui wawancara pada berbagai waktu yang berbeda, seperti pagi, siang, dan malam hari, untuk mengetahui apakah ada perbedaan dalam data yang diperoleh karena kondisi atau situasi yang berbeda pada waktu yang berbeda tersebut.

Dengan menggunakan teknik triangulasi, peneliti nantinya dapat melakukan pengecekan ulang terhadap temuan atau hasil penelitian melalui perbandingan dengan beberapa sumber teori atau metode lainnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber yaitu dengan menguji kredibilitas data dengan mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber dengan melakukan wawancara lebih dari satu informan agar mendapatkan informasi dan data yang valid sesuai dengan fakta di lapangan.