

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berbagai aspek kehidupan manusia telah diubah oleh fenomena globalisasi. Fenomena globalisasi tercermin dalam berbagai aspek, mulai dari peningkatan interkoneksi antarnegara, pertukaran informasi yang cepat, hingga adopsi teknologi komunikasi dan informasi modern. Kemajuan pesat dalam teknologi informasi dan komunikasi disertai dengan semakin eratnya integrasi ekonomi, telah menciptakan peluang bagi aliran informasi, ide, dan praktik terbaik (*best practice*) di antara negara-negara seluruh dunia. Globalisasi tidak hanya mempercepat arus informasi dan interaksi antarnegara, tetapi juga mendorong adanya perubahan dalam berbagai bagian kehidupan, seperti pelayanan publik. Fenomena globalisasi telah mengubah pandangan pelayanan publik yang mengharuskan pemerintah untuk beradaptasi dengan cepat demi memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan beragam. Selain itu, perubahan ini membawa tantangan baru dan peluang dalam meningkatkan kualitas, efektivitas, efisiensi, dan kinerja pelayanan publik pemerintah. Pelayanan publik merupakan proses memberikan bantuan kepada masyarakat dengan menerapkan metode tertentu yang menekankan kepekaan serta hubungan interpersonal, guna mencapai kepuasan dan hasil yang bermanfaat. (Hubaib et al., 2021). Pelayanan publik merupakan bagian penting dari pelayanan yang diberikan oleh aparat

negara, sesuai dengan tujuan negara yang sudah disebutkan dalam pembukaan UUD RI 1945. Pelayanan publik di negara Indonesia telah diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang tersebut menjadi dasar hukum dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia dan memiliki tujuan dimana telah tercantum pada Pasal 3 yang berbunyi “Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah; a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik, c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.”

Salah satu bagian penting dalam upaya memajukan bangsa adalah pelayanan publik. Di negara Indonesia, pelayanan publik telah menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memperkuat akar demokrasi. Pelayanan publik di negara Indonesia telah mengalami transformasi signifikan yang berawal dari pelayanan yang berorientasi pada birokrasi menuju layanan yang difokuskan pada pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Seiring berjalannya waktu dan meningkatnya kompleksitas tuntutan masyarakat, pelayanan publik yang efektif, terbuka, dan responsif menjadi sangat penting.

Keadilan, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses penyelenggaraan pemerintahan sangat penting untuk keberlangsungan pelayanan publik. Pelayanan publik tidak hanya terbatas pada penyediaan layanan kepada masyarakat, tetapi juga mencakup layanan yang inklusif dan tanggap terhadap berbagai kebutuhan masyarakat. Pemerintah, sebagai penyelenggara layanan publik memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan layanan publik yang adil, berkualitas, dan efisien. Dengan demikian, hak-hak warga negara dapat dipenuhi dan kesejahteraan masyarakat dapat ditingkatkan melalui pelayanan publik. Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas seiring dengan perkembangan yang semakin pesat mendorong pemerintah untuk melakukan perubahan dan pembaruan. Berdasarkan pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 7 Tahun 2021 diperlukan terobosan baru di sektor pelayanan publik guna mempercepat peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Inovasi dalam pelayanan publik meliputi berbagai macam aspek yang dapat mempengaruhi bagaimana cara pemerintah dalam menyediakan layanan publik kepada masyarakat.

Seiring dengan berbagai kemajuan di era globalisasi, pemerintah memiliki peluang untuk mengadopsi inovasi dalam penyediaan layanan publik. Selain itu, paradigma dalam pelaksanaan pelayanan publik turut mengalami transformasi dimana inovasi pelayanan publik tidak lagi hanya berkutat pada peningkatan administrasi, tetapi juga mencakup penerapan prinsip-prinsip manajemen modern,

partisipasi masyarakat, serta pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Inovasi pada sektor ini dapat memanfaatkan perkembangan teknologi informasi serta menggunakan berbagai strategi dan pendekatan baru dalam menyusun kebijakan dan mengimplementasikan program-program pelayanan.

Indonesia sebagai negara dengan populasi besar dan keragaman budaya yang luas menghadapi tantangan tersendiri dalam menyediakan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkualitas. Tantangan yang dihadapi salah satunya adalah resistensi terhadap perubahan. Pemimpin sering kali memiliki ketidakpercayaan dan keengganan untuk menerima gagasan inovatif. Sikap ini sering muncul karena mereka enggan menghadapi tantangan dan bersedia mengambil risiko serta langkah-langkah untuk melakukan perubahan (Masbullah, 2022). Hal tersebut dapat berasal dari sikap pemimpin yang menilai dirinya paling superior dan berpengalaman di dalam organisasi sehingga ide dan gagasan dari pihak lain menjadi terabaikan. Selain itu, birokrasi yang kompleks dan cenderung terfragmentasi menjadi penghalang dalam implementasi inovasi pelayanan publik. Struktur hierarkis yang kaku dan proses pengambilan keputusan yang lambat seringkali menghambat upaya untuk memperkenalkan ide-ide baru dan mengadopsi praktik-praktik inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Aspek lain yang juga menjadi hambatan dalam inovasi pelayanan publik ialah keterbatasan sumber daya (Prabowo dkk., 2022). Adanya keterbatasan anggaran mengakibatkan sempitnya ruang gerak pemerintah untuk

mengembangkan dan meningkatkan pelayanan publik terutama dalam hal pengadaan infrastruktur teknologi. Selain keterbatasan sumber daya anggaran, kurangnya jumlah dan kualitas sumber daya manusia juga menjadi permasalahan tersendiri dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif. Keterbatasan jumlah pegawai sering kali menghambat pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang semakin beragam dan kompleks. Selain itu, terdapat perbedaan antara kebutuhan dan ketersediaan tenaga kerja yang terampil serta profesional dalam pengembangan dan penerapan teknologi, manajemen proyek, dan analisis kebijakan dapat menghambat upaya untuk memperkenalkan inovasi pelayanan publik yang berkelanjutan.

Dalam menghadapi tantangan dan hambatan dalam penyediaan pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Klaten telah mengembangkan beragam inovasi guna meningkatkan mutu layanan publik. Upaya ini sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 3 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah, yang menyatakan bahwa inovasi sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendorong kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk perkembangan wilayah. Inovasi pelayanan publik di Kabupaten Klaten terlaksana melalui program Klaten *Smart City*.

Kementerian Komunikasi dan Informatika bersama dengan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR), Kementerian Dalam Negeri, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas), dan Kantor Staf

Kepresidenan berkolaborasi dalam perancangan Program Gerakan menuju 100 kota pintar (Seta et al., 2023). Sasaran program ini adalah mendukung Kabupaten dan Kota dalam merancang *masterplan smart city* untuk kota pintar dengan fokus pada optimalisasi teknologi guna meningkatkan layanan publik dan menggali potensi daerah secara maksimal.

Kabupaten Klaten termasuk dan terpilih dalam Gerakan Menuju 100 *Smart City*. Klaten *Smart City* adalah langkah menuju transformasi Klaten menjadi kota cerdas dan terintegrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi. Program *Smart City* telah direncanakan dan didukung oleh pemerintah Kabupaten Klaten sejak tahun 2019. Hal ini telah diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2020 tentang *Masterplan Smart City*. Proyek ini mencakup pemanfaatan teknologi canggih dalam berbagai bidang, seperti pengelolaan sumber daya kota, layanan publik, dan infrastruktur dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan kualitas hidup masyarakat (Seta et al., 2023). Meningkatkan layanan publik melalui penggunaan teknologi digital adalah salah satu fokus utama dari program Klaten *Smart City*.

Perkembangan, kemandirian, dan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Klaten adalah tujuan dari Klaten *Smart City*. Program Smart City ini berfokus pada pemanfaatan teknologi canggih untuk memperbaiki layanan publik dan meningkatkan daya saing wilayah. Program ini juga menekankan peran penting teknologi informasi dalam peningkatan pelayanan publik serta pengembangan infrastruktur dan sumber daya daerah. Bupati Klaten, Sri Mulyani, menyatakan

bahwa rancangan *masterplan* Klaten *Smart City* akan dijadikan pedoman dalam pembangunan daerah, sejalan dengan visi Pemerintah Kabupaten Klaten untuk mewujudkan kemajuan, kemandirian, dan daya saing di wilayah tersebut (Tamma & Utomo, 2021).

Program Titip Berkas Arsip Digitalku menjadi salah satu inovasi pelayanan publik dalam program Klaten *Smart City* pada dimensi *smart society*. Program tersebut biasa disingkat dan disebut sebagai program inovasi Titip Bandaku. Inovasi Titip Bandaku dicetuskan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten. Inovasi tersebut berlandaskan pada Peraturan Bupati (Perbup) Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Inovasi Titip Bandaku. Inovasi ini dirancang untuk membantu masyarakat dalam melindungi dokumen penting saat bencana terjadi di wilayah Kabupaten Klaten yang rawan bencana. Dokumen-dokumen tersebut diselamatkan melalui proses pengarsipan secara digital.

Gambar 1. 1

Penyerahan Penghargaan Top 10 KIPP Jawa Tengah 2020



Sumber: *jatengprov.go.id*

Inovasi pelayanan Titip Bandaku mulai diimplementasikan pada bulan April Tahun 2019. Melalui inovasi pelayanan tersebut, Dispersip Kabupaten Klaten memperoleh penghargaan gemilang sebagai peringkat keenam terbaik pada ajang Lomba Lembaga Kearsipan Tingkat Provinsi Jawa Tengah di tahun 2019 (Indryani dan Mulyadi, 2022). Selain itu, inovasi pelayanan Titip Bandaku juga meraih penghargaan dengan predikat Top 10 pada Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) di tahun 2020 sehingga inovasi pelayanan tersebut dapat mewakili Provinsi Jawa Tengah ke ajang tingkat nasional (jatengprov.go.id).

Dilansir dari situs *website* resmi Pemerintah Kabupaten Klaten klatenkab.go.id bahwa terdapat tiga daerah kabupaten yang tertarik untuk mereplikasi atau mengadopsi inovasi pelayanan Titip Bandaku di wilayahnya. Tiga daerah tersebut yakni Kabupaten Boyolali, Kabupaten Demak dan Kabupaten Jepara. Kabupaten Boyolali terpikat untuk mengadopsi inovasi pelayanan Titip Bandaku karena di wilayahnya terdapat kawasan rawan bencana. Upaya penyelamatan arsip telah dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Boyolali namun hanya sebatas penyelamatan arsip pemerintah desa. Selain itu, Kabupaten Demak juga berminat untuk mereplikasi inovasi tersebut dengan latar permasalahan di daerah Kabupaten Demak sering dilanda banjir sehingga banyak dokumen penting masyarakat yang rusak akibat banjir yang terjadi.

Inovasi pelayanan publik Titip Bandaku dilatarbelakangi oleh adanya wilayah Kabupaten yang termasuk dalam kawasan rawan bencana. Seluruh daerah

Kabupaten Klaten memiliki potensi bencana alam yang sangat kompleks, yang dipengaruhi oleh faktor geografis, klimatologis, geologis, dan hidrologis. Wilayah yang rentan terhadap bencana di Kabupaten Klaten meliputi:

- a. Kawasan rawan bencana alam gunung api yang meliputi Kecamatan Kemalang, Manisrenggo, Karangnongko dan Tulung.
- b. Kawasan rawan bencana alam tanah longsor meliputi: Kecamatan Bayat; Cawas; Wedi; Gantiwarno, Kemalang; Manisrenggo; Karangnongko, Jatinom dan Tulung.
- c. Kawasan rawan bencana alam banjir meliputi: Kecamatan Bayat; Cawas; Ceper; Gantiwarno; Juwiring; Karangdowo; Pedan; Prambanan; Trucuk; Wedi dan Wonosari.
- d. Kawasan rawan bencana angin topan dan gempa bumi yang meliputi seluruh wilayah di Kabupaten Klaten.

Titip Bandaku adalah inovasi pelayanan publik yang pertama kali diluncurkan dan ditujukan untuk daerah di Kabupaten Klaten yang berada di sekitar lereng Gunung Merapi. Wilayah tersebut mencakup Kecamatan Kemalang, Kecamatan Manisrenggo, Kecamatan Karangnongko dan Kecamatan Tulung. Wilayah di sekitar lereng Gunung Merapi termasuk dalam wilayah Kawasan Rawan Bencana III (KRB III) dan Kawasan Rawan Bencana II (KRB II). Zona KRB III adalah area yang berada dekat dengan pusat potensi bahaya Gunungapi Merapi. Kawasan ini memiliki tingkat risiko yang sangat tinggi akibat sering

terkena awan panas, aliran lava, guguran batu, dan lontaran batu pijar setiap kali Gunung Merapi erupsi. Sedangkan pada wilayah KRB II, terdapat potensi terjadinya aliran massa seperti awan panas, aliran lava, dan lahar, serta lontaran berupa jatuhnya piroklastik tebal dan batu pijar. (RPJMD Kab. Klaten 2021-2026).

Inovasi Titip Bandaku diterapkan pada wilayah KRB III (Indryani dan Mulyadi, 2022). Selain itu, pada bulan Januari 2024 inovasi pelayanan Titip Bandaku diperluas dengan penerapan inovasi pelayanan di Desa Talang, Kecamatan Bayat karena di desa tersebut rawan terjadi bencana banjir. Wilayah tersebut paling berpotensi dalam kehilangan dokumen penting. Dokumen pribadi yang harus dilindungi meliputi Sertifikat Tanah, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, dan Ijazah kelulusan pendidikan. Dokumen-dokumen ini memiliki nilai yang sangat penting dan akan selalu dibutuhkan kapan pun. Kawasan berisiko bencana tidak hanya membutuhkan upaya mitigasi berupa kesiapan, respons darurat, dan koordinasi, tetapi juga memerlukan langkah-langkah mitigasi untuk mengurangi potensi hilangnya dokumen penting yang memiliki nilai jangka panjang. Menjaga dokumen pribadi dan kolektif sangatlah penting. Setiap orang perlu mengarsipkan dokumennya untuk meningkatkan kesadaran dan perhatian terhadap nilai penting dari dokumen tersebut.

Tabel 1. 1

Perkembangan Jumlah Pengguna dan Arsip yang telah Dialihmediakan Inovasi Titip Bandaku

Tahun	Pengguna (KK)	Arsip yang Dialihmediakan
2019	114	1.120
2020	116	1.202
2021	205	2.028
2022	321	3.322
2023	207	2.065
*Jan 2024	86	1.152

* Implementasi awal di daerah rawan banjir

Sumber: *Dispersip Kab. Klaten, 2024*

Tabel di atas menunjukkan perkembangan inovasi Titip Bandaku di Kabupaten Klaten dari tahun 2019 hingga Januari 2024 yang dilihat dari jumlah pengguna (KK) dan jumlah arsip yang telah dialihmediakan. Dari tabel tersebut, terlihat adanya peningkatan yang signifikan setiap tahunnya. Pada bulan Januari tahun 2024 menunjukkan data jumlah pengguna dan jumlah arsip yang dialihmediakan pada masa awal penerapan inovasi pelayanan Titip Bandaku di kawasan rawan banjir.

Gambar 1. 2

Proses Layanan Titip Bandaku di Desa Talang



Sumber: *instagram.com/dispersipklaten*

Inovasi pelayanan publik Titip Bandaku dilaksanakan dengan metode jemput bola ke daerah yang rawan terjadi bencana. Inovasi pelayanan ini dilakukan dengan mengalihmediakan dokumen/arsip fisik menjadi dokumen dalam format elektronik yang dapat disimpan dengan aman. Petugas dari Dispersip Kabupaten Klaten bertanggung jawab untuk melakukan proses konversi dan manajemen data dengan teliti dan memastikan aksesibilitas informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat tetap terjaga. Masyarakat desa juga dilibatkan dalam kegiatan sosialisasi dan pelatihan tentang pengelolaan arsip keluarga.

Masyarakat yang tinggal di wilayah yang berpotensi terdampak bencana di Kabupaten Klaten mendapat manfaat dari inovasi pelayanan publik Titip Bandaku. Pelayanan dapat diakses oleh masyarakat tanpa harus mengunjungi kantor Dispersip Kabupaten Klaten secara langsung karena inovasi pelayanan Titip

Bandaku diterapkan dengan metode jemput bola. Selain itu, proses penyelamatan dan perlindungan arsip masyarakat dapat dilakukan dengan cepat dan tepat sasaran. Masyarakat merasa aman dan mudah memperoleh pelayanan pengurusan kembali dokumen apabila sewaktu-waktu terjadi bencana masyarakat telah memiliki salinan dokumen penting.

Dalam konteks pelayanan publik, inovasi merupakan salah satu unsur penting dalam meningkatkan mutu layanan. Rogers dalam (Adiyasha, 2023) menjelaskan lima atribut inovasi yang mempengaruhi tingkat adopsi sebuah inovasi, yaitu *Relative Advantage* (keuntungan relatif), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba), dan *Observability* (kemudahan diamati). Atribut inovasi ini membantu untuk memahami mengapa inovasi pelayanan Titip Bandaku dapat dianggap sebagai praktik terbaik (*best practice*) dalam penyelamatan arsip di daerah rawan bencana. Diharapkan bahwa penggunaan teori atribut inovasi ini akan memungkinkan untuk memberikan gambaran yang lengkap tentang tingkat keberhasilan inovasi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai inovasi pelayanan publik Titip Berkas Arsip Digitalku (Titip Bandaku) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten. Penelitian ini dianalisis menggunakan atribut inovasi menurut Rogers dalam (Adiyasha, 2023) yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Selain itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui yang

menjadi pendukung inovasi melalui teori faktor pendukung menurut Fontana dalam (Nur Fadilah & Maesaroh, 2020) sehingga penelitian ini memiliki judul **“Inovasi Pelayanan Publik Titip Berkas Arsip Digitalku (Titip Bandaku) Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten”**.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana inovasi pelayanan publik Titip Berkas Arsip Digitalku (Titip Bandaku) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten yang mengacu pada atribut inovasi?
2. Apa saja faktor pendukung dalam inovasi pelayanan publik Titip Berkas Arsip Digitalku (Titip Bandaku) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis inovasi pelayanan publik Titip Berkas Arsip Digitalku (Titip Bandaku) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten yang mengacu pada atribut inovasi.
2. Menganalisis faktor pendukung dalam inovasi pelayanan publik Titip Berkas Arsip Digitalku (Titip Bandaku) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Peneliti berharap bahwa penelitian ini sebagai bentuk sumbangsih berupa dukungan ilmiah bagi kajian mengenai inovasi pelayanan publik. Kontribusi tersebut dapat berupa kekayaan pengetahuan dan referensi tambahan mengenai inovasi dalam ranah pelayanan publik.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Diharapkan bahwa penelitian ini mampu mendatangkan manfaat terhadap Dispersip Kabupaten Klaten dan masyarakat Kabupaten Klaten dalam inovasi pelayanan publik Titip Bandaku. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan menumbuhkan kesadaran atas perlunya pengarsipan dokumen-dokumen penting.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya telah memberikan wawasan yang mendalam dan perspektif berharga bagi penulis dalam mengarahkan fokus penelitian ini. Penulis telah meninjau berbagai penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang sedang diteliti.

Tabel 1. 2
Penelitian Terdahulu

No.	Penulis/Tahun/ Judul Jurnal>Nama Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Temuan Penelitian	Perbedaan
1.	Ningtyas, V. N. C., & Angin, R. (2024). Inovasi Menuju Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) di Desa Balung Lor. <i>Pubmedia Social Sciences and Humanities</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses transformasi pelayanan di Desa Balung Lor sebelum dan sesudah SIMPEDA melalui Teori Rogers.	Kualitatif	Penerapan inovasi SIMPEDA di Desa Balung Lor telah berjalan dengan baik. Selain itu, penelitian ini menunjukkan temuan negatif yakni kelemahan pada Teori Rogers dimana teori tersebut tidak menjelaskan mengenai bagaimana budaya inovasi membutuhkan perubahan perilaku.	Terdapat perbedaan pada fokus dan lokus penelitian
2.	Eriza et al., (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android ‘Paga Nagari’ Di Polres Solok Kota. <i>Jurnal Manajemen Publik dan Kebijakan Publik (JMPKP)</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik berbasis android diimplementasikan melalui fitur aplikasi "Paga Nagari" di Polres Solok Kota dengan teori inovasi menurut Rogers	Kualitatif	Pelayanan di Polres Solok Kota melalui inovasi “Paga Nagari” sudah baik. Namun, masih terdapat hambatan yaitu jaringan internet yang lambat dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat	Terdapat perbedaan pada fokus dan lokus penelitian
3.	Indryani, G. W., & Mulyadi, A. W. E. (2022).	Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan proses pelaksanaan	Kualitatif	Pelaksanaan inovasi Titip Bandaku saat ini baru diterapkan di kawasan rawan	Terdapat perbedaan pada teori yang

	Implementasi Program Inovasi Mitigasi Bencana Titip Bandaku di Kabupaten Klaten. <i>Jurnal Mahasiswa Wacana Publik</i>	dan keberhasilan implementasi program inovasi mitigasi bencana yang dilakukan Kabupaten Klaten melalui Program Titip Bandaku dengan menggunakan Teori Kesesuaian David C. Korten.		bencana Merapi III dan telah berhasil diimplementasikan di Kawasan rawan bencana III Merapi berdasarkan kesesuaian pada tiga dalam teori Kesesuaian David C. Korten.	digunakan dalam penelitian
4.	Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. <i>Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan publik melalui SIAPI di DPMPTSP Kota Dumai berdasarkan teori Rogers, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi	Kualitatif	Inovasi SIAPI belum berjalan dengan baik. Faktor yang menjadi penghambat adalah sosialisasi, <i>half implemented</i> , SDM dan anggaran.	Terdapat perbedaan pada fokus dan lokus penelitian
5.	Fadilah, G. N., & Maesaroh, M. (2020). Analisis Inovasi Pelayanan 6 In 1 (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang) Di Dispenduk Capil Kota	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis atribut inovasi dan faktor-faktor yang menjadi pendorong dan penghambat inovasi pelayanan	Kualitatif	Inovasi pelayanan 6 in 1 (e-Lampid) memiliki atribut inovasi. Terdapat faktor pendukung yakni adanya orang-orang dan kelompok kreatif, budaya, dan sumber daya manusia. Selain itu,	Terdapat perbedaan pada fokus dan lokus penelitian

	Surabaya. <i>Journal of Public Policy and Management Review.</i>			terdapat faktor penghambat yaitu ketergantungan terhadap figur yang memiliki <i>high performer</i> serta tekanan dan hambatan administratif	
6.	Setyawan dkk. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda. <i>EJournal Pemerintahan Integratif</i>	Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Inovasi Pelayanan Publik melalui Program e-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda berdasarkan teori atribut inovasi Rogers serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat inovasi tersebut	Kualitatif	Inovasi E-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda dinilai sudah berjalan walaupun belum memberikan hasil yang maksimal. Hambatan dalam inovasi ini adalah gangguan layanan operator dan terbatasnya pemahaman masyarakat tentang teknologi	Terdapat perbedaan pada fokus dan lokus penelitian
7.	Sinta, A. N., & Hertati, D. (2023). Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota	Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji dan mendeskripsikan Inovasi Aplikasi Klampid New generation (KNG) dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	Kualitatif	Inovasi aplikasi KNG memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dan meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan. Meskipun demikian, ada beberapa kendala terkait mekanisme unggah dokumen dan jam operasional	Terdapat perbedaan pada fokus dan lokus penelitian

	Surabaya. <i>Journal of Governance Innovation.</i>	Kota Surabaya menggunakan teori atribut inovasi Rogers		pelayanan melalui aplikasi KNG	
8.	Wahyuni, R. D. (2022). Inovasi Sego Thiwul Dalam Pelayanan Pertanahan Kabupaten Wonogiri. <i>Jurnal LAPAGO</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana inovasi pelayanan pertanahan di Kabupaten Wonogiri melalui Teori Rogers	Kualitatif	Inovasi Sego Thiwul sudah memenuhi atribut inovasi menurut teori Rogers, namun perlu ada upaya pemeliharaan dan perbaikan yang terus-menerus	Terdapat perbedaan pada fokus dan lokus penelitian
9.	Hapsari dkk. (2021). Inovasi Pelayanan Publik (PAKDES: Aplikasi Laporan Dana Desa Kreatif Berbasis Online di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros). <i>Jurnal Administrasi Publik</i>	Penelitian ini dilakukan untuk menguraikan tentang proses pelayanan publik dalam laporan pertanggungjawaban dana desa melalui aplikasi PAKDES di Desa Tellumpnaue dan Desa Barugae Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros dengan Teori Rogers	Kualitatif	Proses pertanggungjawaban telah mengalami pergeseran sistem, dari yang sebelumnya masih menggunakan sistem manual, saat ini telah beralih ke Sistem Keuangan Desa (Siskeudes)	Terdapat perbedaan pada fokus dan lokus penelitian
10.	Ananta, W., & Mayarni, M. (2023). Inovasi Program Pelayanan Antar Langsung (Petarung) Di Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru. <i>Journal of Research and</i>	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui proses pelaksanaan pelayanan antar langsung di Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru melalui Teori Rogers	Kualitatif	Seluruh atribut inovasi telah berjalan dengan baik	Terdapat perbedaan pada fokus dan lokus penelitian

	<i>Development on Public Policy</i>				
--	---	--	--	--	--

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang terkait dengan tugas dan fungsi dalam pemerintahan, implementasi kebijakan, pengelolaan sumber daya, serta pembentukan prinsip-prinsip pelaksanaan kebijakan publik. Menurut Sondang P. Siagian dalam (Aneta, 2012), administrasi merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan secara kolaboratif oleh dua orang atau lebih dengan dasar rasionalitas tertentu dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Administrasi juga melibatkan analisis, pengambilan keputusan, penyeimbangan, serta komunikasi aspek-aspek kebijakan, baik dalam konteks pekerjaan individu maupun kerja kelompok dengan maksud menyediakan barang atau jasa publik. Selain itu, administrasi juga menjadi fokus kajian dalam ranah akademik dan teoritis. Sementara itu, konsep publik merujuk pada individu atau kelompok yang memiliki kesamaan dalam pemikiran, cara mengungkapkan pendapat, aspirasi, harapan, sikap, dan perilaku yang sesuai dengan norma yang sudah ada.

Anggara dalam (Ardani dan Larasati, 2019) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya administrasi, yakni:

1. Kelompok orang, sebuah kumpulan orang yang terdiri dari beberapa orang yang telah mencapai konsensus untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama;
2. Kerja sama, serangkaian tindakan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara teratur dan bersama-sama;
3. Tujuan, nilai hajat hidup manusia, baik dalam bentuk fisik materiil maupun dalam bentuk mental spiritual.

Selanjutnya, Chandler dan Plano dalam (Keban, 2019) memiliki pendapat bahwa administrasi publik menjadi sebuah proses yang melibatkan pengorganisasian dan pengkoordinasian sumber daya publik serta personel publik dalam rangka perencanaan, implementasi, dan manajemen keputusan yang terkait dengan kebijakan publik. Tokoh tersebut berpendapat bahwa administrasi publik dapat dipahami sebagai sebuah disiplin yang menggabungkan seni dan ilmu, yang berfokus pada pengelolaan urusan publik serta pelaksanaan tugas-tugas tertentu. Istilah administrasi publik bermula untuk menggambarkan peranan pemerintah yang telah diberikan sebuah kekuasaan dan kewenangan sehingga dituntut untuk memunculkan berbagai inovasi untuk kepentingan dan kesejahteraan masyarakat.

Pasolong dalam (Ardani dan Larasati, 2019) mendefinisikan administrasi publik sebagai suatu tindakan kolaborasi antara individu atau entitas untuk efektif dan efisien memenuhi kebutuhan masyarakat dalam

menjalankan tugas-tugas pemerintahan. Selain itu, Nigro dan Nigro dalam (Anggara, 2016:46) juga berpendapat bahwa administrasi publik adalah upaya kolaboratif dari sekelompok individu di dalam ranah publik, yang melibatkan semua aspek dari pemerintahan, termasuk cabang yudikatif, legislatif, dan eksekutif.

Berdasarkan pendapat para ahli yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan serangkaian langkah atau tindakan kolaboratif antara individu atau kelompok untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dalam pemerintahan dan penyelenggaraan layanan publik. Proses administrasi ini melibatkan pengorganisasian, pengkoordinasian, serta manajemen sumber daya dan keputusan yang terkait dengan kebijakan publik, dengan fokus pada efektivitas dan efisiensi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Dalam ilmu administrasi telah terjadi beberapa pergeseran paradigma. Paradigma memiliki makna sebagai cara pandang, seperangkat nilai, metodologi, prinsip dasar, atau pendekatan terhadap suatu pemecahan isu, yang diterapkan oleh suatu masyarakat di suatu waktu tertentu (Keban, 2019). Paradigma mencerminkan berbagai konsep yang dirumuskan oleh para ahli untuk menjelaskan suatu kondisi dalam pengembangan ilmu pengetahuan atau

perspektif ilmiah dengan tujuan mengevaluasi peristiwa ataupun fenomena sosial yang ada di masyarakat.

Paradigma yang pertama (1900 – 1926) disebut paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi. Goodnow memiliki pendapat bahwa Politik seharusnya mengutamakan penekanan pada perumusan dan ekspresi kebijakan yang mencerminkan aspirasi rakyat, sementara administrasi sepatutnya mengedepankan fokus pada pelaksanaan kebijakan yang mencerminkan kehendak masyarakat. Adanya perpisahan antara politik dan administrasi pemerintahan diperkuat dengan perbedaan fungsi antara badan legislatif dan badan eksekutif. Selain itu, lembaga yudikatif memiliki peran penting dalam membantu badan legislatif. Kelemahan paradigma pertama adalah hanya berkonsentrasi pada komponen lokus, yaitu birokrasi pemerintah sehingga metode yang dikembangkan tidak dapat dijelaskan secara mendalam.

Paradigma yang kedua (1927 – 1937) disebut sebagai paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi. Prinsip-prinsip administrasi tersebut tertuang dalam POSDCORB (Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting) yang bersifat universal. Paradigma ini berfokus pada fungsi dan prinsip-prinsip manajemen, namun lokusnya tidak dinyatakan secara rinci sehingga menunjukkan adanya universalitas fokus. Paradigma ini mengutamakan nilai fokus daripada nilai lokus.

Paradigma yang ketiga pada rentang waktu 1950 hingga 1970 yaitu paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik. Di dalam paradigma ini menyatakan bahwa administrasi publik dan politik memiliki keterkaitan yang erat. Hal ini terlihat pada fokus abstrak administrasi publik sebagai hasil dari disiplin politik yang mendominasi dengan prinsip-prinsip administrasi. Birokrasi pemerintahan menjadi lokus dalam paradigma ini.

Paradigma yang selanjutnya adalah paradigma keempat (1956 – 1970) disebut dengan paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi. Paradigma ini menekankan pada perilaku organisasi, analisis manajemen, serta penerapan teknologi terbaru seperti metode kuantitatif, analisis sistem, riset operasi, dan lain-lain. Fokus dalam paradigma ini dikatakan fleksibel sebab mampu diorientasikan dalam ranah administrasi publik yang mengakibatkan lokus menjadi bersifat abstrak.

Paradigma yang kelima (1970 – sekarang) disebut sebagai Administrasi Publik yang memiliki konsentrasi pada teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik. Paradigma tersebut memiliki lokus pada masalah dan kepentingan publik sehingga dapat dikatakan paradigma ini sudah mempunyai fokus dan lokus yang jelas.

Paradigma yang keenam, (1990 – sekarang) merupakan paradigma Governance. Paradigma Governance menjelaskan teori dan praktik yang melibatkan beberapa pilar yakni pemerintah, sektor privat atau swasta, dan

masyarakat. Terdapat hal yang menjadi faktor pembeda antara paradigma governance dengan paradigma lain, yaitu mengutamakan pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan.

Penelitian ini mengacu pada paradigma keenam yaitu paradigma *Governance*. Hal ini karena paradigma tersebut menekankan bahwa pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan yang berorientasi terhadap masyarakat. Inovasi pelayanan publik Titip Bandaku merujuk pada kesesuaian dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik dalam penyelenggaraannya.

1.5.4 Manajemen Publik

Manajemen akan membagi pekerjaan sesuai dengan spesialisasi seseorang sehingga membuat pekerjaan akan lebih mudah. Mary Parker Follet dalam (Hariani, 2021) berpendapat bahwa manajemen adalah seni dalam menjalankan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk mengatur hal-hal yang mendukung pencapaian tujuan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa dalam manajemen suatu pekerjaan tidak dapat dilakukan secara individu. Selain itu, George R. Terry dalam bukunya yang bertajuk *“Principles of Management”* menjelaskan definisi manajemen, yaitu *“Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling performed to determine and accomplish stated objective by the use of human being and other resources.”*

Manajemen merupakan suatu proses khusus yang mencakup langkah-langkah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya manusia serta sumber daya lainnya.

Sedangkan pandangan Laurence Lynn dalam (Wijaya dan Danar, 2014) manajemen publik dapat dikatakan sebagai seni, ilmu, dan profesi. Ini menunjukkan bahwa manajemen publik sangat dinamis dan sangat bergantung pada situasi dan kondisi operasional. Samuel E. Overman juga berpandangan bahwa manajemen publik merupakan bidang studi yang melibatkan berbagai disiplin ilmu yang mencakup aspek-aspek umum organisasi. Bidang ini menggabungkan fungsi-fungsi manajemen, seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian, dengan berbagai sumber daya, seperti sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik di sisi lainnya (Keban, 2014:3).

Berdasarkan berbagai pendapat para ahli mengenai manajemen publik, dapat disimpulkan bahwa manajemen publik merupakan suatu ilmu, keterampilan, dan seni dalam melaksanakan tugas-tugas organisasi pemerintahan. Manajemen publik meliputi rangkaian proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya manusia serta sumber

daya lainnya. Manajemen publik juga mengintegrasikan berbagai disiplin ilmu dan fungsi-fungsi manajemen untuk mengelola sumber daya.

1.5.5 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merujuk pada upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau institusi publik untuk menyediakan layanan kepada masyarakat secara efisien, efektif, dan berkeadilan. Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau serangkaian tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan hukum bagi seluruh warga negara, yang mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau administrasi oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, Masdar dalam (Irawan, 2018) berpendapat bahwa Pelayanan publik adalah usaha yang dilakukan oleh sebuah organisasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat yang membutuhkan atau memiliki kepentingan tertentu, sesuai dengan pedoman dan prosedur yang telah ditentukan. Menurut Susilo dan Budi dalam (Lahutung et al., 2021) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah (birokrasi) hendaknya memenuhi beberapa prinsip berikut ini:

1. Rasional, melakukan manajemen terbuka dengan cara yang rasional, efektif, dan efisien;

2. Ilmiah, berdasarkan penelitian ilmiah serta dukungan dari berbagai cabang ilmu pengetahuan;
3. Inovatif, melakukan pembaruan secara berkelanjutan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan yang dinamis dan terus berkembang.;
4. Produktif, berfokus pada pencapaian kinerja yang baik dan optimal;
5. Profesionalisme, pemanfaatan tenaga kerja yang ahli dan terampil seperti dalam istilah *“The Right Man in The Right Place”*
6. Penggunaan teknologi modern yang tepat guna.

Lijan Poltak Sinambela (2008:6) memiliki pandangan bahwa dalam pelayanan publik terdapat lima indikator yang menentukan pelayanan publik yang prima, antara lain:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah diakses, dan tersedia bagi setiap orang yang membutuhkan, dengan penyediaan layanan yang memadai dan mudah dipahami.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan dengan peraturan dan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Kondisional, yaitu ketika pelayanan disesuaikan dengan kapasitas serta situasi dari pemberi dan penerima layanan dengan tetap menjaga prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif, yaitu adanya kontribusi aktif dari masyarakat dalam pelaksanaan layanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu memberikan pelayanan tanpa diskriminasi yang didasarkan pada berbagai aspek seperti suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan faktor lainnya.
6. Kesenambungan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan publik yang adil dengan memperhatikan keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi penerima serta pemberi layanan.

Pelayanan publik merupakan konsep yang menekankan peran serta pemerintah dalam menyediakan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Tujuan pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan akses yang mudah dan adil terhadap layanan dasar. Layanan publik memiliki peran krusial dalam menjamin kesetaraan hak setiap warga masyarakat untuk mengakses berbagai pelayanan yang mereka perlukan, serta agar pemerintah dapat menjadi fasilitator yang efektif dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

1.5.6 Inovasi

Inovasi memiliki peranan yang sangat penting bagi suatu organisasi dalam usaha untuk meningkatkan layanan, memastikan keberlanjutan, serta mencapai visi dan misi yang telah disepakati bersama. Inovasi dalam pelayanan

publik merupakan proses pengembangan dan penerapan konsep serta pendekatan baru yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, dan aksesibilitas layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Menurut Setijaningrum dalam (Pangestu, 2016), inovasi merupakan produk atau metode baru yang dapat digunakan dan diterapkan, terutama dalam hal komersial. Kemudian, pandangan lain tentang inovasi dikemukakan oleh Rogers dalam (Muntaha dan Amin, 2023) Inovasi adalah suatu ide, konsep, atau praktik baru yang diharapkan dapat membawa dampak perubahan bagi kelompok yang akan mengadopsinya.

Sementara itu, inovasi dalam konteks pelayanan publik menurut Mirnasari dalam (Lahutung et al., 2021) merupakan sebuah pencapaian dalam upaya meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas pelayanan publik dengan memperkenalkan inisiatif, metode, atau alat baru dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Selain itu, dalam Permen PAN&RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi Pelayanan Publik tercantum bahwa inovasi pelayanan publik merupakan suatu terobosan dalam jenis pelayanan yang disediakan oleh pemerintah yang mencakup ide-ide baru yang kreatif dan orisinal, serta modifikasi yang memberikan keuntungan bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Everret M. Rogers dalam (Adiyasha, 2023) menguraikan beberapa atribut yang berkontribusi terhadap keberhasilan adopsi inovasi dalam

pelayanan publik. Atribut-atribut tersebut umumnya dikenal sebagai "lima atribut inovasi", antara lain:

1. Keuntungan Relatif atau *Relative Advantage*

Sebuah inovasi menawarkan manfaat dan nilai tambah yang lebih besar dibanding inovasi yang telah ada sebelumnya. Unsur kebaruan selalu hadir dan menjadi bagian tak terpisahkan dari inovasi yang memberikan ciri khas serta membedakannya dari hal lain. Dalam konteks pelayanan publik, inovasi yang menawarkan manfaat yang jelas dibandingkan dengan praktik-praktik yang sudah ada akan lebih mudah untuk diadopsi.

2. Kesesuaian atau *Compatibility*

Atribut ini mengacu pada sejauh mana suatu inovasi sesuai dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman sebelumnya, serta kebutuhan dari pengadopsi potensial. Inovasi harus relevan dan sejalan dengan inovasi yang telah ada sebelumnya. Tujuannya adalah agar inovasi sebelumnya tidak diabaikan karena inovasi tersebut memiliki peran penting dalam transisi menuju inovasi baru. Selain itu, hal ini dapat mendukung proses adaptasi dan pembelajaran terhadap inovasi baru dengan cara yang lebih efisien.

3. Kerumitan atau *Complexity*

Inovasi baru memiliki ciri khas tersendiri, sehingga tingkat kompleksitasnya cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi yang sudah ada sebelumnya. Namun, inovasi tersebut cenderung memberikan solusi atau pendekatan yang lebih baik dan efisien sehingga tingkat kompleksitas yang ada biasanya tidak menjadi penghalang yang berarti.

4. Kemungkinan dicoba atau *Triability*

Inovasi baru akan diterima jika terbukti secara empiris memberikan manfaat atau nilai tambah yang lebih besar dibandingkan dengan inovasi yang sudah ada sebelumnya. Oleh karena itu, setiap produk inovasi perlu melewati tahap uji publik dimana semua pihak dapat berkesempatan untuk menguji kualitasnya.

5. Kemudahan diamati atau *Observability*

Inovasi pelayanan publik yang memberikan hasil yang dapat diamati dan nyata lebih mudah diadopsi karena memberikan bukti atas efektivitasnya. Dengan adanya hal tersebut, inovasi menjadi alternatif baru untuk menggantikan metode lama dalam proses kerja atau produksi.

Selain itu, dalam inovasi sektor publik mempunyai beberapa tipologi. Tipologi inovasi pelayanan publik menurut Halvorsen dalam (Lailia, 2020) menekankan pada cara mengklasifikasikan inovasi dalam sektor publik. Inovasi dapat dibedakan menjadi dua dimensi yaitu fokus

inovasi yang mencakup penciptaan nilai publik serta lokus inovasi yang menunjukkan lokasi terjadinya inovasi. Berdasarkan pada dua dimensi inovasi tersebut, Halvorsen mengidentifikasi enam tipologi inovasi pelayanan publik antara lain:

1. Pelayanan Baru atau Pelayanan Yang Ditingkatkan (*a new or improved serviced*).

Pelayanan baru atau pelayanan yang ditingkatkan yakni peningkatan dalam kualitas dan metode pemberian layanan. Pada tipologi ini melihat bagaimana inovasi yang saat ini diluncurkan oleh pemerintah khususnya dalam pelayanan publik, telah sesuai atau masih membutuhkan pengembangan lebih lanjut dalam implementasinya.

2. Inovasi Proses (*Process Innovation*)

Inovasi proses berarti bahwa sebuah inovasi melibatkan perubahan dalam sistem pelayanan menuju peningkatan kualitas yang lebih baik. Tipologi ini melibatkan penyederhanaan atau optimasi prosedur internal dalam organisasi publik. Inovasi proses dapat terbagi dalam dua hal yakni aturan khusus yang menekankan pada peraturan yang diterapkan dalam membuat sebuah inovasi serta jaminan pelayanan yang menekankan pada jaminan pelayanan yang lebih baik yang diberikan pada masyarakat.

3. Inovasi Administratif (*Administrative Innovation*)

Inovasi Administratif adalah salah satu dari enam tipe inovasi di sektor publik yang menekankan pada penyediaan informasi serta dukungan dalam proses pengembangan inovasi. Tipologi ini sangat penting karena informasi merupakan salah satu elemen kunci yang menentukan keberhasilan suatu inovasi.

4. Inovasi Sistem (*System Innovation*)

Inovasi sistem merujuk pada pengembangan yang melibatkan pembuatan sistem baru atau perubahan mendalam pada sistem yang sudah ada melalui pembentukan organisasi baru atau menjalin kolaborasi dengan instansi terkait sebagai wujud implementasi dan pengembangannya.

5. Inovasi Konseptual (*Conceptual Innovation*)

Inovasi konseptual berfokus pada perubahan yang dialami oleh pengembang inovasi dan masyarakat yang menjadi sasaran inovasi tersebut.

6. Perubahan Radikal (*Radical Change*)

Perubahan yang bersifat radikal menekankan pada perubahan pola pikir atau sudut pandang terhadap inovasi dari pihak internal, yaitu para pegawai di lembaga yang menerapkan inovasi tersebut. Implementasi inovasi tentu memberikan pengaruh yang signifikan,

terutama dalam peningkatan pelayanan publik. Oleh karena itu, individu atau instansi yang telah berusaha keras untuk menciptakan inovasi seharusnya mendapatkan penghargaan terbaik agar dapat memacu semangat dan motivasi mereka.

Dari beberapa teori inovasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa Teori Atribut Inovasi menurut Rogers dalam (Adiyasha, 2023) lebih relevan untuk menganalisis penelitian ini. Hal ini karena Teori Atribut Inovasi menurut Rogers dalam (Adiyasha, 2023) menekankan pada bagaimana sebuah inovasi dapat diadopsi oleh organisasi dan masyarakat. Pada teori ini juga terdapat alat untuk mengevaluasi keberhasilan pelayanan publik melalui lima atribut utamanya. Sedangkan Teori Tipologi Inovasi menurut Halvorsen dalam (Lailia, 2020) lebih berfokus pada klasifikasi jenis inovasi berdasarkan karakteristiknya namun tidak memberikan kerangka yang mendalam untuk menganalisis proses adopsi dan faktor yang mendukung penerimaan masyarakat terhadap inovasi.

1.5.7 Faktor Pendukung Inovasi

Dalam pelayanan publik, inovasi menjadi kunci utama dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi dan responsivitas terhadap penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Terdapat sejumlah faktor yang memengaruhi keberhasilan inovasi pelayanan publik.

Fontana dalam (Nur Fadilah & Maesaroh, 2020) menjelaskan beberapa faktor yang dapat memicu inovasi di dalam sebuah organisasi, antara lain:

1. Faktor organisasi, organisasi memerlukan individu dan kelompok yang memiliki kreativitas agar dapat menghasilkan inovasi, sehingga perlu menciptakan suasana yang mendukung bagi proses inovasi di dalamnya.
2. Faktor budaya organisasi, memainkan peran penting dalam mendorong serta memelihara inovasi mencakup berbagai aspek, seperti kesiapan menghadapi situasi yang ambigu, sikap terbuka terhadap pengetahuan baru, dan orientasi pada perspektif sistem yang terbuka. Dalam penelitian ini, konsep “budaya” yang dijelaskan oleh Fontana tentang faktor pendukung inovasi diubah menjadi “budaya organisasi” untuk lebih mencerminkan konteks yang berlaku dalam penerapan inovasi Titip Bandaku di Dispersip Kabupaten Klaten. Penyesuaian ini dilakukan agar relevansi aspek budaya lebih terfokus pada dinamika internal organisasi yang mempengaruhi inovasi tersebut.
3. Faktor sumber daya manusia, organisasi harus menginvestasikan sumber daya untuk mengembangkan keterampilan dan potensi sumber daya manusia yang sudah ada melalui program pelatihan, pendampingan, dan *coaching* sehingga dapat mendorong perkembangan individu menjadi lebih inovatif. Dalam teori faktor pendukung inovasi menurut Fontana, salah satu faktor yang disebutkan adalah sumber daya. Namun, untuk memberikan penjelasan yang lebih spesifik dan relevan dengan konteks penelitian ini, istilah “sumber daya” diubah menjadi “sumber daya manusia”. Perubahan

ini dilakukan karena penelitian ini berfokus pada aspek kompetensi dan keterampilan dalam mendukung inovasi Titip Bandaku di Dispersip Kabupaten Klaten. Dengan demikian, faktor sumber daya manusia lebih menggambarkan peran penting pegawai dalam penerapan inovasi tersebut.

Selain itu, Everett M. Rogers dalam (Safira dkk., 2023) juga berpendapat bahwa terdapat lima faktor yang dapat mendukung suatu inovasi pelayanan publik. Faktor pendukung tersebut antara lain:

1. Keinginan untuk meningkatkan pelayanan

Adanya usaha meningkatkan mutu pelayanan dengan mengevaluasi kinerja operasional dan melakukan inovasi untuk menyesuaikan dengan perubahan. Masyarakat memiliki keyakinan bahwa pemerintah dapat menyediakan layanan terbaik karena terus berinovasi dan berusaha untuk memberikan layanan publik yang efisien, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2. Adanya kebebasan untuk mengajukan aduan kepada pemerintah

Salah satu langkah penting untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan adalah memiliki kemampuan untuk mengajukan keluhan kepada pemerintah dengan mudah. Inovasi perlu sejalan dengan nilai, norma, dan kebutuhan yang ada dalam masyarakat. Terkait dengan ini, kebebasan mengajukan aduan menunjukkan bahwa inovasi tersebut

sesuai dengan harapan masyarakat tentang keterbukaan dan partisipasi dalam pemerintahan, sehingga lebih mudah diimplementasi.

3. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai

Faktor ini berkaitan terhadap kemudahan memahami dan menggunakan inovasi. Ketersediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai dapat mengurangi kendala dalam penerapan teknologi atau layanan baru sehingga memudahkan masyarakat dan aparaturnya untuk beradaptasi.

4. Bermula dari tidak tahu menjadi tahu

Ketika masyarakat atau pegawai pemerintah dapat melihat manfaat nyata dari perubahan yang dilakukan, mereka akan lebih termotivasi untuk menerima dan mendukung inovasi tersebut.

5. Kondisi lingkungan yang harmonis

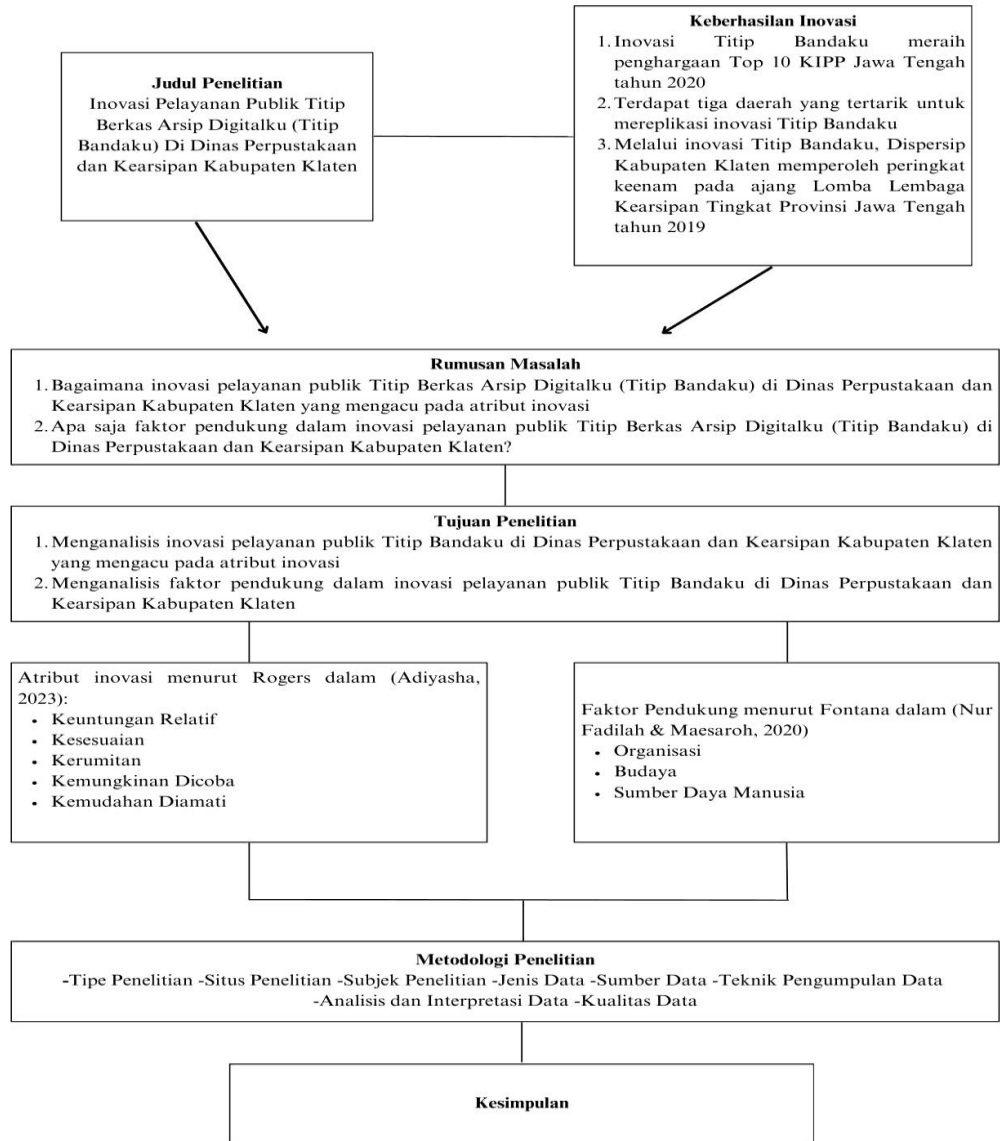
Lingkungan yang harmonis, di mana semua pihak bekerja sama dan saling mendukung, memberikan ruang yang lebih besar untuk mencoba inovasi tanpa banyak risiko atau konflik, sehingga mendukung difusi inovasi. Kerja sama, komunikasi, dan kolaborasi yang efektif antar berbagai elemen pemerintahan membangun dasar yang kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pada penelitian ini menggunakan teori menurut Fontana dalam (Nur Fadilah & Maesaroh, 2020) untuk menganalisis faktor pendukung inovasi pelayanan Titip Bandaku. Hal ini karena pada teori tersebut berfokus pada

faktor-faktor struktural dan internal organisasi, yang lebih mudah diukur dan diintervensi secara langsung. Sedangkan faktor pendukung menurut Rogers dalam (Safira dkk., 2023) lebih sesuai untuk menganalisis inovasi yang sifatnya sosial atau berbasis komunitas, di mana perubahan sikap dan pengetahuan individu lebih signifikan.

1.6 Kerangka Pikiran

Gambar 1. 3
Kerangka Pikiran



1.7 Operasionalisasi Konsep

Pada penelitian ini, operasionalisasi konsep digunakan untuk memfokuskan fenomena penelitian. Fenomena yang akan diteliti penulis lebih memfokuskan pada analisis atribut inovasi serta faktor pendukung dalam inovasi pelayanan publik Titip Bandaku di Dispersip Kabupaten Klaten.

Tabel 1. 3

Tabel Operasionalisasi Konsep

Tujuan Penelitian	FENOMENA	ASPEK YANG DILIHAT
Menganalisis bagaimana inovasi pelayanan publik Titip Berkas Arsip Digitalku (Titip Bandaku) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten yang mengacu pada atribut inovasi	Keuntungan Relatif atau <i>Relative Advantage</i>, Sebuah inovasi menawarkan kelebihan dan manfaat yang lebih signifikan dibandingkan dengan yang sudah ada sebelumnya.	Pengurangan risiko kerusakan dan kehilangan arsip akibat bencana
		Kemudahan akses arsip secara digital
		Kepuasan pengguna meningkat karena manfaat yang dirasakan
	Kesesuaian atau <i>Compatibility</i>, Sejauh mana suatu inovasi dinilai sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan dari pengadopsi	Kesesuaian inovasi dengan nilai dan norma masyarakat setempat dalam menjaga dokumen penting
		Keselarasan dengan kebutuhan masyarakat
	Kerumitan atau <i>Complexity</i>, Seberapa besar tingkat kesulitan inovasi dalam hal	Kesederhanaan prosedur layanan
		Pemahaman masyarakat tentang penerapan inovasi

	pemahaman atau penerapannya.	
	Kemungkinan Dicoba atau Triability, Kemampuan untuk menguji atau mencoba inovasi sebelum diterapkan secara penuh	Adanya tahap uji coba inovasi sebelum diterapkan Umpan balik masyarakat terhadap inovasi
	Kemudahan Diamati atau Observability, Seberapa besar dampak inovasi tersebut dapat terlihat oleh orang lain	Manfaat inovasi yang langsung dirasakan oleh masyarakat
Menganalisis apa saja faktor pendukung keberhasilan inovasi pelayanan publik Titip Bandaku	Organisasi, Organisasi memerlukan orang dan kelompok kreatif, serta lingkungan kondusif agar inovasi dapat berkembang.	Sumber daya yang memadai
		Struktur dan kebijakan dalam pelaksanaan inovasi
		Koordinasi dan kolaborasi
	Budaya Organisasi, Memiliki peran yang krusial dalam mendorong dan menjaga kelangsungan inovasi, dengan menjaga keseimbangan dan kesiapan dalam menghadapi situasi yang penuh ketidakpastian, serta terbuka terhadap hal-hal baru dengan fokus pada perspektif sistem terbuka.	Budaya kerja dalam pelaksanaan inovasi Responsivitas organisasi dalam menghadapi perubahan

	Sumber Daya Manusia, Pengembangan SDM untuk mendorong individu menjadi lebih inovatif	Kuantitas dan kompetensi pegawai terkait teknologi dan pengelolaan arsip digital
		Keterlibatan pegawai dalam pelatihan atau program peningkatan keterampilan

diolah oleh peneliti

1.8 Argumen Penelitian

Pada wilayah Kabupaten Klaten terdapat kawasan rawan bencana. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten meluncurkan inovasi pelayanan Titip Berkas Arsip Digitalku (Titip Bandaku). Inovasi tersebut hadir untuk menyediakan pelayanan digitalisasi dokumen. Inovasi pelayanan publik Titip Bandaku dalam penerapannya telah mencapai keberhasilan. Hal ini dibuktikan oleh raihan penghargaan dengan predikat Top 10 pada Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) di tahun 2020 dan melalui inovasi tersebut Dispersip Kabupaten Klaten memperoleh penghargaan gemilang sebagai peringkat keenam terbaik pada ajang Lomba Lembaga Kearsipan Tingkat Provinsi Jawa Tengah di tahun 2019. Selain itu, terdapat tiga daerah yang tertarik untuk mereplikasi atau mengadopsi inovasi pelayanan Titip Bandaku di wilayahnya Kabupaten Boyolali, Kabupaten Demak dan Kabupaten Jepara. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan menganalisis inovasi pelayanan publik Titip Berkas Arsip Digitalku (Titip Bandaku) di Dispersip Kabupaten Klaten yang mengacu pada atribut inovasi dan menganalisis faktor pendukung dalam inovasi pelayanan publik Titip Berkas Arsip Digitalku (Titip Bandaku) di Dispersip Kabupaten Klaten.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif diterapkan dalam penelitian ini karena permasalahan yang akan diteliti bersifat cukup kompleks dan dinamis. Dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif dapat memperoleh gambaran dari sebuah fenomena secara lengkap, tepat dan menyeluruh untuk menjelaskan secara lebih terperinci terhadap suatu fenomena tertentu. Dengan demikian, penelitian ini mencoba menganalisis inovasi pelayanan Titip bandaku melalui tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

1.9.2 Situs Penelitian

Penelitian ini akan mengambil lokus yang berlokasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan yang terletak di Jl.Lombok No. 2 Kanjenengan, Bareng, Kecamatan Klaten Tengah, Kabupaten Klaten. Lokasi tersebut dipilih karena Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten sebagai pencetus dan penyedia layanan Titip Bandaku.

1.9.3 Subjek Penelitian

Pada penelitian ini, penulis akan menggunakan informan yang akan dipilih melalui teknik *purposive sampling* dengan *accidental technique* dimana teknik pemilihan informan dalam penelitian menggunakan pertimbangan-

pertimbangan tertentu. Narasumber atau informan dari penelitian ini diantaranya:

1. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten

Sebagai pengambil kebijakan, Kepala Dinas memiliki peran strategis dalam merancang dan mengarahkan pelaksanaan inovasi Titip Bandaku.

2. Arsiparis Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten

Arsiparis sebagai pelaksana langsung yang memiliki pemahaman mendalam tentang teknis operasional dan prosedur inovasi Titip Bandaku.

3. Masyarakat pengguna inovasi pelayanan Titip Bandaku

Masyarakat yang menggunakan layanan ini memberikan perspektif penting tentang pengalaman dalam menggunakan inovasi

1.9.4 Jenis Data

Pada penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif berupa data yang berbentuk kata, data tertulis yang berbentuk penjelasan tertulis dan data gambar yang berupa data yang berbentuk gambar, diagram dan lain sebagainya. Peneliti menggunakan kombinasi jenis data tersebut untuk mendapatkan data yang kredibel dan sesuai serta memudahkan proses penelitian Data kualitatif dapat dihasilkan melalui berbagai metode pengumpulan informasi, seperti wawancara, transkripsi dokumen, diskusi dan transkripsi.

1.9.5 Sumber Data

Sumber data primer dan sumber data sekunder akan dipakai oleh peneliti untuk meneliti inovasi pelayanan publik Titip Bandaku. Data primer bersumber dan diambil secara langsung melalui wawancara dan dengan pihak yang memiliki kepentingan dalam penyelenggaraan inovasi pelayanan Titip Bandaku. Sedangkan sumber data sekunder dapat digali melalui studi pustaka ataupun dokumen yang berkaitan dengan inovasi tersebut.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah langkah yang harus dilakukan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang diperlukan mengenai topik yang sedang diteliti. Pada penelitian ini, peneliti memngumpulkan data dengan teknik antara lain:

1. Wawancara secara langsung dengan narasumber untuk menggali fakta dan informasi mendalam mengenai fenomena penelitian dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan
2. Dokumentasi dilakukan dengan menghimpun berbagai dokumen dan data yang diperlukan untuk studi, kemudian menganalisisnya secara menyeluruh agar dapat digunakan sebagai bukti tambahan dan mendukung kebenaran suatu peristiwa. Dokumentasi dapat berbentuk tulisan maupun gambar.

3. Studi Literatur, yakni teknik pengumpulan data melalui berbagai sumber atau kajian pustaka yang dapat dijadikan sebagai bahan data penelitian yang dapat diakses melalui internet.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Pada penelitian ini akan digunakan:

1. Reduksi data, merupakan proses menyederhanakan atau merangkum penelitian dimana peneliti berfokus pada topik dan tujuan utama dari penelitian yang dilakukan.
2. Penyajian Data, hasil reduksi data akan dideskripsikan dalam bentuk deskripsi singkat, grafik, atau hubungan. Penyajian data dilakukan untuk membantu peneliti dalam memberikan informasi agar mudah dimengerti dan dipahami.
3. Penarikan Kesimpulan, dilakukan dengan tujuan untuk memahami dan mengidentifikasi hubungan, sebab dan tema dari sebuah penelitian berdasarkan data yang telah diperoleh. Kesimpulan dapat berupa deskripsi gambaran tentang objek, kondisi dan fenomena penelitian. Kesimpulan yang terdapat dalam penelitian kualitatif dapat menjadi sebuah penemuan baru yang berbeda dengan penelitian terdahulu.

1.9.8 Kualitas Data

Tujuan dari kualitas data adalah untuk memastikan keabsahan data yang digunakan. Keabsahan data ditentukan melalui teknik pemeriksaan yang

mengacu pada aspek seperti tingkat kepercayaan, keahlian, ketergantungan, dan ketepatan. Dalam penelitian kualitatif, penting untuk melakukan pengujian data yang diperoleh untuk memastikan validitas dan keandalan kualitas data. Dalam penelitian ini, akan diterapkan triangulasi data. Triangulasi data dilakukan melalui proses pengurangan bias yang terjadi selama pengakumulasian dan analisis data.

Triangulasi sumber digunakan dalam meneliti inovasi pelayanan Titip Bandaku. Triangulasi sumber diterapkan untuk memverifikasi keabsahan dan konsistensi data dengan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber yang beragam. Pendekatan ini mengintegrasikan data dari berbagai sumber untuk memperoleh wawasan yang lebih menyeluruh mengenai fenomena yang sedang diteliti.