

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

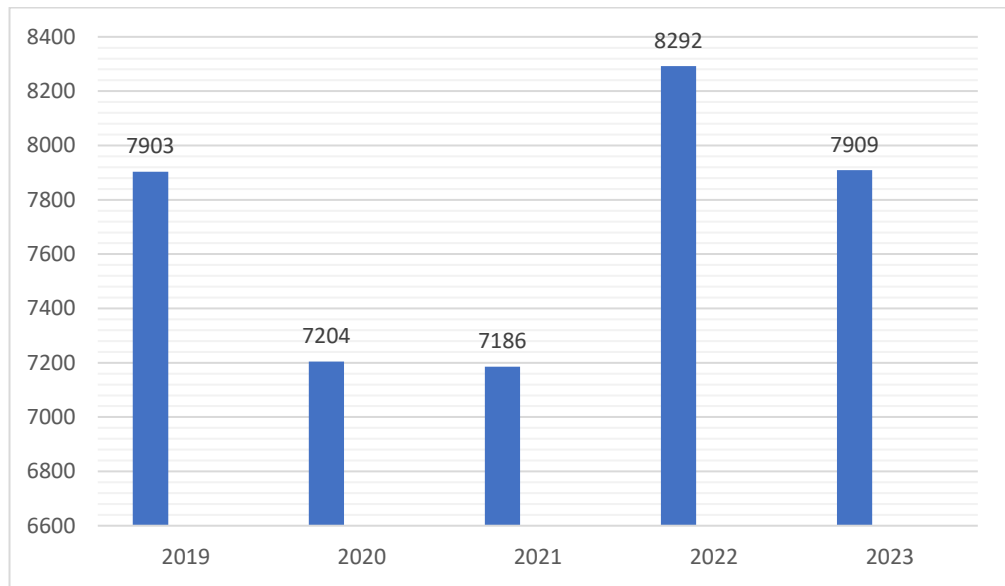
Globalisasi telah mendorong perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi yang secara signifikan memengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia. Hilangnya batas antarnegara akibat globalisasi telah mengubah pola komunikasi masyarakat yang kini menginginkan interaksi yang lebih cepat dan efisien (Widoretno et al., 2024). Hal ini mencerminkan meningkatnya kebutuhan akan pertukaran informasi secara instan, di mana teknologi informasi dan komunikasi berperan penting sebagai sarana utama untuk mempermudah berbagai aktivitas. Teknologi telah menjadi kebutuhan mendasar masyarakat modern karena memungkinkan banyak hal dilakukan dengan lebih mudah tanpa memerlukan usaha yang berlebihan.

Melihat perkembangan teknologi dan meningkatnya kompleksitas kebutuhan masyarakat di era globalisasi, pemerintah menghadapi berbagai tuntutan untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas (Khoirunnisa et al., 2023). Salah satu upaya untuk menjawab tantangan ini adalah dengan mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan publik. Pelaksanaan layanan tersebut mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang bertujuan untuk memastikan layanan kepada masyarakat dilakukan secara efektif. Undang-undang ini mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang bertujuan memenuhi

kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku, mencakup penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif oleh pemerintah.

Pelayanan publik menjadi hak dasar setiap warga negara yang berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan hidup mereka. Dengan demikian, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan terpenuhinya hak tersebut. Menurut Sari et al., (2023), pelayanan publik yang ideal seharusnya mampu memberikan kepuasan dan kemudahan bagi masyarakat sebagai penerima layanan, sehingga dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang optimal menjadi harapan masyarakat luas karena mencerminkan komitmen pemerintah dalam menghadirkan layanan yang profesional dan efisien. Harapan masyarakat tidak hanya mengacu pada peningkatan kualitas pelayanan publik, tetapi juga berperan dalam mendukung reformasi administrasi pemerintahan di Indonesia, sebagai indikator utama kinerja dan akuntabilitas pemerintah.

Harapan masyarakat terkait pelayanan publik yang berkualitas di Indonesia ternyata masih sering mendapat keluhan dari masyarakat. Berdasarkan informasi dari Ombudsman Republik Indonesia, yakni lembaga yang bertugas menangani pengaduan terkait kualitas pelayanan publik, tercatat lebih dari 7.000 laporan setiap tahunnya mengenai berbagai bentuk maladm inistrasi dalam pelayanan publik. Kondisi ini menggambarkan adanya tantangan besar yang harus diatasi untuk mewujudkan layanan publik yang sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan masyarakat.



Gambar 1. 1 Laporan Pengaduan Pelayanan Publik Ombudsman RI

Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2019-2023

Gambar 1.1 menunjukkan tren fluktuasi jumlah aduan kualitas pelayanan publik yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia selama lima tahun terakhir. Pada tahun 2019, terdapat 7.903 laporan pengaduan pelayanan publik, yang kemudian hingga pada tahun 2021 menurun menjadi 7.186 laporan, menunjukkan terjadi penurunan sebesar 9,07% atau 744 laporan. Namun, jumlah aduan mengalami kenaikan lagi pada tahun 2022, mencapai 8.292 laporan, naik 13,3% atau 1.106 laporan dibandingkan tahun sebelumnya. Pada tahun 2023, laporan kembali turun menjadi 7.909 laporan yakni sekitar 4,61% atau 383 laporan. Data ini menunjukkan bahwa tahun 2022 mencatat jumlah pengaduan pelayanan publik tertinggi dalam kurun waktu lima tahun, dengan total 8.292 laporan.

Gambar 1.1 terlihat bahwa tingkat aduan masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia masih cukup tinggi, menandakan bahwa penyelenggaraan layanan tersebut belum berjalan secara maksimal. Beberapa masalah yang menyebabkan hal ini antara lain proses pelayanan yang lambat dan rumit, kurang responsif, serta rendahnya kompetensi dan profesionalisme pegawai. Selain itu, praktik calo dan adanya kasus KKN (kolusi, korupsi, dan nepotisme) juga menjadi indikator buruknya kualitas pelayanan publik. Permasalahan ini tidak bisa diabaikan dan harus segera diatasi untuk menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Jika masalah ini tidak diselesaikan, kemungkinan besar akan menjadi budaya yang sulit dihilangkan dalam sistem pemerintahan Indonesia.

Pemanfaatan teknologi menjadi salah satu alternatif solusi untuk mengatasi permasalahan dalam pelayanan publik. Teknologi yang semakin maju memudahkan manusia untuk berinteraksi dan berkomunikasi melalui internet, termasuk dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dengan penerapan teknologi informasi dan komunikasi, sistem terpadu dapat dibangun sebagai langkah strategis untuk meningkatkan keterhubungan antar komponen, sehingga pelayanan menjadi lebih dinamis dan mudah diakses oleh masyarakat. Melalui jaringan internet, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dan pelayanan dari berbagai sumber tanpa terhalang oleh jarak atau waktu. Saat ini, teknologi telah menjadi kebutuhan penting yang harus dimiliki setiap orang, sehingga penggunaannya dalam kehidupan sehari-hari tidak dapat dihindari.

Menurut data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2024 mencapai 221.563.479 orang. Tingkat penetrasi internet juga mengalami kenaikan menjadi 79,5%, meningkat 1,4% dari periode sebelumnya yang berada di angka 78,19%. Peningkatan jumlah pengguna internet ini membuka peluang bagi pemerintah untuk memanfaatkan teknologi dalam memperkuat hubungan dengan masyarakat, khususnya dalam pelayanan publik. Untuk mendukung upaya tersebut, pemerintah Indonesia mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 mengenai Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika), yang mengharuskan aparat pemerintah memanfaatkan teknologi guna mendorong terciptanya *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Kebijakan ini mencerminkan perubahan tata laksana pemerintahan yang semakin baik, seiring dengan dukungan pemerintah terhadap penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu, penerapan sistem informasi dalam pemerintahan juga menjawab aspirasi masyarakat yang menginginkan adanya transparansi, partisipasi aktif, dan akuntabilitas pemerintah.

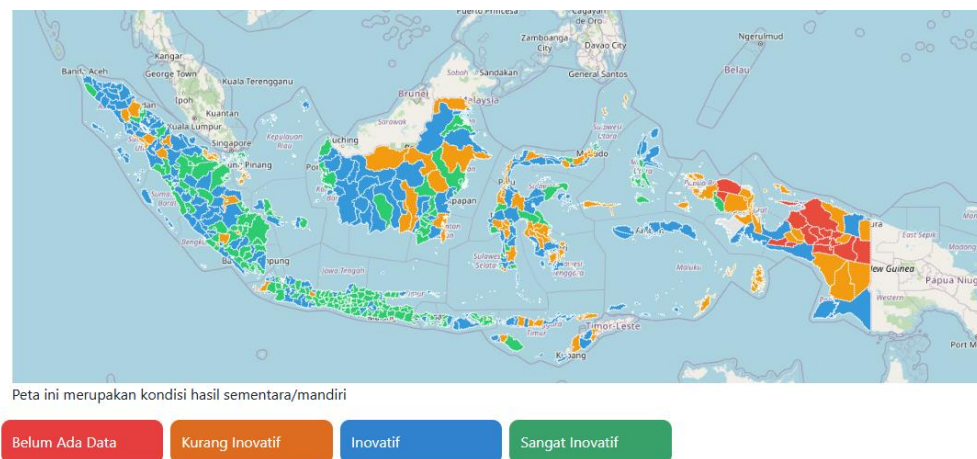
Penyelenggaraan pemerintahan dengan mengadopsi teknologi informasi dapat diwujudkan melalui *e-government*. Di Indonesia, inisiatif ini dimulai dengan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 yang menetapkan kebijakan dan strategi pengembangan *e-government*, bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, serta memungkinkan partisipasi masyarakat. *E-government* sendiri merupakan sistem pengelolaan

informasi dan pelayanan publik yang menggunakan jaringan internet sebagai medianya. Inisiatif ini juga memberikan kontribusi terhadap konsep *Smart City*, yang dianggap sebagai solusi untuk menghadapi tantangan di era digital dalam rangka mewujudkan *good governance*. Konsep *Smart City* memadukan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), inovasi, serta nilai-nilai demokrasi, di mana TIK menjadi komponen kunci untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Peralihan penyelenggaraan pemerintahan melalui teknologi menuntut adanya inovasi dalam pelayanan publik. Dilihat dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021, inovasi pelayanan publik bertujuan untuk mengatasi permasalahan birokrasi yang sering kali rumit, lambat, dan monoton, serta mengatasi budaya kerja yang kurang produktif. Inovasi ini menjadi langkah strategis dalam mendorong transformasi birokrasi agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 menegaskan bahwa pengembangan inovasi pelayanan publik merupakan aspek utama yang harus diperhatikan, dengan tujuan mempertahankan sekaligus meningkatkan efisiensi dari inovasi yang telah ada.

Pengembangan inovasi ini juga dapat memperbaiki implementasi kebijakan pemerintah daerah melalui inovasi yang relevan. Kementerian Dalam Negeri mendorong pengembangan inovasi digital daerah untuk memaksimalkan penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan. Dengan pemanfaatan

teknologi ini, pelayanan publik diharapkan dapat diselenggarakan secara lebih cepat, akurat, luas jangkauannya, dan dengan biaya yang lebih murah. Transformasi ini mencakup penerapan layanan berbasis digital, seperti pengembangan aplikasi yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan secara efisien. Hal tersebut sejalan dengan tujuan utama pengembangan inovasi pelayanan publik di tingkat daerah, yaitu menciptakan pelayanan yang berkualitas dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat di era digital (Khoirunnisa et al., 2023).



Gambar 1. 2 Sebaran Wilayah Inovasi Daerah Tahun 2023

Sumber : <https://indeks.inovasi.bskdn.kemendagri.go.id/v2>

Gambar 1.2 menunjukkan sebaran wilayah inovasi daerah pada tahun 2023, di mana sebaran tersebut ditandai dengan penggunaan warna yang menggambarkan tingkat inovasi. Warna hijau menunjukkan daerah yang sangat inovatif, sementara warna oranye menggambarkan daerah yang kurang inovatif. Dalam melakukan inovasi, tidak harus berupa penemuan atau pendekatan baru,

inovasi dapat dilakukan berupa perluasan, perbaikan, dan peningkatan kualitas layanan yang sudah ada. Terkait dengan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi, Pemerintah terus berupaya menciptakan digitalisasi dalam pelayanan publik yang mana saat ini menjadi salah satu inovasi yang sedang *trend* dan berkembang pesat di berbagai instansi pemerintahan. Pendekatan ini tidak hanya bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan, tetapi juga untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas bagi masyarakat.

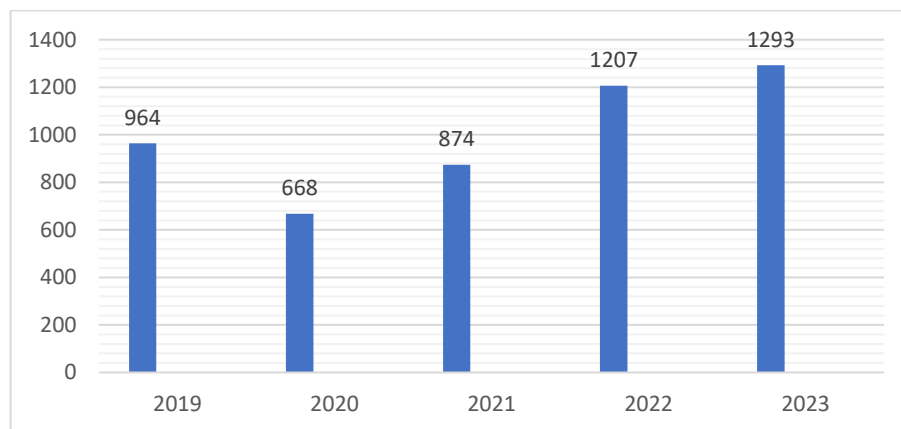
Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 27 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang, Kota Semarang termasuk salah satu kota yang telah mengadopsi layanan publik berbasis *e-government*. Kota Semarang juga memiliki predikat keterbukaan informasi publik yang baik, yang dibuktikan dengan penghargaan yang diterima dari Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) melalui Badan Strategi Kebijakan Dalam Negeri (BSKDN) pada acara *Innovative Government Award* (IGA) 2023, di mana Kota Semarang termasuk di antara daerah terinovatif.

Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang, telah mengembangkan sebuah aplikasi terintegrasi yang dinamakan Aplikasi Pantau Semar. Aplikasi Pantau Semar merupakan pengembangan lanjutan dari aplikasi sebelumnya yang bernama Tilik Semar. Aplikasi CCTV online ini telah dimulai digunakan sejak tahun 2021 atas inisiasi Walikota Hendrar Prihadi sebagai sistem pemantauan di wilayah Kota Semarang. Namun seiring keberjalanan inovasi tersebut, sistem

masih menggunakan teknologi lama yang kurang fleksibel untuk dikembangkan lebih lanjut. Oleh karena itu, Diskominfo Kota Semarang selaku pengelola aplikasi tersebut kemudian mengembangkan Aplikasi Pantau Semar sebagai bentuk peningkatan layanan publik.

Aplikasi Pantau Semar telah dirancang pada akhir tahun 2023 dan mulai diimplementasikan secara aktif pada tahun 2024 sebagai inovasi digital yang mempermudah warga Kota Semarang dalam mengakses informasi serta memantau kondisi lingkungan secara real-time melalui berbagai kamera CCTV yang tersebar di seluruh wilayah kota. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Tidak hanya menyediakan akses ke pantauan CCTV, Aplikasi Pantau Semar juga dilengkapi dengan fitur tambahan yang memberikan manfaat lebih luas bagi masyarakat. Contohnya seperti Pantau Banjir, yang dirancang untuk membantu memonitor curah hujan dan tinggi muka air pada sungai-sungai di Kota Semarang. Fitur ini sangat berguna dalam memberikan informasi terkini terkait potensi banjir, sehingga masyarakat dapat bersiap lebih awal menghadapi kondisi darurat. Selain itu juga ada AISSA (AI Solusi Sampah) merupakan CCTV yang dirancang untuk mendeteksi sampah dan bertujuan membantu pemerintah dan masyarakat dalam memantau titik-titik rawan penumpukan sampah. Fitur ini diharapkan mampu meningkatkan kesadaran lingkungan dan mendukung upaya pengelolaan sampah yang lebih efektif. Dengan berbagai fitur yang ditawarkan, Aplikasi Pantau Semar tidak hanya berfungsi sebagai alat pemantauan keamanan, tetapi juga sebagai platform yang

mendukung pengelolaan kota yang lebih cerdas dan responsif terhadap kebutuhan warganya. Pengembangan aplikasi ini juga didorong oleh tingginya angka kriminalitas di Kota Semarang, sebagaimana ditunjukkan oleh data berikut ini.



Gambar 1. 3 Angka Kriminalitas Kota Semarang

Sumber : Portal Satu Data Kota Semarang

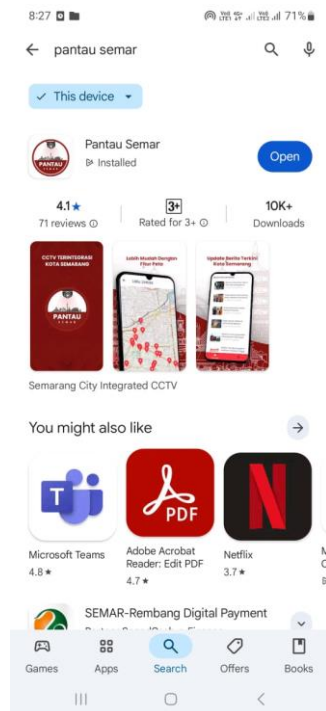
Tingginya angka kriminalitas di Kota Semarang menjadi salah satu alasan mendasar yang mendorong perlunya inovasi dalam sistem keamanan kota. Meskipun sempat terjadi penurunan pada tahun 2020, tren tersebut tidak bertahan. Sejak 2021 hingga 2023, jumlah kasus kriminalitas kembali meningkat secara signifikan, hingga mencapai 1.293 kasus pada tahun 2023. Kondisi ini menunjukkan bahwa pendekatan konvensional dalam menjaga keamanan belum cukup efektif, sehingga dibutuhkan strategi baru yang lebih adaptif dan berbasis teknologi.

Aplikasi Pantau Semar menjadi relevan sebagai salah satu solusi inovatif untuk mendukung peningkatan keamanan di Kota Semarang. Aplikasi ini

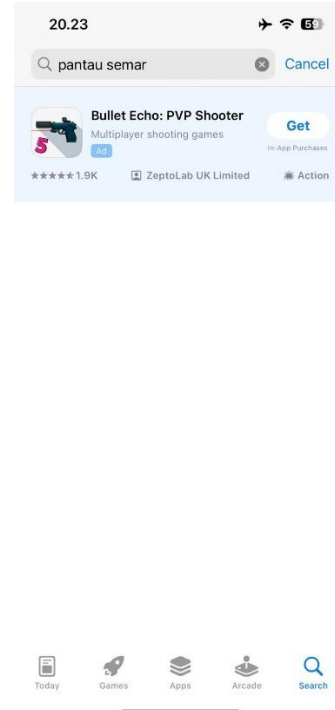
dirancang untuk memperkuat sistem pemantauan melalui jaringan CCTV yang tersebar di berbagai titik strategis di kota. Kehadiran aplikasi ini dapat mendukung upaya penegakan hukum dengan menyediakan data visual yang dapat digunakan sebagai bukti saat terjadi tindak kejahatan. Dengan optimalisasi Aplikasi Pantau Semar, diharapkan angka kriminalitas dapat ditekan, sehingga keamanan dan kenyamanan warga Kota Semarang dapat terjaga dengan lebih baik.

Fasilitas CCTV di Kota Semarang hingga saat ini memiliki sekitar 14 ribu kamera CCTV yang tersebar di berbagai lokasi strategis, dengan 7.862 titik di antaranya terhubung ke sistem *Network Video Recorder* (NVR). Fasilitas CCTV ini memungkinkan masyarakat untuk memantau kondisi kota secara langsung melalui Aplikasi Pantau Semar (<https://jateng.tribunnews.com/>). Dengan jumlah CCTV yang telah tersebar di berbagai titik strategis dan untuk memastikan aksesibilitas yang lebih luas, aplikasi ini dikembangkan dalam bentuk website dan aplikasi mobile. Namun hingga saat ini, Aplikasi Pantau Semar hanya tersedia di platform Android dan belum tersedia di iOS (Apple App Store), sehingga pengguna iPhone belum dapat mengakses layanan ini secara langsung. Bukti perbedaan ketersediaan platform dapat dilihat pada Gambar 1.4 berikut ini. Aplikasi Pantau Semar telah tersedia di Google Play Store dengan jumlah unduhan tertentu, namun tidak ditemukan di App Store saat dilakukan pencarian dengan kata kunci yang sama.

Android



iOS

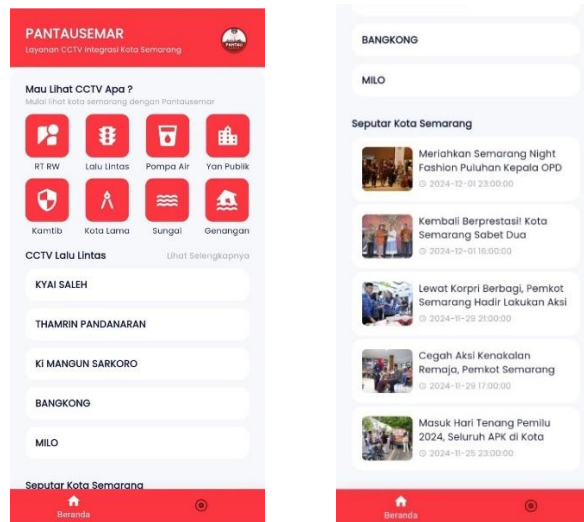


Gambar 1. 4 Perbandingan Ketersediaan Aplikasi Pantau Semar di Platform Android dan iOS

Sumber : Dokumentasi Peneliti

Ketidakhadiran aplikasi di platform iOS menjadi salah satu hambatan dalam memperluas jangkauan pemanfaatan teknologi, terutama di kalangan pengguna iPhone, khususnya di wilayah perkotaan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi telah dikembangkan dengan tujuan untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat, masih terdapat keterbatasan dalam hal aksesibilitas teknologi yang berdampak pada rendahnya tingkat adopsi aplikasi secara menyeluruh.

Adapun menu tampilan awal Aplikasi Pantau Semar dan kategori jenis-jenis layanan yang dapat diakses oleh masyarakat dapat dilihat pada gambar 1.4 dibawah ini.



Gambar 1. 5 Tampilan Kategori Layanan Aplikasi Pantau Semar

Sumber : Dokumentasi Peneliti

Aplikasi Pantau Semar menawarkan berbagai layanan yang memanfaatkan kamera CCTV untuk memberikan informasi visual yang bermanfaat bagi masyarakat Kota Semarang. Layanan ini mencakup pemantauan di berbagai lokasi dan aspek kehidupan kota, seperti kawasan RT/RW, kondisi lalu lintas, pompa air, layanan publik, keamanan dan ketertiban (kamtib), kawasan wisata Kota Lama, kondisi aliran sungai, hingga pemantauan genangan air. Layanan ini dirancang untuk memudahkan masyarakat umum dalam mengakses informasi secara langsung dari berbagai lokasi. Tidak hanya terbatas pada layanan CCTV, Aplikasi Pantau Semar juga dilengkapi dengan fitur berita yang diperbarui setiap hari. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk mendapatkan informasi terkini tentang berbagai kejadian di Kota Semarang. Dengan kombinasi layanan CCTV dan berita yang *up-to-date*, aplikasi ini diharapkan

dapat menjadi sumber informasi terpadu yang mendukung kebutuhan masyarakat.

Layanan yang ditawarkan Aplikasi Pantau Semar memang cukup beragam, namun cakupan titik pemantauan masih terbatas. Sebagian wilayah di Kota Semarang belum memiliki kamera CCTV yang terhubung langsung ke dalam aplikasi.



Gambar 1. 6 Keluhan Masyarakat terkait Kurangnya Cakupan CCTV di Aplikasi Pantau Semar

Sumber : Media Sosial

Komentar-komentar tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara fitur yang ditawarkan oleh Aplikasi Pantau Semar dengan kenyataan di lapangan, di mana masih terdapat sejumlah wilayah yang belum terpantau oleh sistem CCTV. Hal ini menjadi salah satu kendala yang perlu diperhatikan dalam pengembangan aplikasi, terutama karena wilayah yang disebutkan seperti Genuk dan Kaligawe merupakan area rawan banjir dan padat aktivitas warga. Ketidakhadiran CCTV di wilayah strategis tersebut berdampak pada keterbatasan informasi yang bisa diakses oleh masyarakat maupun pemerintah secara real-time.

Masalah lain terkait Aplikasi Pantau Semar yaitu menghadapi kendala teknis yang memengaruhi kualitas layanan. Salah satu yang paling sering dikeluhkan oleh pengguna adalah tampilan CCTV yang tidak berjalan secara real-time, delay, atau bahkan tidak muncul sama sekali. Gangguan koneksi dan ketidakkonsistenan dalam menampilkan CCTV menjadi hambatan tersendiri bagi masyarakat yang ingin memanfaatkan aplikasi ini untuk kebutuhan pemantauan keamanan atau kondisi lingkungan.

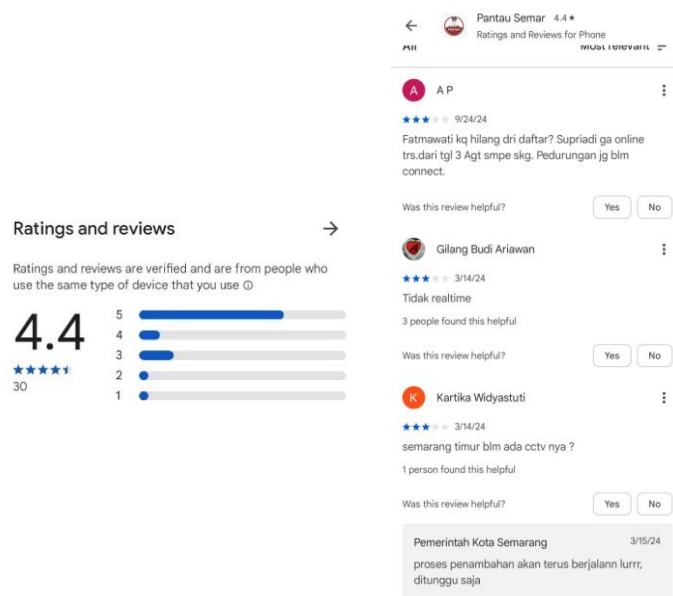


Gambar 1. 7 Gangguan Visual pada Tampilan CCTV di Aplikasi Pantau Semar

Sumber : Dokumentasi Peneliti

Gambar 1.7 menunjukkan kondisi visual dari beberapa titik pantauan yang mengalami gangguan, seperti tampilan bergaris, overexposure, atau bahkan hilang sebagian. Gangguan seperti ini menghambat akses terhadap informasi visual yang seharusnya bisa dimanfaatkan oleh masyarakat secara langsung. Kondisi tersebut menandakan bahwa sistem pemantauan yang terintegrasi dengan Aplikasi Pantau Semar masih memerlukan perbaikan, khususnya dalam hal kestabilan koneksi, integrasi kamera, serta kualitas tampilan gambar agar dapat berjalan secara optimal.

Permasalahan teknis yang muncul pada tampilan CCTV turut memengaruhi persepsi dan pengalaman masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Pantau Semar. Hal ini tercermin dari ulasan pengguna di Google Play Store yang menunjukkan beragam tanggapan. Meskipun aplikasi ini mendapat rating cukup tinggi, yaitu 4.4 dari 30 penilaian, tidak semua pengguna merasa puas. Sebagian pengguna menilai aplikasi sudah cukup membantu, namun sebagian lainnya justru mengeluhkan keterbatasan fitur, tampilan CCTV yang sering bermasalah, hingga aplikasi yang tidak berjalan optimal di perangkat mereka. Ketimpangan antara penilaian positif dan keluhan yang muncul menjadi indikator bahwa penggunaan Aplikasi Pantau Semar belum sepenuhnya stabil dan merata di berbagai kondisi.



Gambar 1. 8 Rating dan Ulasan Pengguna Aplikasi Pantau Semar

Sumber : Google Playstore

Gambar 1.8 menampilkan tanggapan pengguna yang menunjukkan ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan dalam penggunaan aplikasi.

Beberapa komentar mengungkapkan kekecewaan terhadap tampilan CCTV yang sering bermasalah, aplikasi yang tidak berjalan lancar, atau fitur yang belum dapat digunakan sebagaimana mestinya. Bukti ini mendukung temuan bahwa terdapat kesenjangan antara penilaian positif secara umum dengan pengalaman nyata sebagian pengguna.

Melihat masih adanya beberapa permasalahan, penulis tertarik dan ingin melakukan penelitian secara mendalam terkait atribut inovasi Aplikasi Pantau Semar yang diluncurkan oleh Diskominfo Kota Semarang dengan judul “Atribut Inovasi Aplikasi Pantau Semar di Diskominfo Kota Semarang”.

1.2 Identifikasi, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian

1.2.1 Identifikasi Masalah

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

1. Tingginya angka kriminalitas di Kota Semarang
2. Tingkat adopsi teknologi yang masih rendah
3. Terdapat beberapa lokasi yang belum terpasang CCTV yang dapat dipantau melalui aplikasi
4. Kendala konektivitas dan stabilitas tampilan CCTV dalam aplikasi
5. Adanya perbedaan antara penilaian positif dan pengalaman kurang memuaskan dari sebagian pengguna lainnya.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana atribut inovasi Aplikasi Pantau Semar di Diskominfo Kota Semarang?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat pada pelaksanaan inovasi Aplikasi Pantau Semar di Diskominfo Kota Semarang?

1.2.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengidentifikasi atribut inovasi Aplikasi Pantau Semar di Diskominfo Kota Semarang.
2. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat inovasi Aplikasi Pantau Semar di Diskominfo Kota Semarang.

1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berfungsi sebagai kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan sekaligus memberikan manfaat langsung bagi masyarakat atau budaya tertentu. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, terutama dalam memahami dan menyelesaikan permasalahan

yang dibahas. Secara umum, manfaat penelitian terbagi menjadi dua jenis, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1.3.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan literatur bagi mahasiswa sebagai panduan dalam menyusun karya ilmiah di bidang Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik. Penelitian ini juga diharapkan mampu membantu peneliti lainnya dalam memperoleh sumber data dan informasi tambahan mengenai inovasi *e-government*, serta menjadi acuan dalam penelitian-penelitian berikutnya. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam mengevaluasi kebijakan pemerintah terkait upaya peningkatan pelayanan publik melalui platform berbasis internet.

1.3.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Universitas : Diharapkan mampu memperluas wawasan dalam penelitian ilmiah serta berfungsi sebagai referensi bagi penelitian-penelitian mendatang yang berfokus pada inovasi dalam pelayanan publik.
- b. Bagi Instansi : Diharapkan mampu memberikan rekomendasi kepada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang melalui analisis proses inovasi Aplikasi Pantau Semar. Temuan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk mendukung

keberlanjutan dan perbaikan implementasi inovasi Aplikasi Pantau Semar di masa depan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi instansi lain dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi.

- c. Bagi Peneliti : Diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti selama menjalani dunia perkuliahan terutama terkait dengan inovasi pelayanan publik.
- d. Bagi Pembaca atau Masyarakat : Diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai kontribusi pemikiran bagi pihak-pihak yang ingin memperluas wawasan tentang inovasi pelayanan publik, serta bagi pembaca yang berencana melanjutkan atau melakukan penelitian serupa.

1.4 Kajian Pustaka

1.4.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/ Judul/ Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori Penelitian	Hasil Penelitian
1	Erwin Irawan, Anne Hadigustian, Sahadi, Lina Marliani. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Ciamis. <i>Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi</i>	Untuk mengkaji inovasi baru yaitu aplikasi Helo Ciamis, sebagai pusat informasi bagi masyarakat sekaligus <i>platform</i> integrasi aplikasi <i>e-government</i> dari seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Ciamis.	Kualitatif Teori Rogers (2003): 1. Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>) 2. Kesesuaian (<i>Compatibility</i>) 3. Kerumitan (<i>Complexity</i>)	Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Helo Ciamis yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis belum berjalan secara optimal jika diukur menggunakan lima dimensi. Hambatan yang ditemukan antara lain beberapa layanan yang belum sepenuhnya terintegrasi ke dalam aplikasi Helo Ciamis, fitur yang masih belum dapat diakses, serta rendahnya tingkat kesadaran masyarakat mengenai

No	Peneliti/ Judul/ Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori Penelitian	Hasil Penelitian
	<i>Negara, 11(2), 290-297.</i>		4. Kemungkinan Dicoba <i>(Triability)</i> 5. Kemudahan Mengamati <i>(Observability)</i>	keberadaan dan penggunaan aplikasi tersebut secara maksimal.
2	Muhammad Luqmanul Hakim, Deby Febriyan Eprilianto. (2024). Inovasi Aplikasi Sistem Perizinan Terpadu Sebagai Solusi Kebaruan Dalam Mengatasi Keterbatasan Aksesibilitas Izin Non Berusaha di Kabupaten Jombang. <i>Publika</i> , 693-704.	Untuk menganalisis inovasi aplikasi sistem perizinan terpadu non-berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang	Kualitatif Teori Proses Pembentukan Inovasi oleh Arundel, Bloch dan Ferguson (2019): 1. Tata Kelola dan Inovasi <i>(Governance and Innovation)</i> 2. Sumber Ide-ide Inovasi <i>(Sources of Ideas for Innovation)</i> 3. Budaya Inovasi <i>(Innovation Culture)</i> 4. Kemampuan dan Alat <i>(Capabilities and Tools)</i> 5. Tujuan, Hasil, Pendorong, dan Hambatan <i>(Objective, Outcomes, Drivers, and Obstacles)</i> 6. Mengumpulkan Data Inovasi Untuk Inovasi Tunggal <i>(Collecting Innovation Data For Single Innovations)</i>	Penerapan inovasi aplikasi sistem perizinan terpadu non-berusaha telah berjalan dengan baik, yang terlihat dari peningkatan pelayanan perizinan yang mudah diakses secara daring dan terintegrasi melalui sistem layanan satu pintu. Namun, masih terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat dalam mengakses aplikasi serta lamanya waktu pengurusan perizinan akibat hambatan pada proses rekomendasi.
3	Irsy Kharimatus Sholicha, Trena	Untuk mendeskripsikan	Kualitatif	Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah melakukan upaya yang sangat baik

No	Peneliti/ Judul/ Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori Penelitian	Hasil Penelitian
	Aktiva Oktariyanda. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon Dukcapil) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. <i>Publika</i>, 2293-2302.	inovasi Plavon Dukcapil yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sidoarjo.	Teori Karakteristik Inovasi <i>E-Government</i> Rokhman, Ali (2011) : 1. Keuntungan Relatif 2. Gambaran/Citra 3. Tingkat Kesesuaian 4. Kemudahan Penggunaan 5. Intensitas Penggunaan	dengan menghadirkan inovasi layanan Plavon Dukcapil. Berdasarkan analisis menggunakan indikator karakteristik inovasi <i>e-government</i> , inovasi ini telah sesuai dengan standar yang diharapkan. Namun, masih terdapat kekurangan pada sistem layanan <i>website</i> , seperti kendala error yang dialami. Oleh karena itu, disarankan untuk meningkatkan kualitas kinerja sistem <i>website Plavon Dukcapil</i> guna memastikan pelayanan yang diberikan lebih optimal.
4	Yolanda Ezra Safira, Herbasuki Nurcahyanto, Aufarul Marom. (2023). Analisis Atribut Inovasi E-Government Melalui Sapa Mbak Ita Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Semarang. <i>Journal Of Public Policy And Management Review</i>, 13(1), 1-15.	Untuk menganalisis karakteristik inovasi, faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi Sapa Mbak Ita	Kualitatif Teori Rogers (2003): 1. Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>) 2. Kesesuaian (<i>Compatibility</i>) 3. Kerumitan (<i>Complexity</i>) 4. Kemungkinan Dicoba (<i>Triability</i>) 5. Kemudahan Mengamati (<i>Observability</i>)	Atribut inovasi <i>e-government</i> melalui Sapa Mbak Ita dianalisis menggunakan lima dimensi teori Rogers. Faktor pendukung inovasi meliputi: 1. Keinginan meningkatkan kualitas pelayanan 2. Kemudahan masyarakat dalam menyampaikan aduan 3. Ketersediaan sarana dan prasarana 4. Lingkungan kerja yang harmonis Faktor penghambatnya adalah: 1. Budaya menghindari risiko 2. Ketidakmampuan menghadapi risiko dan perubahan 3. Tekanan serta hambatan administratif.
5	Baharudin Akbar, Trena Aktiva Oktariyanda. (2023). Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi “Ayo Ke Lombok” Untuk Meningkatkan Minat Wisatawan (Studi Di Dinas Pariwisata Lombok	Untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan publik aplikasi Ayo Ke Lombok.	Kualitatif Teori Kalvet (2012): 1. Kepemimpinan 2. Pendanaan 3. Dukungan Legislatif dan Regulasi 4. Pengembangan Infrastruktur	Inovasi pelayanan aplikasi Ayo Ke Lombok telah memenuhi enam faktor keberhasilan <i>e-government</i> menurut Kalvet (2012), yaitu: 1. Kepemimpinan: Pemimpin adaptif 2. Pendanaan: Sumber dana dari DID dan DAU

No	Peneliti/ Judul/ Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori Penelitian	Hasil Penelitian
	Barat). <i>Publika</i> , 1735-1746.		Teknologi Informasi 5. Kemitraan Publik- Swasta 6. Kompetensi Sektor Swasta	3. Dukungan regulasi: Perda Inovasi Daerah dan dukungan dewan 4. Infrastruktur TI: Dikembangkan oleh ITEC 5. Kemitraan publik-swasta: Kerja sama dengan ITEC 6. Kompetensi sektor swasta: Kompetensi tinggi dari ITEC dan CV. Bima Jaya
6	Rio Valentino, Chika Anastasya Hartanto, Joshia Gamaliel Albenda, Pascarino Alviandy, Aida Lestari Wulandari, L. Ahmad Murdhani. (2022). Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Interaktif Terpadu (Lapsit) Terhadap Penanganan Gangguan Ketertiban dan Keamanan Masyarakat di Satpol PP Provinsi Kalimantan Tengah. <i>Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)</i>, 4(4), 597- 606.	Untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan publik yakni Layanan Pengaduan Masyarakat Interaktif Terpadu (LAPSIT).	Kualitatif <i>Teori Measuring the Quality of E-Government from the User Perspective</i> (Kozák, 2018): 1. Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>) 2. Isi dan Tampilan Informasi (<i>Content and Appearance</i>) 3. Keandalan (<i>Reliability</i>) 4. Dukungan Masyarakat (<i>Citizen Support</i>) 5. Kepercayaan/Kea manan (<i>Trust/Security</i>) 6. Dukungan dalam Mengisi Formulir (<i>Support in Completing Forms</i>).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa di era digital ini, masyarakat dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan pelayanan publik.
7	Dwi Febi Kartika, Trenda Aktiva Oktariyanda. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online	Untuk mendeskripsikan inovasi aplikasi Poedak dalam pelayanan administrasi kependudukan di	Kualitatif Teori faktor kesuksesan inovasi oleh Bugge dkk. (2018):	Sistem regulasi dan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Gresik telah sesuai prosedur, dengan inovasi yang berasal dari internal dan eksternal organisasi. Budaya inovasi tercermin melalui pelayanan satu pintu (<i>one-stop</i>

No	Peneliti/ Judul/ Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori Penelitian	Hasil Penelitian
	Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. <i>Publika</i>, 245-260.	Disdukcapil Kabupaten Gresik.	1. Tata Kelola dan Inovasi (<i>Governance and Innovation</i>). 2. Sumber Ide untuk Inovasi (<i>Sources of Ideas for Innovation</i>). 3. Budaya Inovasi (<i>Innovation Culture</i>). 4. Kemampuan dan Alat (<i>Capabilities and Tools</i>). 5. Tujuan, Hasil, Pendorong, dan Hambatan (<i>Objective, Outcomes, Drivers, and Obstacles</i>). 6. Mengumpulkan Data Inovasi untuk Inovasi Tunggal (<i>Collecting Innovation Data for Single Innovations</i>).	<i>service</i>) dan dukungan pelatihan bagi aparatur pelaksana. Tujuan inovasi adalah memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Namun, hambatan yang dihadapi adalah rendahnya pengetahuan masyarakat tentang aplikasi Poedak untuk pelayanan administrasi kependudukan secara online.
8	Sintya Dea Febrianti, Eva Hany Fanida. (2022). Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Aplikasi Sistem Informasi dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK (SIPANDAUNIK) di Kabupaten Ponorogo. <i>Publika</i>, 739-752.	Untuk menggambarkan inovasi aplikasi Sipandaunik dalam pelayanan pajak di Kabupaten Ponorogo.	Kualitatif Teori Kalvet (2012): 1. Kepemimpinan 2. Pendanaan 3. Dukungan Legislatif dan Regulasi 4. Pengembangan Infrastruktur Teknologi Informasi 5. Kemitraan Publik-Swasta	Inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi Sipandaunik di Kabupaten Ponorogo dinilai telah meningkatkan efisiensi. Namun, sosialisasi aplikasi masih terbatas, lebih menekankan pada PPAT/Notaris dibandingkan wajib pajak, meskipun aplikasi memudahkan pengurusan pajak. Keberhasilan inovasi didukung oleh faktor kepemimpinan, kompetensi publik, pendanaan dari APBD, dukungan regulasi seperti Perbup Nomor 106 Tahun 2019, serta pengembangan infrastruktur teknologi. Aplikasi ini juga didukung kemitraan dengan PT Javayoga, Diskominfo, dan

No	Peneliti/ Judul/ Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori Penelitian	Hasil Penelitian
			6. Kompetensi Sektor Swasta	Dispendukcapil untuk keamanan data dan optimalisasi sistem.
9	Dyah Eka Pratiwi, Trenda Aktiva Oktariyanda. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Park And Ride Terminal Intermoda Joyoboyo Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. <i>Publika</i>, 77-92.	Untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan <i>Publik Park and Ride</i> TIJ Oleh Dishub Kota Surabaya.	Kualitatif Teori Aspek-Aspek Inovasi oleh Suwarno (2008:19): 1. Pengetahuan Baru 2. Cara Baru 3. Objek Baru 4. Teknologi Baru 5. Penemuan Baru	Inovasi pelayanan publik <i>Park and Ride</i> TIJ mencakup berbagai aspek inovatif. Dalam hal pengetahuan baru, fasilitas ini menyediakan tempat perpindahan moda transportasi sehingga masyarakat tidak perlu menunggu di pinggir jalan. Dari sisi cara baru, tersedia delapan jalur khusus untuk angkutan umum guna meningkatkan ketertiban dan keamanan. Sebagai objek baru, gedung ini memiliki lima lantai yang dilengkapi dengan sentra kuliner, sentra belanja, area bermain, fasilitas ramah difabel, dan ruang laktasi. Teknologi baru juga diterapkan, seperti penggunaan <i>e- payment</i> , CCTV dengan sensor parkir dan pengawasan, serta instalasi pengolahan limbah (<i>STP</i>). Selain itu, sebagai penemuan baru, lantai kelima dirancang sebagai area rekreasi outdoor untuk menikmati pemandangan Jembatan Suroboyo, dengan akses basement yang terhubung langsung ke Kebun Binatang Surabaya (KBS). Inovasi ini secara keseluruhan menawarkan pelayanan publik yang lebih modern, nyaman, dan multifungsi.
10	Dewi Citra Larasati. (2020). Inovasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (Sampade) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. <i>Jurnal Ilmu Sosial dan Politik</i>, 9(1), 9-15.	Untuk mengetahui pelaksanaan inovasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADe) beserta faktor pendukung dan penghambatnya	Kualitatif Teori jenis inovasi menurut Ancok dalam Mulyadi (2018: 80) : 1. Inovasi Proses 2. Inovasi Metode 3. Inovasi dalam Hubungan 4. Inovasi Produk 5. Inovasi Strategi	Pelaksanaan inovasi SAMPADe oleh BP2D Kota Malang sudah mencakup lima unsur inovasi, namun pada pelaksanaannya masih kurang optimal karena adanya hambatan seperti kurangnya anggaran <i>maintenance</i> , serangan <i>hacker</i> , dan rendahnya pemahaman wajib pajak terhadap layanan online. Faktor pendukungnya meliputi kerja sama, motivasi, dan kelengkapan sarana prasarana, sementara penghambatnya berasal dari internal dan eksternal organisasi.

No	Peneliti/ Judul/ Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori Penelitian	Hasil Penelitian
11	Emre Cinar, Mehmet Akif Demircioglu, Ahmet Coskun Acik, Chris Simms. (2024). Public Sector Innovation In A City State: Exploring Innovation Types And National Context In Singapore . <i>Research Policy</i> , 53(2), 104915.	untuk memahami bagaimana konteks nasional memengaruhi inovasi di sektor publik (<i>Public Sector Innovation/PSI</i>) pada wilayah-wilayah yang masih jarang dikaji, serta merumuskan gagasan untuk penelitian lanjutan di berbagai negara.	Kualitatif Teori tipologi inovasi dalam konteks sektor publik, oleh Chen et al. (2020). Tipologi ini mengklasifikasikan inovasi berdasarkan fokus dan lokasi inovasi, yang menjadi kerangka analisis utama dalam penelitian ini.	Penelitian ini memberikan dua kontribusi utama: pengembangan tipe inovasi di sektor publik (PSI) dan pemahaman tentang pengaruh konteks nasional. Tipologi inovasi baru dari Chen et al. (2020) berhasil digunakan untuk mengukur PSI di Singapura, menunjukkan bahwa faktor politik, administrasi, sosial, dan waktu berpengaruh pada fokus dan arah inovasi. Penelitian ini juga memberikan ide-ide untuk studi lanjut di negara lain. Meski terbatas pada konteks unik Singapura, temuan ini membantu memahami bagaimana inovasi diukur, mengapa beberapa inovasi gagal, dan seberapa baru atau penting inovasi itu melalui analisis lintas negara dan jangka panjang.
12	Wendy Hardyman, Steve Garner, James J. Lewis, Robert Callaghan, Emyr Williams, Angharad Dalton, Alice Turner. (2022). Enhancing Public Service Innovation Through Value Co-Creation: Capacity Building And The 'Innovative Imagination' . <i>Public Money & Management</i> , 42(5), 332-340.	Penelitian ini bertujuan untuk menggali pandangan para praktisi layanan publik mengenai peran pembangunan kapasitas dan pertukaran pengetahuan dalam mendorong terciptanya nilai melalui inovasi sosial.	Kualitatif Teori Service-Dominant Logic (S-D Logic). Teori ini berfokus pada bagaimana nilai diciptakan melalui aplikasi, pertukaran, dan integrasi sumber daya dari berbagai aktor dalam ekosistem layanan.	Penelitian ini mengeksplorasi bagaimana logika layanan (S-D logic) mendukung inovasi sosial dan <i>co-creation</i> di sektor publik, dengan fokus pada pengembangan keterampilan, hubungan pemangku kepentingan, dan <i>co-creation</i> nilai. Penelitian ini mengidentifikasi hambatan seperti kurangnya dukungan manajemen dan budaya menghindari risiko, serta memberikan wawasan tentang metode inovasi di sektor publik.
13	Maria Manuela Natário, Joao Couto. (2022). Drivers, Enablers, And Conditions For Public Sector Innovation In European Countries . <i>Innovar</i> , 32(83), 5-15.	Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi inovasi di sektor publik di berbagai negara Eropa, serta mengklasifikasikan pola-pola inovasi dan	Kuantitatif Teori yang digunakan dalam penelitian ini mencakup empat perspektif teoretis yang berbeda terkait inovasi layanan, yaitu: asimilasi, demarkasi, inversi, dan	Penelitian ini mengelompokkan negara berdasarkan karakteristik inovasi yang terkait dengan tata kelola layanan publik, budaya nasional, dan kapasitas inovasi. Hasil menunjukkan bahwa efektivitas pemerintah dan kualitas regulasi berpengaruh signifikan terhadap kapasitas inovasi, dengan layanan internal dan inovasi proses

No	Peneliti/ Judul/ Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori Penelitian	Hasil Penelitian
		faktor-faktor yang terkait dengan pola tersebut.	integrasi/sintesis. Perspektif ini digunakan untuk memahami fitur khusus dari inovasi dalam sektor publik.	menjadi kunci keberhasilan. Pengetahuan eksternal dinilai penting untuk mengurangi ketidakpastian inovasi. Disarankan agar kebijakan fokus pada efektivitas pemerintah, kolaborasi, dan pengembangan pendidikan serta kompetensi.
14	Beáta Mikušová Meričková, Nikoleta Jakuš Muthová. (2021). <i>Innovative Concept Of Providing Local Public Services Based On ICT. NISPAcee Journal of Public Administration and Policy</i> , 14(1), 135-167.	Untuk mengeksplorasi dan menganalisis permintaan inovasi dalam layanan publik lokal yang berbasis pada teknologi informasi dan komunikasi (ICT) di Republik Slovakia.	Kuantitatif Teori yang digunakan meliputi Teori Inovasi Konsumen untuk mengevaluasi inovativitas warga, Teori Rantai Nilai untuk menganalisis proses penciptaan nilai melalui inovasi, Teori Permintaan dan Penawaran yang mengkaji interaksi pasar dalam konteks layanan publik dan Teori Partisipasi Warga untuk menyoroti pentingnya keterlibatan warga dalam pengembangan layanan publik berbasis ICT.	Penelitian ini menemukan bahwa warga memiliki permintaan tinggi terhadap layanan publik berbasis teknologi yang inovatif dan efisien. Tingkat inovativitas warga dipengaruhi oleh usia, jenis kelamin, dan pendidikan, yang juga terkait dengan minat mereka terhadap inovasi. Hambatan seperti kurangnya pemahaman teknologi, resistensi perubahan, dan keterbatasan sumber daya pemerintah lokal turut diidentifikasi. Penelitian merekomendasikan peningkatan keterlibatan warga dan pelatihan teknologi untuk mendukung adopsi layanan publik inovatif berbasis ICT.
15	Ramaditya Rahardian dan Devie Afrianto. (2020). <i>Innovation Of Surabaya City Government In The Public Service Sector: Study Of Command Center 112. In 2nd Annual International Conference on Business and Public Administration (AICoBPA 2019)</i> (pp. 106-108). Atlantis Press.	Untuk menganalisis inovasi kebijakan yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam bidang pelayanan publik melalui Call Center 112	Kualitatif Teori Inovasi Geoffrey Dudley dan Jeremy Richardson : 1. Ide (<i>Ideas</i>) 2. Mina (<i>Interests</i>) 3. Institusi (<i>Institution</i>) 4. Individu (<i>Individuals</i>)	Pemkot Surabaya melakukan terobosan inovasi melalui Call Center 112 dalam menciptakan pelayanan publik agar dapat dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat Kota Surabaya.

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2024

Tabel 1.1 merupakan daftar jurnal penelitian terdahulu yang berfungsi sebagai bahan pembandingan, pedoman, dan referensi. Kajian terhadap penelitian sebelumnya memiliki peran penting dalam menganalisis persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang sedang berlangsung. Hal ini membantu penulis menentukan posisi penelitian dalam konteks orisinalitas dan inovasi yang diusulkan. Dalam studi tentang inovasi melalui Aplikasi Pantau Semar di Kota Semarang, tinjauan terhadap penelitian terdahulu memberikan wawasan penting dan arah yang jelas untuk pengembangan penelitian. Penelitian-penelitian tersebut dijadikan rujukan utama karena membahas tema yang relevan, khususnya mengenai inovasi di sektor pelayanan publik.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu yang tercantum dalam tabel di atas terletak pada fokus kajian yang sama, yaitu inovasi dalam pelayanan publik di berbagai daerah. Mayoritas hasil penelitian dari penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun berbagai inovasi telah diterapkan, masih ditemukan beberapa hambatan dalam pelaksanaannya. Hambatan tersebut meliputi kurangnya dukungan sumber daya manusia yang terampil, keterbatasan penggunaan teknologi, adanya resistensi dari masyarakat terhadap perubahan, hingga tantangan birokrasi yang menghambat implementasi kebijakan. Adapun perbedaan yang membedakan penelitian satu dengan penelitian lainnya yaitu terletak pada penggunaan teori maupun metode penelitian. Hal ini

menjadikan setiap penelitian memiliki keaslian serta keunikan tersendiri sesuai dengan fokus dan pendekatan yang digunakan.

Penelitian yang saya lakukan memiliki beberapa perbedaan dengan penelitian terdahulu. Perbedaan pertama yaitu terletak pada lokus penelitian yang difokuskan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang. Selain itu, penelitian terdahulu yang secara spesifik mengkaji aplikasi serupa terkait Aplikasi Pantau Semar belum ditemukan. Perbedaan lainnya terletak pada fokus penelitian yang menitikberatkan pada atribut inovasi yang diterapkan dalam aplikasi tersebut, serta faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi keberhasilan inovasi pelayanan publik. Adapun pentingnya penelitian ini adalah seiring berjalannya waktu, Aplikasi Pantau Semar tidak hanya terus digunakan, tetapi juga berkembang dan mengalami perubahan dalam penerapannya, sehingga diperlukan kajian terkini untuk memahami mengenai inovasi dalam sektor publik, khususnya mengenai aplikasi teknologi.

1.4.2 Administrasi Publik

Secara etimologis, kata administrasi berasal dari bahasa Yunani yaitu, “*ad*” dan “*ministrate*” atau dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai melayani atau memenuhi. Dalam Bahasa Inggris berasal dari kata *administration* yang didefinisikan oleh Atmosudirjo (dalam Meutia, 2017) sebagai pemberian bantuan, pimpinan, pelaksanaan, serta pemerintahan.

Pada hakekatnya administrasi merupakan upaya untuk menolong, membantu, memimpin ataupun mengarahkan seluruh aktivitas dalam meraih tujuan yang sudah direncanakan. Istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu “*public*” yang berarti umum, rakyat, masyarakat, atau negara.

Administrasi publik, menurut Chandler & Plano (2019), adalah mekanisme pengelolaan sumber daya dan pegawai pemerintah yang dikoordinasikan untuk menyusun, menerapkan, dan mengatur pengambilan keputusan dalam kebijakan publik. Mereka menggambarkan administrasi publik sebagai seni dan ilmu yang berfokus pada pengelolaan urusan publik serta pelaksanaan tugas-tugas terkait. Administrasi publik sebagai sebuah disiplin ilmu berusaha memecahkan permasalahan publik melalui perbaikan dalam bidang organisasi, sumber daya manusia, dan keuangan. Jhon M. Pfiffner dan Robert V. Presthus (2019) menjelaskan administrasi publik mencakup penerapan kebijakan publik yang telah disahkan, sinkronisasi upaya individu dan kelompok dalam menjalankan kebijakan tersebut, serta mekanisme yang mengarahkan keterampilan dan metode untuk mencapai tujuan organisasi. Sementara itu, Nigro & Nigro (2014) menekankan pentingnya koordinasi antara kelompok organisasi dalam sistem publik yang terdiri dari legislatif, eksekutif, dan yudikatif, serta peran administrasi publik dalam merumuskan kebijakan publik. Proses institusional ini membedakan administrasi publik dari metode yang diterapkan oleh sektor swasta. Nicholas Henry (2014) menyebut administrasi publik sebagai perpaduan teori dan praktik yang bertujuan

menjelaskan interaksi antara pemerintah dan masyarakat, serta menggerakkan kebijakan publik agar lebih tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, administrasi publik merupakan pendekatan manajemen yang menggabungkan teori dan praktik untuk mencapai nilai-nilai yang relevan dalam masyarakat.

Dengan merujuk pada definisi yang telah dijabarkan, administrasi publik dapat disimpulkan sebagai suatu mekanisme pengelolaan dan koordinasi sumber daya serta pegawai pemerintah untuk menyusun, menerapkan, dan mengatur kebijakan publik. Administrasi publik berperan penting dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan pemerintah dengan melibatkan berbagai pihak dalam sistem publik, yang mencakup legislatif, eksekutif, dan yudikatif. Sebagai disiplin ilmu, administrasi publik tidak hanya berfokus pada teori, tetapi juga pada penerapan praktis dalam mengatasi permasalahan publik, memperbaiki organisasi, serta mengelola sumber daya manusia dan keuangan. Dalam penelitian ini, administrasi publik memiliki relevansi dengan inovasi Aplikasi Pantau Semar dalam pelayanan peningkatan keamanan di Kota Semarang, karena Diskominfo Kota Semarang mengimplementasikan inovasi tersebut dan menyebarkannya kepada masyarakat, sehingga mereka dapat mengakses layanan administrasi kependudukan.

1.4.3 Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik adalah suatu bidang ilmu yang bersifat dinamis yang telah mengalami berbagai perubahan dan perkembangan yang kompleks sesuai dengan tantangan yang dihadapi. Perubahan dalam teori atau perkembangan ilmu pengetahuan seringkali terjadi ketika paradigma yang ada dianggap tidak lagi dapat menyelesaikan masalah yang timbul dalam masyarakat saat ini. Istilah untuk perubahan semacam itu biasanya disebut sebagai paradigma. Paradigma baru dalam administrasi publik mencerminkan pandangan para ahli tentang peran dan tantangan administrasi publik dalam menangani masalah-masalah baru. Paradigma diartikan sebagai perspektif dasar terkait sesuatu yang menjadi pokok bahasan yang dapat dijadikan suatu disiplin ilmu pengetahuan, meliputi apa saja pertanyaan dan bagaimana rangkuman jawabannya disertai dengan penafsiran jawaban (Kesuma, 2020). Terdapat enam paradigma administrasi publik yang dikemukakan Nicholas Henry dalam *e-Journal Social Sciences* (2017) antara lain :

1. Paradigma I - Dikotomi Administrasi Politik (1900 - 1926)

Pandangan utama paradigma Dikotomi Administrasi Politik adalah konsep pemisahan politik dan fungsi administrasi negara sebagai strategi untuk mendorong efisiensi dan efektivitas. Frank J. Goodnow (1900) dan Leonard D. White (1926) dikenal sebagai tokoh-tokoh yang menggagas paradigma ini. 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. Sementara White menegaskan bahwa politik seharusnya tidak campur tangan dalam administrasi. Pemisahan politik dan administrasi dijelaskan sebagai pemisahan kekuasaan legislatif dan eksekutif. Mereka berpendapat bahwa administrasi negara harus menjadi studi ilmiah yang bebas nilai, dengan fokus pada efisiensi dan ekonomis. Fokus paradigma ini adalah pada “tempat”, yaitu dimana dalam birokrasi pemerintahan administrasi publik harus ditempatkan, namun belum ada fokus permasalahan yang jelas dimana administrasi publik harus berkembang. Kelemahan dari paradigma ini adalah penekanan yang hanya difokuskan pada struktur birokrasi pemerintah, sedangkan aspek administrasi publik tidak dibahas secara rinci dan jelas.

2. Paradigma II - Prinsip-Prinsip Administrasi (1927-1937)

Paradigma kedua berorientasi pada kemajuan manajemen yang didukung oleh prinsip-prinsip administrasi melalui peningkatan administrasi publik, bahkan administrasi ke tahap ilmu pengetahuan. Fayol dan Taylor, Gullick dan Urwick merupakan tokoh terkemuka pada pandangan dunia ini. Mereka memusatkan bidang administrasi publik pada prinsip-prinsip administrasi yang kemudian dikenal dengan kerangka kerja POSDCORB (*planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting and budgeting*). Dengan demikian, terdapat kepercayaan bahwa

ada prinsip-prinsip ilmu administrasi tertentu yang dapat diandalkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Paradigma ini tidak secara tegas menentukan lokusnya karena dianggap bahwa prinsip-prinsip tersebut dapat diterapkan di berbagai bidang, termasuk dalam pemerintahan. Oleh karena itu, dalam paradigma ini, penekanan lebih diberikan pada prinsip-prinsip itu sendiri daripada pada lokusnya.

3. Paradigma III - Administrasi Publik Sebagai Ilmu Politik (1950 -1970)

Paradigma ini mendapat beberapa kritik terhadap paradigma sebelumnya, di mana Morstein-Mark menyoroti bahwa pemisahan antara politik dan administrasi tidak praktis. Selain itu, ia menyatakan bahwa konsep-konsep administrasi sering kali tidak dapat diterapkan dan tidak konsisten. Ketidakkonsistenan dan kurangnya universalitas gagasan administrasi juga dipertanyakan oleh Herbert Simon. Adanya pengaruh tersebut kemudian berkembanglah paradigma baru yang melihat administrasi publik sebagai ilmu politik dengan birokrasi pemerintah sebagai lokusnya tetapi melepaskan fokus nya karena prinsip-prinsip administrasi publik yang dinilai kabur dan banyak kelemahan.

4. Paradigma IV - Administrasi Publik Sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Paradigma keempat ini sebagai suatu paradigma yang berfokus pada pengembangan prinsip-prinsip manajemen yang telah ada sebelumnya. Paradigma ini mengartikulasikan konsep-konsep manajemen yang telah

dipahami sebelumnya dengan fokus pada perilaku organisasi, analisis manajemen, dan penerapan teknologi modern seperti analisis sistem, riset operasi, dan pendekatan kuantitatif. Paradigma ini berkembang menjadi dua cabang utama : yang pertama berfokus pada kebijakan publik, sedangkan yang lainnya terkait dengan kemajuan ilmu administrasi murni dengan bantuan bidang psikologi sosial. Kedua orientasi ini dipandang relevan baik dalam lingkup administrasi publik maupun bisnis. Karena terdapat dua fokus yang berbeda, menyebabkan paradigma ini tidak memiliki kejelasan dalam hal lokusnya.

5. Paradigma V - Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970 - 1990)

Menurut paradigma ini, fokus dan lokus dalam paradigma ini telah terdefinisi dengan baik yang menjadi pembeda dari sejumlah paradigma sebelumnya. Kebijakan publik, teori manajemen, dan teori organisasi merupakan fokus administrasi publik dalam paradigma ini. Sementara itu, lokusnya dikaitkan dengan isu-isu dan berbagai kepentingan publik.

6. Paradigma VI - Administrasi Publik sebagai *Governance* (1990-sekarang)

Paradigma keenam ini merupakan paradigma yang paling baru, sesuai dengan perkembangan ilmu administrasi publik dan terdiri dari beberapa paradigma yang telah disebutkan sebelumnya. Paradigma 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 *good governance*. Fokus dan lokus tata kelola pemerintahan yang baik tidak hanya terkait lingkungan birokrasi saja, tetapi juga menyangkut masyarakat.

Paradigma ini berpandangan bahwa orientasi kepada masyarakat adalah perwujudan dari pemerintahan yang baik, dapat disebut juga pemerintah diharuskan memperbarui diri melaksanakan usaha birokrasi yang penerapannya harus berdasar kepada prinsip-prinsip *good governance*. 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.

Berdasarkan paradigma-paradigma administrasi publik yang telah dijelaskan, fokus penelitian ini tergolong dalam paradigma ke enam yaitu Administrasi Publik sebagai *Governance*. Dalam paradigma tersebut menjelaskan bahwa pemerintahan yang baik adalah yang berorientasi pada masyarakat. Paradigma ini sejalan dengan penelitian ini karena inovasi Aplikasi Pantau Semar 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.

1.4.4 Manajemen Publik

Secara etimologi, manajemen bersumber dari kata *manus* (tangan) dan *agree* (melaksanakan), yang kemudian dihiponimasi menjadi kata *manage* yang bermakna mengurus maupun *managiere* (bahasa latin) yang bermakna melatih. Setiap perusahaan harus memiliki manajemen karena tanpanya, semua upaya akan sia-sia juga mencapai tujuan akan sangat menantang. Dalam sebuah organisasi, manajemen diperlukan untuk mengatur jalannya organisasi hingga tercapainya tujuan yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Khususnya di dalam instansi pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan publik, manajemen yang efektif dan efisien sangat diperlukan dalam menjalankan proses pelayanan agar tujuan dari pelayanan tersebut, yaitu kepuasan masyarakat, dapat tercapai.

Stoner & Wankel dalam Pasolong (2019:95) mendefinisikan manajemen sebagai rangkaian proses pengelolaan yang terdiri dari *planning, organizing, leadership* dan *controlling* serta mengelola personel organisasi dan pemanfaatan segala sumber daya organisasi lainnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang sudah dirumuskan. Manajemen menurut Shafritz dan Russel dalam Pasolong (2019:95) merupakan pemanfaatan seluruh sumber daya termasuk orang dan mesin oleh seseorang yang bertanggung jawab dalam menjalankan organisasi dengan

maksud untuk mencapai tujuan organisasi. Definisi ini lebih menekankan kepada orang yang mengelola dan bertanggung jawab dalam menjalankan proses manajemen.

Manajemen publik menurut Overman dalam Pasolong (2019:96), bukan termasuk “*scientific management*”, walaupun dipengaruhi secara signifikan oleh “*scientific management*”. “*policy analysis*” bukanlah manajemen publik maupun administrasi publik, mempertimbangkan tekanan-tekanan antara fokus “*rational instrumental*” pada satu sisi, dan fokus politik kebijakan di sisi lain. Manajemen Publik merupakan suatu ilmu antar bidang dari dimensi-dimensi umum organisasi, yang mencakup fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengendalian dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki organisasi. OTT, Hyde dan Shafritz dalam Pasolong (2019:96), menjabarkan terkait manajemen publik dan kebijakan publik saling berpotongan dan tumpang tindih dalam disiplin ilmu administrasi publik. Mereka memberi batasan yang jelas antara manajemen dengan kebijakan publik dimana manajemen publik menggambarkan sirkulasi tubuh dan sistem jantung pada tubuh manusia, sedangkan kebijakan publik mencerminkan syaraf dan sistem otak. Dapat dikatakan manajemen publik adalah mekanisme pengelolaan SDM maupun non SDM berdasarkan arahan yang telah dibentuk dalam kebijakan publik. Menurut Noor Ghofur (2014), manajemen publik diartikan sebagai manajemen yang terkait dengan pemerintahan, yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian terhadap

pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2008:93) mendefinisikan manajemen publik sebagai upaya individu untuk bertanggung jawab dalam mengelola sebuah organisasi, serta memanfaatkan sumber daya (manusia dan mesin) untuk mencapai tujuan organisasi.

Perkembangan zaman yang terus menerus berjalan membuat paradigma manajemen publik mengalami pergeseran. Paradigma manajemen publik diawali dengan paradigma *Old Public Administration* (OPA) dimana dalam paradigma OPA pemerintah berkonsentrasi pada penyediaan layanan publik langsung. Pada awalnya, ruang partisipasi masyarakat dalam sistem pemerintahan sangat terbatas karena lembaga-lembaga publik cenderung bersifat tertutup. Kondisi ini melahirkan paradigma administrasi publik tradisional yang dikenal sebagai *Old Public Administration* (OPA). Namun, seiring waktu paradigma OPA dinilai kurang efektif dalam menjawab tantangan sektor publik, seperti menurunnya kinerja birokrasi, maraknya penyimpangan, rendahnya efisiensi, dan kurangnya orientasi terhadap kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan. Sebagai respon terhadap kelemahan tersebut, berkembanglah paradigma *New Public Management* (NPM) yang mengadopsi prinsip-prinsip dari dunia bisnis dan ilmu manajemen untuk diterapkan dalam sektor publik, dengan tujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kinerja pelayanan publik dalam konteks birokrasi modern. Namun, NPM juga mendapat kritikan yang kemudian mendorong lahirnya

paradigma *New Public Service* (NPS), yang menempatkan warga negara sebagai mitra dalam proses pelayanan publik. Kritikan terhadap dua paradigma sebelumnya yang menimbulkan ketidakadilan dalam memberikan pelayanan masyarakat. Masyarakat seharusnya dilayani secara layak sebagai warga negara bukan seperti pengguna jasa yang diterapkan pada paradigma OPA maupun NPM.

Beberapa definisi manajemen publik yang telah diuraikan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen publik pada dasarnya merupakan manajemen instansi pemerintah, sehingga manajemen publik akan meliputi bagaimana mengatur kepentingan publik secara luas. Lokus dari manajemen publik adalah organisasi publik, sedangkan fokusnya adalah internal organisasi sektor publik beserta persoalan kepentingan publik dan bagaimana mengatur organisasi sektor publik dapat bekerja optimal untuk meraih tujuan. Dalam konteks penelitian ini, yang membahas inovasi Aplikasi Pantau Semar, manajemen publik memainkan peran penting dalam merencanakan, melaksanakan, dan menyebarkan aplikasi tersebut sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses inovasi tersebut. Selain itu, penelitian ini berlandaskan pada paradigma *New Public Service* (NPS), yang menekankan pada peran pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Tujuan utama dari penemuan ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memfasilitasi penyampaian pengaduan, mengkomunikasikan tujuan, dan menyelenggarakan pelayanan publik secara lebih baik. Semua aspek

tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, serta memastikan bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

1.4.5 Inovasi Pelayanan Publik

Kata “inovasi” berasal dari bahasa Latin *innovare* atau *innovatio*, yang kemudian diadaptasi ke dalam bahasa Inggris menjadi *innovation*, yang berarti perubahan atau pembaruan. Secara umum, inovasi dapat dipahami sebagai suatu proses memperbaiki dan memperbarui cara kerja, metode pengelolaan, produk, ide, atau gagasan yang bersifat baru. Inovasi mencakup segala bentuk konsep, benda, peristiwa, atau teknik yang dipandang sebagai hal baru oleh individu atau kelompok dalam suatu konteks sosial tertentu, dan digunakan sebagai solusi atas permasalahan yang ada. Dilihat dari bentuknya, hal baru yang dimaksud dapat berupa ide, gagasan, benda, ataupun tindakan. Sementara itu, berdasarkan maknanya, inovasi dapat bersifat benar-benar baru dan orisinal atau berupa sesuatu yang sebenarnya sudah ada dalam konteks sosial lain, namun ditemukan kembali dan digunakan secara berbeda yang disebut sebagai *discovery*.

Rogers & Shoemaker (dalam Prabowo et al., 2022:30) mendefinisikan inovasi sebagai suatu konsep, kegiatan, atau barang yang baru oleh individu. Menurut Beck & Whistler (dalam Prabowo et al., 2022:19), inovasi terkait dengan hal baru bagi individu, organisasi, masyarakat, atau situasi tertentu. Inovasi mencakup proses pengembangan

dan penerapan hal baru tersebut. Kedua pendapat diatas memiliki makna yang sama bahwa mengatakan sebuah inovasi ialah sesuatu yang baru bagi individu atau suatu kelompok. Menurut Gopalakrishnan & Damanpour dalam (Prabowo et al., 2022:30), Sebuah produk atau jasa baru, teknologi manufaktur baru, struktur organisasi atau sistem administrasi baru, atau strategi baru bagi anggota perusahaan semuanya dapat dianggap sebagai inovasi.

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. Said (dalam Arofah et al., 2019) menyatakan bahwa inovasi adalah transformasi yang dipersiapkan yang melibatkan adopsi teknologi dan peralatan baru dalam kerangka kerja suatu organisasi, didukung oleh entitas terkait lainnya, atau peningkatan metode kerja yang lebih efisien dengan menggabungkan sumber daya sosial, tenaga kerja, dan aset kelembagaan. Adanya inovasi membuka peluang untuk memanfaatkan produk atau sumber daya yang sudah ada secara lebih efisien, menciptakan metode baru yang lebih efektif, dan memperkenalkan pendekatan yang lebih adaptif terhadap dinamika yang terus berubah dalam masyarakat.

Inovasi dapat pula bermanfaat dalam pengembangan strategi serta tindakan dalam pemberian layanan publik. Dalam bidang pelayanan publik inovasi didefinisikan sebagai ide kreatif atau cara terbaru dengan menerapkan teknologi dalam pelayanan atau pembaruan yang telah ada

melalui penyederhanaan aturan, pendekatan, prosedur, metode ataupun struktur organisasi pelayanan yang mampu memberikan hasil lebih baik dari aspek kuantitas serta aspek kualitas layanan. Hal ini bertujuan agar dapat merespon berbagai persoalan dalam pelaksanaan tata kelola pemerintah termasuk dalam memberikan pelayanan publik yang dapat dilaksanakan dengan menerapkan konsep *e-government* dalam penyelenggaraan pemerintah. Sehingga dalam pelaksanaannya hubungan antara inovasi dan pelayanan publik kemudian menjadi suatu hal yang terus berdampingan dan beriringan seiring dengan kompleksnya masalah yang terjadi pada masyarakat. Inovasi kemudian muncul dalam sektor pelayanan publik memiliki sifat *intangible* yang tidak dapat dilihat karena tidak hanya bergantung pada produk yang nyata, tetapi juga dapat dibentuk oleh hubungan antar pelaku, seperti hubungan antara penyedia layanan dan pengguna layanan, atau hubungan antara berbagai bagian dalam mitra organisasi.

Menurut Peraturan. Menteri. Pendayagunaan. Aparatur. Negara. dan Reformasi. Birokrasi. Nomor. 91 Tahun. 2021. inovasi dalam pelayanan publik diartikan sebagai Segala bentuk pengembangan layanan baru, yang mencakup ide kreatif asli, serta penyesuaian atau perubahan yang memberikan keuntungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, bagi masyarakat. Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik

secara langsung maupun tidak langsung (Zica, 2022). Inovasi dalam pelayanan publik diidentikan sebagai pengembangan gagasan, proses, serta teknologi terbaru dalam memberikan pelayanan publik (Rebelo, 2020). Dengan hadirnya penggunaan metode atau teknologi baru diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dari segi kualitas maupun kuantitas (Muharam, 2019). Inovasi dalam pelayanan publik cenderung bersifat *intangible* atau tidak nampak, sebab inovasi dalam pelayanan publik tidak wajib berupa produk melainkan dapat berupa metode baru dalam memberikan pelayanan (Hutagulung & Hermawan, 2018).

Berdasarkan konsep inovasi pelayanan publik yang dijabarkan oleh para ahli sebelumnya, sehingga dapat disimpulkan 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 meningkatkan kualitas layanan publik kepada masyarakat. Sebagai contoh, Diskominfo Kota Semarang telah mengembangkan Aplikasi Pantau Semar sebagai inovasi baru untuk melakukan peningkatan kualitas layanan bagi penduduk Kota Semarang.

1.4.5.1 Atribut Inovasi

Atribut inovasi menjadi bagian penting dalam teori inovasi yang digunakan untuk menilai peluang keberhasilan suatu inovasi saat diadopsi. Teori ini dikembangkan oleh Everett M. Rogers dalam bukunya "*Diffusion*

of Innovations”. Rogers mengidentifikasi lima karakteristik utama yang menjadi atribut analisis inovasi, yaitu *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Trialability*, dan *Observability*. Kelima atribut ini digunakan untuk memahami sejauh mana suatu inovasi dapat diterima dan diimplementasikan dengan sukses.

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Sebuah inovasi harus menawarkan nilai dan keunggulan yang lebih dibandingkan inovasi sebelumnya. Kebaruan menjadi ciri khas yang membedakan inovasi tersebut dari yang lain. Atribut untuk mengukur keuntungan relatif meliputi manfaat ekonomi, kemudahan penggunaan, kecepatan operasional, kenyamanan, nilai tambah atau kelebihan tertentu, serta adanya komponen pendukung yang memperkuat inovasi tersebut.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Inovasi pada dasarnya kompatibel dengan inovasi yang digantikannya. Kompatibel ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan latar belakang, sarana dan prasarana, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Selain unsur ekonomi yang tidak kalah pentingnya, hal ini juga dimaksudkan untuk memastikan bahwa penemuan-penemuan yang sudah ketinggalan zaman tidak dibuang begitu saja, melainkan dimasukkan ke dalam proses peralihan ke teknologi terbaru. Selain itu, berpotensi mempercepat proses adaptasi dan pembelajaran menuju inovasi. Agar inovasi organisasi dapat diterima dan diterapkan secara

efektif di organisasi sektor publik Indonesia, inovasi tersebut harus konsisten dengan cita-cita Pancasila.

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. Namun, inovasi biasanya dirancang dengan mekanisme baru untuk mengatasi kompleksitas tersebut, sehingga hal ini tidak menjadi hambatan yang signifikan. Konsep ini menekankan bahwa ketika pengguna memahami manfaat yang ditawarkan oleh suatu produk inovatif, tingkat adopsinya cenderung meningkat. Kriteria 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*)

Pengujian inovasi menjadi tolak ukur bahwa inovasi memberikan lebih banyak manfaat dibandingkan inovasi lama sebelumnya. Produk inovasi harus melalui tahap uji publik, yang memberikan peluang bagi individu maupun pemangku kepentingan untuk menguji keunggulan inovasi tersebut. Tahap ini menunjukkan bahwa tingkat penerimaan inovasi akan meningkat jika pengguna merasakan kemudahan selama

masa percobaan. Kemungkinan dicoba dapat dilihat melalui indikator kemudahan dalam mengakses dan menggunakan suatu produk inovasi.

5. Kemudahan diamati (*Observability*)

Kemudahan observasi mengacu pada seberapa mudah hasil suatu inovasi dapat diamati oleh masyarakat. Inovasi yang hasilnya jelas dan mudah diamati cenderung lebih cepat diterima, sedangkan inovasi dengan hasil yang kurang terlihat membutuhkan waktu lebih lama untuk diterima. Sebuah inovasi harus dapat dibuktikan dalam hal bagaimana fungsinya dan menghasilkan perbaikan. Kemudahan diamati dapat diukur melalui indikator kemudahan mengobservasi, kemudahan dalam komunikasi, serta manfaat yang nyata dan dapat dirasakan oleh pengguna.

Beberapa atribut yang telah dijelaskan sebelumnya dapat digunakan untuk menganalisis inovasi, khususnya dalam konteks pelayanan publik. Setiap atribut memiliki sub gejala yang memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai inovasi tersebut. Atribut *relative advantage* menjelaskan inovasi dari segi nilai tambah dan manfaatnya. Atribut *compatibility* menggambarkan bagaimana inovasi pelayanan publik dapat beradaptasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Atribut *trialability* mengukur persepsi masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik selama fase uji coba. Sementara itu, dua Atribut lainnya, yaitu *complexity* dan *observability*, lebih fokus pada aspek teknis inovasi pelayanan publik.

1.4.5.2 Tipologi Inovasi

Adapun tipologi inovasi pada sektor publik menurut Halvorsen dalam Wati (2021:97) yang dikategorikan seperti berikut:

1. *A New or Improved Service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki)

Inovasi yang berkaitan dengan layanan publik akan menghasilkan pengembangan yang berbeda dari layanan sebelumnya. Perlu adanya perbedaan sebagai pembanding dan langkah awal dalam pencetusan inovasi agar tetap selaras dengan konsep terdahulu. Perbedaan ini sebagai bentuk keresahan yang dikolerasikan dengan inovasi terdahulu dengan konsep yang lebih baru untuk pemecah masalah yang sedang terjadi.

2. *Process Innovation* (inovasi proses)

Tipologi ini mengacu pada perubahan dalam proses atau cara menjalankan pelayanan atau berkaitan dengan aktivitas memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan. Hal ini berkaitan dengan jenis inovasi yang dapat berkembang serta mengikuti perkembangan zaman yang kini kian maju. Dalam hal ini inovasi akan melalui proses dari kondisi sebelum adanya inovasi tercipta hingga inovasi tersebut hadir dan menyesuaikan dengan kondisi yang dibutuhkan.

3. *Administrative Innovation* (inovasi administratif)

Mengingat dengan adanya perubahan yang diinginkan sebagai langkah awal dalam pencetusan inovasi, perubahan ini juga akan dirasakan oleh

proses administratif yang sejalan dengan inovasi terdahulu. Perubahan administratif ini berupa perubahan pada instrumen kebijakan yang akan berdampak pada output inovasi baru yang dikembangkan, misalnya perubahan mekanisme kebijakan atau penggunaan instrument kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan.

4. *System Innovation* (inovasi sistem)

Inovasi sistem erat kaitannya dengan perkembangan sistem inovasi terdahulu dengan sistem inovasi yang divisikan sebagai langkah solutif dalam pemecah masalah di masyarakat. Sistem yang dimaksud berkaitan dengan alur pelayanan ataupun pengemasan bentuk inovasi yang hendak dicetuskan. Disisipi perkembangan teknologi adalah bentuk partisipasi pembuat kebijakan untuk terus andil dan berkembang di era yang kian maju ini. adalah perubahan sistem yang baru sebagai hasil dari perubahan struktur organisasi, bentuk koordinasi dan kerjasama. berkaitan dengan teknik manajemen baru atau adanya perubahan dari sistem yang ada dengan bentuk, kerja sama, dan interaksi baru.

5. *Conceptual Innovation* (inovasi konsep)

Konsep yang dikembangkan dalam proses perkembangan inovasi akan mengalami perubahan yang sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Tentu tidak menutup kemungkinan untuk merubah konsep yang sedari awal sudah berjalan sebagai landasan keberjalanan pelayanan publik tersebut. Dengan begitu, perubahan konsep dapat

menjadi salah upaya alternatif untuk menciptakan produk inovasi yang akan direalisasikan kepada masyarakat.

6. *Radical Change of Rationality* (perubahan radikal)

Inovasi dalam prosesnya akan berubah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang kian kompleks. Hal ini juga akan berdampak pada perubahan sudut pandang atau mental dari pemberi pelayanan dalam organisasi publik yang dapat memungkinkan sebagai bahan pertimbangan sebelum inovasi tersebut terealisasi ke masyarakat.

Berdasarkan tipologi inovasi pada sektor publik diatas, disimpulkan bahwa inovasi pada penelitian ini jika dilihat berdasarkan tipologi inovasi termasuk dalam kategori satu yaitu *a new or improved service* (sebuah pelayanan baru atau pelayanan yang ditingkatkan). Hal ini karena dalam inovasi Aplikasi Pantau Semar merupakan pembaruan dari pelayanan terdahulu atau yang sudah ada sebelumnya atau jenis pelayanan baru.

1.4.6 *E-Government*

Keterkaitan pelayanan publik pada era reformasi ini erat dengan hadirnya digitalisasi. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas salah satu strateginya adalah menerapkan *e-government* atau pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. *E-government* bermula dari kata bahasa Inggris yaitu *Elektronic Government* yang diartikan sebagai pengaplikasian teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah dalam rangka pemberian pelayanan bagi warganya negara, termasuk pelaku bisnis, yang berorientasi pada kepuasan warga negara dan

pihak-pihak terkait. *E-government* 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.

E-government didefinisikan sebagai suatu upaya untuk membangun sistem pemerintahan berbasis elektronik guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Menurut Indrajit (2002, hlm. 4), *e-government* merupakan pendekatan modern yang memungkinkan masyarakat dan para pemangku kepentingan (*stakeholder*) untuk berinteraksi dengan pemerintah secara lebih terbuka dan efisien. Dalam pelaksanaannya, *e-government* memanfaatkan teknologi informasi, khususnya internet, sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas dan jangkauan layanan publik.

Menurut Prof Indrajit dalam bukunya yang berjudul “*Electrical Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*” menjelaskan bahwa *e-government* juga dikenal sebagai proses pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi untuk menyediakan informasi dan layanan kepada warganya, yang mencakup:

1. *Government to Citizen*, adalah hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Tujuan dari hubungan ini adalah untuk

meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat dengan memfasilitasi masyarakat untuk mendapatkan informasi tentang pemerintah yang mereka butuhkan.

2. *Government to Business*, pemerintah membutuhkan dorongan dari bisnis untuk menjalankan undang-undang, dan kemudian bisnis mendorong masyarakat untuk berbisnis.
3. *Government to Government*, Hubungan antara pemerintah satu dengan pemerintah lainnya disebut sebagai. Hubungan ini dibentuk dengan tujuan agar pemerintah dapat bekerja sama untuk memenuhi kebutuhan mereka dan untuk memperlancar dan mempermudah kerja sama antara pemerintah yang bersangkutan.
4. *Government to Employee*, ialah hubungan yang dibangun antara pemerintah dan karyawan untuk membantu seluruh karyawan meningkatkan kualitas kerja dan kesejahteraan mereka. (Indrajit, 2015).

Menurut Gore dan Blair (dalam Indrajit, 2022) adanya *e-government* akan memberikan manfaat seperti berikut:

1. Perbaiki kualitas dan kinerja pelayanan pemerintah agar lebih efektif dan efisien bagi para *stakeholder*-nya di berbagai kehidupan bernegara

2. Peningkatan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *good corporate governance*
3. Biaya administrasi, interaksi, dan relasi yang dihadirkan pemerintah akan berkurang dengan signifikan
4. Adanya interaksi dengan pihak-pihak berkepentingan akan membuat pemerintah berpeluang memperoleh sumber pendapatan baru
5. Berbagai permasalahan dapat teratasi dengan cepat dan tepat melalui terciptanya lingkungan masyarakat baru yang sejalan dengan perkembangan global
6. Pemberdayaan masyarakat dan berbagai pihak lain sebagai mitra pemerintah agar proses pengambilan kebijakan publik dapat merata dan demokratis.

Dalam penelitian ini paradigma yang dijadikan rujukan adalah paradigma *new public service* yang menjelaskan bahwa pelayanan publik tidak hanya memuaskan pelanggan, tetapi lebih fokus dalam pembangunan kepercayaan serta kerjasama antar warga (*citizen*). Hal tersebut dapat diwujudkan melalui penerapan *e-government* yang memungkinkan adanya keterbukaan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. *E-government* sebagai cara baru dalam pemerintahan memerlukan suatu inovasi agar

dapat terwujud. Inovasi dilakukan untuk mewujudkan *E-government* melalui aplikasi pelayanan publik.

1.4.7 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Faktor-faktor yang memengaruhi proses inovasi dalam sebuah organisasi dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Keberhasilan implementasi inovasi pelayanan publik ditentukan oleh faktor internal dan eksternal. Faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan inovasi disebut sebagai faktor pendukung, sedangkan faktor-faktor yang menyebabkan inovasi menjadi kurang efektif dikenal sebagai faktor penghambat. Baik faktor pendukung maupun penghambat ini dapat muncul dari berbagai kondisi atau fenomena yang terjadi.

1.4.7.1 Faktor Pendukung

Fontana (2011), menjabarkan bahwa ada berbagai faktor yang dapat merangsang sebuah inovasi, antara lain :

1. Faktor Organisasi, memerlukan individu serta kelompok yang inovatif dan kreatif dalam berorganisasi sehingga memerlukan kesiapan lingkungan yang kondusif untuk berinovasi dalam organisasi.
2. Faktor Budaya, memiliki peran penting dalam memicu dan menjaga inovasi, berupa adanya keseimbangan serta kesiapan dalam menerima situasi dan keadaan yang abstrak, terbuka

terhadap ide-ide baru yang belum diketahui dan memiliki fokus pada perspektif sistem terbuka.

3. Faktor Manusia, berkaitan dengan adanya investasi organisasi dalam pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, pemberian dukungan pembinaan di lingkungan kerja, serta perhatian terhadap aspek keamanan dan kenyamanan bagi pegawai.

1.4.7.2 Faktor Penghambat

Inovasi bertujuan membawa perubahan positif bagi organisasi, tetapi penerapannya sering menghadapi kendala. Menurut Albury (dalam Suwarno, 2008:54), hambatan dalam inovasi pelayanan publik dapat muncul dari berbagai faktor yang mengganggu kelancaran pelaksanaannya.

1. Budaya *risk aversion*

Risk Aversion berkaitan dengan perilaku atau sikap tidak mampu menghadapi risiko dan cenderung selalu menghindari risiko, di mana inovasi sering kali menghadirkan berbagai resiko, termasuk kemungkinan kegagalan sehingga dengan adanya sikap ini maka inovasi akan terhambat dalam pelaksanaan dan perkembangannya.

2. Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan (*poor skills in active risk or change management*)

Dari perspektif kelembagaan, karakteristik unit kerja dalam organisasi publik umumnya belum memiliki kapasitas yang

memadai untuk mengelola berbagai risiko yang muncul dari pekerjaan mereka, sehingga menghambat pelaksanaan inovasi. Ketidakmampuan ini seringkali disebabkan oleh kurangnya pengetahuan pegawai dalam menghadapi resiko dan perubahan dalam menjalankan inovasi akan menghambat keberhasilan inovasi.

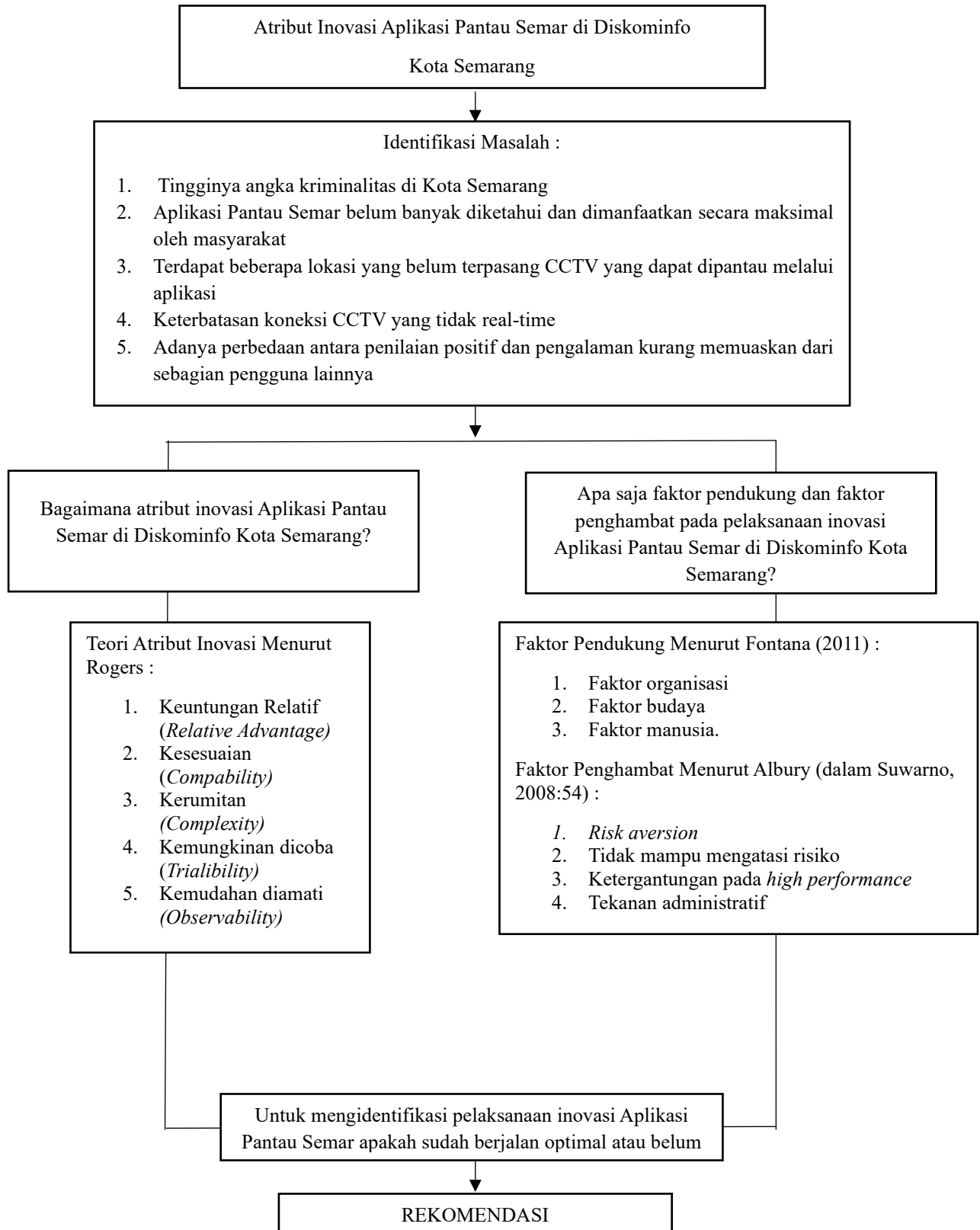
3. Ketergantungan berlebih pada *high performance (over-reliance on high performers as source of innovation)*

Ketergantungan pada individu dengan kinerja *high performance* di dalam organisasi publik dapat menyebabkan para pegawai lainnya hanya berperan sebagai pengikut tanpa inisiatif mandiri. Hal ini berdampak negatif, terutama jika individu tersebut tidak lagi tersedia, yang berpotensi menimbulkan stagnasi dan gangguan dalam kelancaran kerja organisasi.

4. Tekanan dan hambatan administratif (*delivery pressures and administrative burdens*)

Tekanan administratif dapat berasal dari tuntutan masyarakat atau pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang lebih cepat, efisien dan terjangkau. Hambatan ini dapat berupa regulasi yang kaku, prosedur yang panjang, serta kurangnya koordinasi antar lembaga atau unit kerja sehingga penghalang utama dalam penerapan inovasi.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis



1.6 Operasionalisasi Konsep

Definisi operasional dalam suatu penelitian merupakan satu atribut ataupun sifat dan nilai atas suatu obyek maupun pekerjaan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti agar dapat ditelaah yang kemudian kesimpulannya diambil. Hal ini juga menjadi sebuah penentu bagi sifat atau kontrak yang nantinya harus dipelajari sehingga akan menjadi sebuah variabel terukur. Dalam konteks penelitian ini, dapat disebutkan bahwa operasionalisasi konsep yang diambil mengacu kepada tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi Pantau Semar di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.

1.6.1 Atribut Inovasi

Inovasi merupakan sesuatu hal yang didasari sifat kebaruan yang muncul berupa pengetahuan, cara, objek, teknologi, dan atau penemuan baru yang dimaksudkan untuk mengembangkan sesuatu yang belum ada sebelumnya ataupun pengelolaan baru dengan tujuan dapat memecahkan permasalahan (*problem solving*) masyarakat mengenai pelayanan publik. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang diaplikasikan pada penggunaan *website* atau aplikasi menjadi terobosan baru dalam proses pelayanan publik di masyarakat. Kehadiran pelayanan publik dalam bentuk digital ini dinilai dapat menyanggupi tuntutan kebutuhan masyarakat yang kian kompleks. Hadirnya inovasi Aplikasi Pantau Semar diharapkan dapat

memberikan manfaat yang lebih besar bagi instansi dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan. Fenomena yang akan diamati dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Pantau Semar ini terdapat beberapa aspek yang dijadikan sebagai acuan atribut, sehingga peneliti menggunakan atribut berdasarkan prinsip-prinsip inovasi yang dikemukakan Rogers :

1. Keuntungan Relatif (*relative advantage*)

Keuntungan relatif merupakan nilai atau keunggulan yang dimiliki inovasi Aplikasi Pantau Semar. Keuntungan relatif dapat terwujud ketika inovasi Aplikasi Pantau Semar memiliki nilai kebaruan dan keunggulan lebih, dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Penggunaan Aplikasi Pantau Semar memiliki keuntungan relatif yaitu memungkinkan inovasi memberikan manfaat dan memberikan nilai baik bagi masyarakat maupun penyedia layanan (pemerintah). Adapun fenomena dari keuntungan relatif yang akan diteliti terdiri dari beberapa sub gejala, antara lain:

- a. Nilai ekonomi yang dapat dilihat dari perbedaan biaya yang diperlukan untuk menggunakan inovasi Aplikasi Pantau Semar baik oleh dinas terkait maupun Masyarakat.
- b. Status sosial yang dilihat melalui perbedaan pandangan yang berasal dari masyarakat dengan Diskominfo Kota Semarang.

- c. Kenyamanan dan kepuasan yang terlihat pada saat menggunakan Aplikasi Pantau Semar.

2. Kesesuaian (*compability*)

Pada kesesuaian ini akan dilihat dari mulanya pembentukan inovasi Aplikasi Pantau Semar yang disesuaikan dengan kebutuhan dan masalah yang ada. Kesesuaian pelaksanaan inovasi Aplikasi Pantau Semar mengacu pada kesesuaian tujuan yang di inginkan yakni mengoptimalkan kualitas pelayanan. Hal ini ditujukan agar inovasi ini terus dapat berjalan selaras dengan tujuan awal pembentukannya. Adapun fenomena dari kesesuaian yang akan diteliti terdiri dari beberapa sub gejala, diantaranya :

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

3. Kerumitan (*complexity*)

Kerumitan dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Pantau Semar merujuk pada sejauhmana tingkat kerumitan inovasi dapat

dimengerti dan dipahami oleh masyarakat. Kerumitan dapat dilihat dari adanya permasalahan atau kendala dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Pantau Semar.

4. Kemungkinan dicoba (*triability*)

Kemungkinan dicoba pada pelaksanaan inovasi Aplikasi Pantau Semar merupakan adanya fase uji coba atau *trial and error* untuk menguji kualitas inovasi Aplikasi Pantau Semar apakah memiliki kemanfaatan, dapat diterima, dan mudah digunakan. Pada proses penggunaan inovasi Aplikasi Pantau Semar akan dianalisis oleh sejumlah elemen baik dari sisi OPD penanggung jawab yaitu Diskominfo Kota Semarang ataupun masyarakat sendiri sebagai pengguna.

5. Kemudahan diamati (*observability*)

Kemudahan diamati merupakan kemudahan yang dapat dilihat dari segi bagaimana inovasi Aplikasi Pantau Semar bekerja dan dapat memberikan kepercayaan kepada penggunanya, dapat dengan mudah dipelajari, dimengerti, dan dipahami.

1.6.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Faktor pendukung inovasi merupakan segala hal yang memfasilitasi dan mempercepat penerapan inovasi Aplikasi Pantau Semar.

1. Faktor Organisasi

Salah satu faktor yang menentukan sukses atau tidaknya inovasi pelayanan publik menggunakan Aplikasi Pantau Semar adalah faktor organisasi.

2. Faktor Budaya

Nilai-nilai budaya organisasi pada organisasi dapat memperkuat komitmen terhadap penggunaan teknologi dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, termasuk dalam pemanfaatan inovasi Aplikasi Pantau Semar.

3. Faktor Manusia

Untuk mendorong dan mempertahankan inovasi dalam pelayanan, organisasi memerlukan sumber daya manusia yang kompeten, kreatif, dan adaptif terhadap perubahan.

Faktor penghambat inovasi adalah segala hal yang menghalangi atau menghambat pelaksanaannya, sehingga dapat memengaruhi keberhasilan inovasi Aplikasi Pantau Semar.

1. Budaya *risk aversion*

budaya untuk meninggalkan risiko yang seharusnya dihadapi oleh seluruh pegawai.

2. Ketidakmampuan menghadapi risiko dan perubahan (*poor skills in active risk or change management*)

berupa kesiapan pemerintah maupun organisasi untuk menghadapi tantangan perubahan.

3. Ketergantungan berlebih pada *high performance* (*over-reliance on high performers as source of innovation*)

Ketergantungan terhadap figure tertentu merupakan adanya ketergantungan terhadap *high performer* pada pelaksanaan inovasi Aplikasi Pantau Semar yang akan menimbulkan dampak negatif apabila keterikatan tersebut dapat menimbulkan stagnasi atau kemacetan.

4. Tekanan dan hambatan administratif (*delivery pressures and administrative burdens*)

Tekanan administratif merujuk pada berbagai tantangan birokrasi yang dihadapi dalam implementasi inovasi Aplikasi Pantau Semar, seperti regulasi yang kaku, prosedur yang berbelit, serta kurangnya koordinasi antar unit kerja di Diskominfo Kota Semarang.

Tabel 1. 2 Operasionalisasi Konsep

Fokus	Fenomena	Sub Fenomena	Gejala
Atribut Inovasi Aplikasi Pantau Semar di Diskominfo Kota Semarang	<i>Relative Advantage</i>	Nilai ekonomi	Anggaran yang digunakan dalam penerapan Aplikasi Pantau Semar
		Status sosial	Tingkat pemahaman pengguna

			Aplikasi Pantau Semar
		Kepuasan dan kenyamanan	Tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Pantau Semar
	<i>Compatibility</i>	Kesesuaian dengan nilai dan norma	Tingkat kesesuaian dengan nilai dan norma masyarakat yang berlaku
		Kesesuaian dengan pengalaman sebelumnya	Tingkat kesesuaian dengan inovasi dan pelayanan yang sudah dilakukan sebelumnya
		Kesesuaian dengan penerima layanan	Tingkat kesesuaian Pantau Banjir dengan kebutuhan masyarakat
	<i>Complexity</i>	Derajat kesukaran penggunaan	Tingkat kerumitan Aplikasi Pantau Semar
		Kendala atau hambatan inovasi	Tingkat pemahaman penggunaan Aplikasi Pantau Semar

	<i>Triability</i>	Ketepatan uji publik	Ketepatan sasaran Aplikasi Pantau Semar dalam menjawab kebutuhan masyarakat
		Kemudahan menggunakan aplikasi	Pemahaman terhadap fitur dan cara kerja aplikasi
	<i>Observability</i>	Hasil dan manfaat yang diterima	Tingkat keberhasilan inovasi aplikasi dengan tujuan inovasi yang sudah dirancang oleh Diskominfo Kota Semarang
Faktor Pendukung Inovasi Aplikasi Pantau Semar	Faktor Pendukung	Faktor organisasi	Adanya dukungan organisasi dalam penyediaan fasilitas dan koordinasi
		Faktor budaya	Tingkat keterbukaan budaya organisasi terhadap inovasi teknologi
		Faktor manusia	Kompetensi dan kesiapan SDM dalam

			mengoperasikan Aplikasi Pantau Semar
Faktor Penghambat Inovasi Aplikasi Pantau Semar	Faktor Penghambat	Budaya <i>risk aversion</i>	Ada atau tidaknya kecenderungan dalam menghindari risiko dalam inovasi Aplikasi Pantau Semar
		Ketidakmampuan menghadapi risiko dan perubahan	Ada atau tidaknya kemampuan untuk mengatasi risiko dalam inovasi Aplikasi Pantau Semar
		Ketergantungan berlebih pada <i>high performance</i>	Hubungan dan kerjasama yang dilakukan dengan pihak lain
		Tekanan dan hambatan administratif	Kendala memahami pedoman teknis setiap jenis pelayanan yang disediakan

1.7 Argumen Penelitian

Sugiyono (2019:25) menyatakan bahwa argumen dalam penelitian merupakan dasar pemikiran yang logis dan terstruktur, yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel atau fenomena yang sedang diteliti. Pada penelitian ini, Aplikasi Pantau Semar dirancang untuk memungkinkan warga Kota Semarang dapat mengakses informasi dan memantau secara langsung kamera CCTV yang tersebar di seluruh Kota Semarang. Aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan masyarakat. Namun, penggunaan inovasi Aplikasi Pantau Semar menimbulkan sejumlah permasalahan, salah satunya adalah kurang optimalnya penyebaran inovasi ini di masyarakat. Permasalahan tersebut dapat dibagi menjadi beberapa aspek, seperti rendahnya pengetahuan masyarakat tentang cara menggunakan Aplikasi Pantau Semar, buruknya pengalaman dalam menggunakan aplikasi ini yang tercermin dari ulasan, rating, dan penilaian di *Google Play Store*. Sehingga, dilakukannya sebuah penelitian yang dapat menggambarkan dan menganalisis proses penyebaran inovasi Aplikasi Pantau Semar dalam pelayanan penerbitan dokumen administrasi kependudukan di Kota Semarang.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam metode ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang mengkaji objek penelitian dalam konteks lingkungan alamiahnya. Pengumpulan data

dilakukan dengan teknik triangulasi untuk meningkatkan keabsahan data, sementara analisis data dilakukan secara induktif. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada pemahaman makna yang mendalam daripada upaya untuk melakukan generalisasi (Sugiyono, 2014). Metode kualitatif dipilih karena hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dapat digali secara mendalam dari masing-masing informan. Setiap informan memiliki perspektif yang didasarkan pada pengalaman pribadi mengenai alasan mereka untuk menerima dan menggunakan Aplikasi Pantau Semar. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Harbani Pasolong (2012:75), penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan apa yang terjadi selama penelitian berlangsung. Tipe penelitian deskriptif digunakan untuk menyajikan data secara rinci mengenai fenomena atau kenyataan sosial, serta menganalisis hubungan antarfenomena yang ada.

Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah memperoleh pemahaman yang mendalam dan menyeluruh tentang realitas sosial serta sudut pandang partisipan. Pemahaman tersebut dibangun melalui proses analisis terhadap realitas sosial yang diteliti, dengan memanfaatkan berbagai data yang telah dikumpulkan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, peneliti dapat menarik kesimpulan dalam bentuk pengetahuan umum yang bersifat abstrak, yang merepresentasikan inti dari fakta-fakta yang ditemukan di lapangan. Oleh karena itu, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan secara lebih

mendalam penerapan inovasi Aplikasi Pantau Semar di lapangan. Metode ini dianggap sangat sesuai karena dapat memberikan kedalaman analisis yang diperlukan untuk memahami fenomena tersebut secara lebih jelas dan rinci.

1.8.2 Situs Penelitian

Situs penelitian merupakan tempat di mana proses penelitian dilaksanakan. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa tempat tersebut memiliki informasi yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan data penelitian (Wiratna Sujarweni 2014:73). Situs penelitian adalah lokasi di mana peneliti mengamati keadaan aktual dari objek yang diteliti guna mengumpulkan data atau informasi yang relevan. Situs penelitian yang penulis pilih sesuai dengan permasalahan yang penulis kemukakan dalam bagian latar belakang. Penelitian ini membahas mengenai penerapan Inovasi Aplikasi Pantau Semar yang akan dilaksanakan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang yang terletak di Jalan Pemuda No. 148 Kota Semarang. Topik penelitian ini bersifat umum karena penerapan inovasi aplikasi dapat terjadi di berbagai tempat tak terkecuali di Kota Semarang.

Adapun pertimbangan pemilihan situs penelitian ini didasarkan pada kota Semarang yang menjadi salah satu kota yang mendapatkan penghargaan kota terinovatif di ajang *Innovative Government Award* (IGA) 2023 yang diselenggarakan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri).

Alasan lain dilakukan penelitian di lokasi tersebut adalah dengan pertimbangan jarak yang relatif dekat dengan kediaman peneliti, sehingga memudahkan peneliti dalam hal mengambil dan menghimpun data atau informasi yang diperlukan untuk penelitian.

1.8.3 Subjek Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), subjek penelitian merujuk pada individu atau pihak yang memiliki keterkaitan dengan objek yang diteliti. Subjek ini berperan sebagai informan atau narasumber yang menyediakan informasi penting terkait data penelitian. Pemilihan informan dilakukan dengan cermat karena informan memiliki peran penting dalam memberikan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan penelitian. Pemilihan tersebut meliputi penguasaan informan terhadap masalah yang diteliti, ketersediaan data, serta kemampuan untuk memberikan jawaban yang akurat dan relevan terhadap pertanyaan penelitian. Teknik yang digunakan untuk menentukan informan adalah teknik *purposive sampling* dan *purposive snowball sampling*. *Purposive sampling* digunakan untuk memilih informan yang memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam pengembangan serta implementasi Aplikasi Pantau Semar, kemudian *snowball sampling* diterapkan untuk mengidentifikasi informan tambahan yang relevan berdasarkan rekomendasi dari subjek awal, seperti perwakilan dari masyarakat pengguna aplikasi atau pihak lain yang terlibat. Teknik ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2019:218), yang menyatakan bahwa *snowball sampling* digunakan untuk memperluas jumlah informan secara

bertahap melalui rujukan dari informan awal, sedangkan *purposive sampling* dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan penelitian. Adapun subjek penelitian ini antara lain:

1. Manajemen Pengelola Data, Bertanggung jawab dalam koordinasi dan pengelolaan Aplikasi Pantau Semar, memastikan strategi implementasi yang sesuai dengan kebutuhan publik.
2. Pengelola Situs atau Web Aplikasi Pantau Semar Diskominfo Kota Semarang, mengelola platform digital aplikasi, memastikan integrasi data, serta pengembangan dan pemeliharaan sistem aplikasi.
3. Programmer Aplikasi Pantau Semar, mengelola pengembangan teknis aplikasi melalui pemrograman serta peningkatan fitur.
4. Pranata Komputer Ahli Pertama Diskominfo Kota Semarang, berperan dalam penyusunan kebijakan teknis dan koordinasi sistem guna memastikan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
5. Sandiman Pelaksana Diskominfo Kota Semarang, bertugas dalam aspek keamanan informasi serta perlindungan data pada ekosistem Aplikasi Pantau Semar.
6. Operator ATCS Dishub Kota Semarang, memantau dan mengelola operasional sistem ATCS yang berkaitan dengan integrasi informasi lalu lintas dalam Aplikasi Pantau Semar.
7. Masyarakat Pengguna Aplikasi Pantau Semar, sebagai pengguna akhir yang memberikan masukan terkait pengalaman penggunaan dan manfaat aplikasi.

1.8.4 Jenis Data

Menurut Siyoto dan Sodik (2015:68), jenis data dapat dikelompokkan berdasarkan bentuk dan sifatnya menjadi dua kategori, yaitu:

1. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan. Karena bentuknya berupa angka, data ini dapat diolah dan dianalisis menggunakan metode perhitungan yang melibatkan matematika atau statistika.

2. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang berupa kata-kata atau rangkaian kalimat, bukan angka. Pengumpulan data ini dilakukan melalui berbagai metode, seperti diskusi, observasi di lapangan, wawancara, atau analisis dokumen. Selain itu, data kualitatif juga dapat diperoleh dari dokumentasi, misalnya melalui foto, rekaman video, atau rekaman suara. Data ini sering kali berisi analisis tentang kondisi terkini dalam suatu organisasi, yang dapat membantu peneliti dalam mengidentifikasi dan memahami permasalahan yang ada.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh informasi secara menyeluruh dan mendalam mengenai implementasi inovasi Aplikasi Pantau Semar. Jenis data yang digunakan

dalam penelitian ini meliputi teks atau tulisan yang diperoleh dari wawancara serta sumber lain seperti buku dan jurnal penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang diteliti.

1.8.5 Sumber Data

Sumber yang diperoleh oleh peneliti dan mempengaruhi keakuratan atau keabsahan data disebut sebagai sumber data. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendukung analisis dan temuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Sumber data primer merujuk pada objek atau dokumen asli yang diperoleh langsung dari pelaku atau sumbernya, yang disebut sebagai “*first hand information*” (Juniantoro, 2021). Dengan kata lain, data primer adalah informasi yang diterima secara langsung oleh peneliti dari sumbernya melalui penelitian yang dilakukan langsung pada objek yang sedang diteliti. Data primer dapat diperoleh melalui wawancara dengan narasumber atau observasi lapangan. Dalam penelitian ini, data primer mencakup hasil wawancara langsung dengan informan terkait inovasi Aplikasi Pantau Semar. Selain itu, data primer juga diperoleh melalui observasi langsung terhadap Aplikasi Pantau Semar dan kunjungan ke Kantor Diskominfo Kota Semarang.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak diperoleh langsung dari pengumpul data (Wiratna, 2014:74), namun melalui media lain seperti buku, jurnal, artikel, sumber online yang kredibel, laporan, catatan resmi, dan dokumen ilmiah yang relevan dengan topik dan isu yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, data sekunder mencakup informasi umum mengenai Diskominfo Kota Semarang sebagai lokasi penelitian, termasuk tujuan, prinsip-prinsip lembaga tersebut, struktur organisasi, serta personel yang terlibat di dalamnya. Selain itu, data sekunder juga mencakup dokumen resmi dari Diskominfo Kota Semarang, serta informasi yang diperoleh dari sumber resmi di internet yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah penting dalam penelitian kualitatif yang sangat menentukan keberhasilan penelitian. Menurut Sugiyono (2014:137), teknik ini dapat dilakukan melalui beberapa metode, seperti observasi (pengamatan), kuesioner (angket), wawancara, atau dengan menggunakan kombinasi metode yang dikenal dengan triangulasi. Teknik pengumpulan data berfungsi untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dengan menggunakan tiga metode utama, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berikut adalah penjelasan

mengenai masing-masing teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mencatat dan merekam secara teliti semua kejadian yang terjadi di lapangan, yang relevan dengan topik dan tujuan penelitian. Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2014:145), observasi merupakan suatu proses yang kompleks, di mana dua aspek yang penting adalah proses pengamatan dan daya ingat. Berdasarkan cara pelaksanaannya, observasi dapat dibedakan menjadi observasi partisipatif dan non-partisipatif. Selain itu, berdasarkan instrumen yang digunakan, observasi dibedakan menjadi observasi terstruktur dan tidak terstruktur. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi langsung di Diskominfo Kota Semarang. Pendekatan observasi digunakan untuk menggambarkan secara realistis perilaku atau kejadian yang terkait dengan penelitian serta untuk membantu memahami perilaku manusia.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses percakapan tatap muka di mana satu pihak mencari informasi dari pihak lainnya. Menurut Sugiyono (2014:137), wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan ketika peneliti ingin

melakukan studi pendahuluan untuk mengidentifikasi masalah yang perlu diteliti, serta memperoleh informasi lebih mendalam dari responden dengan jumlah yang terbatas. Wawancara dapat dilakukan dengan cara terstruktur maupun tidak terstruktur. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*) yang telah disusun sebelumnya, dan diajukan kepada informan. Selama wawancara, peneliti mendengarkan dan mencatat jawaban yang diberikan oleh informan, dengan bantuan perangkat pendukung seperti perekam suara. Data yang diperoleh melalui wawancara ini bersifat primer, yang berasal langsung dari sumber data utama, yaitu pegawai yang terlibat dan bertanggung jawab dalam perencanaan serta pelaksanaan inovasi pelayanan publik.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2014:240), dokumentasi adalah pengumpulan catatan tentang peristiwa yang sudah terjadi. Proses dokumentasi melibatkan pencarian berbagai jenis dokumen resmi, catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, karya-karya monumental, dan sumber lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan dokumen berupa arsip atau data yang mendukung analisis mengenai pola inovasi pada Aplikasi Pantau

Semar. Selain itu, peneliti juga mengambil gambar-gambar di lapangan dan dokumentasi eksternal yang berhubungan dengan pola inovasi Aplikasi Pantau Semar, yang dapat memberikan kontribusi penting dalam proses penelitian.

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Dalam konteks penelitian, analisis data merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menguraikan, memahami makna, serta memperoleh hasil akhir dari data yang telah dikumpulkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis data kualitatif, yang menekankan pengolahan data secara sistematis dan terorganisir melalui proses pengumpulan data yang dilakukan secara terstruktur. Menurut Bogdan (dalam Sugiyono 2016:244), analisis data kualitatif adalah serangkaian langkah sistematis yang digunakan untuk mengorganisir dan menyusun data yang diperoleh dari wawancara, observasi lapangan, serta sumber lainnya. Proses ini bertujuan untuk menarik kesimpulan yang dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan jelas terhadap fenomena yang diteliti.

Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2015:112), dalam analisis data kualitatif, proses dilakukan secara dinamis dan berkelanjutan hingga semua data diproses secara menyeluruh. Aktivitas-aktivitas yang terlibat dalam analisis data kualitatif meliputi tiga tahap utama, yaitu:

reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berikut penjelasan dari masing-masing tahap tersebut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Pada tahap ini, data akan mengalami proses penyederhanaan dengan memilih informasi yang relevan dan sesuai dengan fokus penelitian. Proses ini melibatkan pemikiran yang tajam dan membutuhkan kecerdasan, wawasan yang luas, serta pemahaman yang mendalam. Oleh karena itu, reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstraksian, serta fokus pada aspek-aspek penting, sementara elemen yang tidak relevan atau tidak penting akan dihilangkan. Proses ini dilakukan oleh peneliti saat mengumpulkan informasi terkait Aplikasi Pantau Semar di Kantor Diskominfo Kota Semarang.

2. Penyajian data (*Data Display*)

Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2016:247), penyajian data adalah proses mengorganisir dan menyusun informasi dengan tujuan agar dapat mempermudah dalam menarik kesimpulan. Melalui penyajian data, informasi yang ada akan terstruktur dalam pola hubungan yang memudahkan pemahaman. Dalam penelitian ini, data mengenai Aplikasi Pantau Semar yang diperoleh dari Diskominfo Kota Semarang dan hasil wawancara dengan pemohon, disajikan dalam bentuk

kalimat-kalimat yang menggambarkan kejadian yang terjadi di lapangan. Data dapat disampaikan dalam berbagai bentuk, seperti narasi, diagram, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan lain sebagainya. Penyajian data yang jelas akan mempermudah pemahaman situasi yang ada serta membantu merencanakan langkah-langkah selanjutnya berdasarkan informasi yang telah dipahami.

3. Verifikasi (*Concluding Drawing*)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah tahap ketiga dalam analisis data kualitatif. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2016:252), kesimpulan merupakan hasil ringkasan dari temuan penelitian yang menggambarkan pandangan akhir berdasarkan analisis sebelumnya, atau hasil dari pendekatan berpikir induktif maupun deduktif. Temuan ini bisa berupa deskripsi atau gambaran tentang objek yang sebelumnya tidak jelas atau samar, yang menjadi lebih terang setelah dianalisis. Dalam tahap ini, hasil analisis dan interpretasi data digunakan untuk menyimpulkan masalah yang telah dirumuskan, tujuan penelitian, dan hipotesis yang diajukan. Peneliti akan merumuskan kesimpulan dari data yang terkumpul untuk mencari makna yang lebih dalam, termasuk mengidentifikasi persamaan dan perbedaan yang ada dalam data tersebut.

1.8.8 Kualitas Data

Pengecekan kualitas data bertujuan untuk membantah anggapan bahwa penelitian kualitatif tidak ilmiah, sekaligus menjadi elemen yang tidak terpisahkan dari proses penelitian kualitatif (Moleong, 2007:320). Kualitas data memiliki peran penting dalam memastikan bahwa data yang dihasilkan dari penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan, sehingga penelitian tersebut dapat diakui sebagai sebuah karya ilmiah. Menurut Sugiyono (2007: 160), terdapat dua faktor utama yang memengaruhi kualitas data dalam penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas proses pengumpulan data. Kualitas instrumen penelitian berhubungan dengan metode atau teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data. Sementara itu, kualitas proses pengumpulan data secara langsung berdampak pada efektivitas dan keandalan instrumen penelitian. Kualitas instrumen penelitian yang mampu menghasilkan data valid dan reliabel sangat bergantung pada ketepatan proses pengumpulan data. Sebaliknya, jika teknik pengumpulan data yang digunakan tidak sesuai, hal tersebut akan memengaruhi kualitas instrumen penelitian yang dihasilkan, sehingga data yang diperoleh pun menjadi kurang dapat dipercaya.

Menurut Sugiyono (2014: 372–374), yang mengutip pendapat William Wiersma, triangulasi adalah metode untuk memeriksa keabsahan data dengan membandingkan data dari berbagai sumber, menggunakan berbagai cara, dan memanfaatkan waktu yang berbeda. Triangulasi

dilakukan melalui tiga pendekatan utama, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu, yang masing-masing memiliki penjelasan sebagai berikut.

1. Triangulasi sumber adalah metode untuk memverifikasi dan menguji keabsahan data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Pendekatan ini bertujuan memastikan keakuratan data yang telah dikumpulkan. Validitas data dapat diperkuat apabila informasi serupa diperoleh dari sumber-sumber yang independen, sehingga meningkatkan keandalan hasil penelitian.
2. Triangulasi teknik adalah metode untuk menguji keabsahan data dengan memverifikasi informasi dari sumber yang sama menggunakan berbagai teknik pengumpulan data. Misalnya, data yang diperoleh melalui wawancara dapat dikonfirmasi melalui dokumentasi, observasi, atau kuesioner. Sehingga pendekatan ini dapat memperkuat keandalan informasi dengan membandingkan hasil yang diperoleh dari berbagai metode.
3. Triangulasi waktu adalah metode untuk menguji keabsahan data dengan mengumpulkan informasi melalui wawancara yang dilakukan pada waktu yang berbeda, misalnya pagi, siang, dan malam. Pendekatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi kemungkinan adanya perbedaan data yang disebabkan oleh kondisi atau situasi tertentu pada waktu-waktu tersebut.

Misalnya, data yang diperoleh dari wawancara pada sore hari mungkin berbeda dengan data yang didapatkan pada pagi hari. Dengan memperhatikan variasi berdasarkan waktu, keakuratan dan keandalan data dapat dievaluasi dengan lebih mendalam.