

SKRIPSI

**INOVASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
(LAPOR) DI DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK, DAN
PERSANDIAN PROVINSI SULAWESI SELATAN**

NUR BALADIYAH

E011181002



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

ABSTRAK

Nur Baladiyah, Nomor Pokok E011181002 menyusun skripsi yang berjudul: “Inovasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan” : xv + 91 halaman + 15 gambar + 27 Daftar Pustaka, dibawah bimbingan Bapak Prof. Dr. Moh. Thahir Haning, M. Si. Dan Bapak Adnan Nasution, S. Sos. M. Si.

Inovasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah salah satu aplikasi yang digagas Pemerintah pusat yang kini telah menjadi aplikasi umum dan wajib diterapkan di seluruh Provinsi, Kabupaten atau Kota yang ada di Indonesia yang menampung aduan/aspirasi masyarakat terhadap pelayanan publik. Inovasi program LAPOR salah satu yang menerapkan yaitu Provinsi Sulawesi Selatan yang bertujuan agar semua aduan masyarakat dapat terkoordinasi dengan baik. hal ini tentunya membuat pelapor lebih mudah, efisien, dan transparansi dalam mengadu.

Penelitian ini, menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus pada inovasi LAPOR di Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan Diskominfo yang memakai Teori Tipologi inovasi dari Mulgan dan Albury. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumen. Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi LAPOR memiliki unsur-unsur tipologi inovasi yaitu inovasi produk layanan LAPOR tersebut, menerima aduan metode online dan terkoordinasi dengan dinas yang terkait dan juga bersifat transparan. LAPOR juga merupakan inovasi proses layanan karena alur pelayanan yang berbeda dari sebelumnya. Inovasi metode layanan LAPOR yaitu bisa diakses oleh beberapa metode. LAPOR juga memiliki inovasi kebijakan karena adanya LAPOR dilandasi oleh kebijakan yang terdapat tujuan dan memiliki strategi untuk kedepannya. Inovasi sistem layanan yaitu terlibatnya pemerintah pusat, provinsi, daerah, dan Admin dalam mengelola aplikasi LAPOR.

Kata Kunci : Inovasi, Layanan Pengaduan, LAPOR, Aduan Online.

ABSTRACT

Nur Baladiyah, Main Number E011181002 wrote a thesis entitled: "Innovation of People's Online Aspirations and Complaints Service (LAPOR) at the Communication, Information, Statistics, and Encoding Services of the South Sulawesi Provincial Government" : xv + 91 pages + 15 picture + 27 Bibliography under the guidance of Prof. Dr. Moh. Thahir Haning, M. Si. And Mr. Adnan Nasution, S. Sos. M. Si.

The Innovation of People's Online Aspirations and Complaints Service (LAPOR) is one of the programs initiated by the central government which has now become a general application and must be applied in all provinces, districts/cities in Indonesia that accommodates public complaints/aspirations for public services. One of the innovations of the LAPOR program that implements it is the Province of South Sulawesi, which aims to ensure that all public complaints can be properly coordinated. this of course makes it easier, more efficient, and more transparent for whistleblowers to complain.

This study used descriptive qualitative method. Focusing on LAPOR innovation in the South Sulawesi Provincial Government, Diskominfo using the innovation typology theory from Mulgan and Albury. Data collection techniques with observations, interviews, and documents. Miles, Huberman and Saldana interactive model data analysis technique.

The results of the study show that LAPOR innovation has an element of innovation typology, namely the innovation of the LAPOR service product, receiving online complaints and coordinating with the relevant agencies and also being transparent. LAPOR is also a service process innovation with a different flow than before. The innovation of the LAPOR service method is that it can be accessed by several methods. LAPOR also has policy innovations because LAPOR is based on policies that have goals and there are strategies for the future. Service system innovation is the involvement of the central, provincial, regional, and Admin governments in managing the LAPOR application.

Keywords: Innovation, Complaint Service, LAPOR, Online Complaint.



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NUR BALADIYAH
NIM : E011 18 1002
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Jenjang : S1

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Inovasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan" Adalah benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka

Makassar, 20 April 2022

Yang menyatakan



Nur Baladiyah

E011181002



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : NUR BALADIYAH
NIM : E011 18 1002
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Judul : INOVASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT (LAPOR) DI DINAS KOMUNIKASI
INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN PROVINSI
SULAWESI SELATAN.

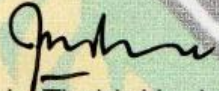
Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.


Makassar, 20 April 2022

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Prof. Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si
NIP 19570507 198403 1 001


Adnan Nasution, S.Sos., M.Si
NIP 19740707 200501 1 001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik,





UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : NUR BALADIYAH
NIM : E011 18 1002
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Judul : INOVASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT (LAPOR) DI DINAS KOMUNIKASI
INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN PROVINSI
SULAWESI SELATAN.

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 20 April 2022

Tim Penguji Skripsi:

Ketua : Prof. Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si
Sekertaris : Adnan Nasution, S.Sos., M.Si
Anggota : 1. Dr. Nurdin Nara, M.Si
2. Dr. Muhammad Yunus, MA

(*[Signature]*)
(*[Signature]*)
(*[Signature]*)
(*[Signature]*)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Hidayahnya sehingga penulis hingga saat ini diberikan kesehatan, kebahagiaan, rezeki, dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Inovasi Layanan Aplikasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan”. Tidak lupa sholawat penulis panjatkan kepada sang revolusioner sejati nabi Muhammad SAW.

Penulis mengetahui bahwa penulisan skripsi ini jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Namun, penulis berusaha melakukan yang terbaik saat menulis skripsi ini, sehingga penulis terbuka dalam menerima kritik dan saran yang membangun dalam penulisan skripsi ini untuk perbaikan lebih lanjut.

Ucapan banyak terima kasih tak lupa penulis ucapkan teruntuk orang tua tersayang **Misbach dan Churimah** terima kasih telah memberikan dukungan baik berupa kasih sayang, doa, perhatian dan dukungan moril dan materil lainnya kepada penulis serta berjuang untuk kehidupan penulis. Terima kasih juga kepada kakak penulis atas dukungan dan menjadi teman cerita selama ini.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak **Prof. Dr. Thahir Haning, M.Si** selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak **Adnan Nasution S.Sos,**

M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulis telah mendapat dukungan dari berbagai pihak yang secara tidak langsung maupun langsung telah memberikan manfaat bagi penulis. Oleh karenanya, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat, khususnya kepada :

1. **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin dan Bapak **Dr. Muh. Tang Abdulla, S.Sos., M.A.P** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi.
2. **Prof. Dr. Thahir Haning, M.Si** selaku dosen Pembimbing I sekaligus penasihat akademik selama kurang lebih 4 tahun, terima kasih atas nasehat dan bimbingannya.
3. **Adnan Nasution S.Sos, M.Si** selaku dosen pembimbing II, terima kasih atas waktunya dan bimbingannya dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
4. **Dr. Nurdin Nara M.Si dan Dr. Muhammad Yunus MA** selaku penguji dalam ujian skripsi, terima kasih atas kritik dan saran yang membangun dalam penyempurnaan penulisan.
5. **Dosen Departemen Ilmu Administrasi** Universitas Hasanuddin yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang sangat berharga selama kurang lebih empat tahun perkuliahan.
6. Seluruh **Staff Departemen Ilmu Administrasi** (Ibu Rosmina, Ibu Darma, Pak Lili, DII) dan **Staff di lingkup FISIP Unhas tanpa terkecuali**. Terima kasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.

7. Terima kasih kepada **staff Diskominfo Sulawesi Selatan** (Mas eka, Bapak Kama), terima kasih atas informasinya yang membantu sehingga dapat menyusun skripsi ini hingga selesai.
8. Terima kasih kepada **Para-paraku (Ainun Anugrah, Anggit Aulia, Ardikasari, Indah Marsita, Irmadamayanti, Mega Suci, Nurul Faradila, Novianti, Ratu Triana, Sakhratunnisa)**, yang telah memberikan motivasi dan semangat selama kurang lebih empat tahun perkuliahan dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teman seperjuangan selama perkuliahan di kampus **LENTERA 2018**, terima kasih telah menjadi saudara selama empat tahun yang telah menjalani suka duka bersama dan memberikan cerita tersendiri selama ini, semoga setiap mimpi kita menjadi nyata. Tetap semangat dan jadi penerang.
10. Terima kasih kepada **HUMANIS FISIP Unhas** yang telah memberi pengalaman berorganisasi. Semoga HUMANIS FISIP Unhas tetap jaya dalam kebersamaan.
11. Terima kasih kepada teman **KKN Pinrang 3** yang telah memberi cerita baru, pengalaman, pengetahuan, dan liburannya.
12. Terima kasih kepada **Deputi pendidikan GenBI Unhas** Kakak, teman dan adik-adik yang telah mendukung dan memotivasi penulis dalam penyusunan skripsi.
13. Terima kasih kepada **Sunday Coffe (Reskina dkk)** yang telah menemani hari” kosong penulis dan tempat kerja skripsi.

14. Terima kasih kepada **penulis** yang tetap semangat, bekerja keras, tetap tersenyum, tidak menyerah, selalu memberikan yang terbaik, dan selalu mencoba lebih dari apa yang dia bisa.
15. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, penulis tidak bisa menyebutkan satu persatu penulis mengucapkan banyak terima kasih.

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| ABSTRAK | ii |
| ABSTRACT | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN | iv |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | v |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| PENDAHULUAN | 1 |
| I.1 Latar Belakang | 1 |
| I.2 Rumusan Masalah..... | 5 |
| I.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| I.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| I.1 Konsep Inovasi | 6 |
| I.1.1 Pengertian Inovasi | 6 |
| I.1.2 Tipologi Inovasi | 8 |
| I.1.3 Tingkatan Inovasi | 11 |
| I.1.4 Atribut Inovasi | 13 |
| I.1.5 Kriteria Inovasi | 14 |
| I.1.6 Proses Inovasi | 15 |
| I.1.7 Faktor Penghambat Inovasi | 18 |
| I.1.8 Faktor Pendorong Inovasi..... | 20 |
| I.1.9 Sumber Inovasi | 20 |
| I.1.10 Strategi Inovasi | 21 |
| I.2 Konsep Pelayanan Publik | 21 |
| I.2.1 Pengertian Pelayanan Publik | 21 |
| I.2.2 Jenis Pelayanan Publik..... | 22 |
| I.2.3 Unsur Pelayanan Publik..... | 23 |

| | | |
|--------|--|-----------|
| I.2.4 | Asas Pelayanan Publik..... | 25 |
| I.2.5 | Prinsip Pelayanan Publik..... | 26 |
| I.2.6 | Karakteristik Pelayanan Publik..... | 27 |
| I.3 | Konsep LAPOR (Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat)..... | 29 |
| I.3.1 | Pengertian LAPOR..... | 29 |
| I.3.2 | Tujuan LAPOR | 29 |
| I.4 | Kerangka Pikir | 32 |
| | METODE PENELITIAN | 34 |
| I.1 | Pendekatan Penelitian | 34 |
| I.2 | Lokasi Penelitian | 34 |
| I.3 | Fokus Penelitian..... | 34 |
| I.4 | Informan..... | 35 |
| I.5 | Jenis dan Sumber Data | 36 |
| I.6 | Teknik Pengumpulan Data..... | 36 |
| I.7 | Teknik Analisis Data | 37 |
| | DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN | 39 |
| IV.1 | Gambaran Umum Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan..... | 39 |
| IV.1.1 | Alamat Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan..... | 40 |
| IV.1.2 | Visi Misi Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan..... | 40 |
| IV.1.3 | Tugas Fungsi dan Struktur Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan..... | 40 |
| | PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN | 48 |
| V.1 | Inovasi Produk Layanan | 49 |
| V.2 | Inovasi Proses Layanan..... | 65 |
| V.3 | Inovasi Metode Pelayanan..... | 76 |
| V.4 | Inovasi Kebijakan..... | 80 |
| V.5 | Inovasi Sistem | 84 |
| | PENUTUP | 88 |
| A. | Kesimpulan..... | 88 |

| | |
|----------------------------|-----------|
| B. Saran..... | 88 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 90 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----------|
| Gambar II. 1 Tipologi Inovasi Publik..... | 10 |
| Gambar II. 2 Jenis Inovasi..... | 12 |
| Gambar II. 3 Proses Inovasi | 17 |
| Gambar II. 4 Faktor Penghambat Inovasi | 19 |
| Gambar II. 5 Cara Melapor di LAPOR | 30 |
| Gambar II. 6 Alur Kerja LAPOR..... | 31 |
| Gambar II. 7 Kerangka Pikir | 33 |
| | |
| Gambar IV. 1 Struktur Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan..... | 47 |
| | |
| Gambar V. 1 Jumlah Aduan LAPOR (Pertahun)..... | 57 |
| Gambar V. 2 Alur Kerja LAPOR | 66 |
| Gambar V. 3 Status Aduan Laporan | 69 |
| Gambar V. 4 Metode Aduan LAPOR (Website)..... | 77 |
| Gambar V. 5 Metode Aduan LAPOR (App Mobile) | 78 |
| Gambar V. 6 SK Admin LAPOR Sulawesi Selatan | 81 |
| Gambar V. 7 Menu Tampilan LAPOR..... | 85 |

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Inovasi di Indonesia sudah mengalami banyak perkembangan, begitu halnya diberbagai bidang pemerintahan termasuk di sektor pelayanan publik sudah banyak yang beralih menggunakan pelayanan berbasis elektronik. Sekarang ini, inovasi sudah mulai mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan teknologi dan komunikasi. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan meningkatkan pelayanan yang ada dan memberikan kemudahan bagi pengguna maupun pegawai di bidang pelayanan.

Inovasi pelayanan yang berbasis teknologi merupakan salah satu inovasi yang digunakan dalam mewujudkan pelayanan yang good governance. Oleh karenanya, adanya PERMENPAN RB No. 31 Tahun 2014 menjelaskan bahwa inovasi adalah proses kreatif menciptakan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan atau memodifikasi dari yang sudah ada. Inovasi yang dibuat harus memiliki kriteria bermanfaat, dapat ditransfer, efektif, kebaruan, dan berkelanjutan.

Inovasi sangat dibutuhkan dalam pelayanan karena masih banyaknya pelayanan di Indonesia yang masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Karenanya, pemerintah bertanggung jawab dalam menanggapi permintaan dan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan. Robbins mengatakan bahwa “inovasi adalah jenis perubahan yang lebih khusus. Inovasi merupakan gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau

memperbaiki suatu produk atau proses, juga layanan.” (Ahmad, 2018:81). Inovasi biasa dipahami dengan proses penciptaan produk baik berupa barang maupun jasa yang baru. Inovasi juga diharapkan mampu meningkatkan kinerja organisasi baik dalam memproduksi barang maupun jasa.

Pelayanan publik kini menjadi isu strategis karena merupakan interaksi antara Pemerintah dan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik No 25 tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan Administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terjadi pergeseran paradigma dalam pelayanan publik dimana semula orientasi ditunjukkan untuk birokrat kini ditunjukkan untuk kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, karena masyarakat disini adalah pelanggan, maka tujuan pelayanan publik yaitu untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat . Dalam hal ini pemerintah berperan penting dalam menyediakan pelayanan publik prima kepada masyarakat baik segi regulasi maupun dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Atas dasar itu, pemerintah berupaya meningkatkan layanan publik untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dengan melibatkan masyarakat dalam proses pelayanan publik. Masyarakat diminta pendapatnya atau mengevaluasi jalannya pelayanan yang telah diberikan pemerintah untuk masyarakat dengan mengisi kotak saran, call center, dan lain sebagainya.

Namun pada kenyataannya kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat tidak banyak yang berubah, masih memiliki banyak kelemahan dan belum memenuhi kebutuhan dari masyarakat. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah/ birokrasi yang beredar melalui surat kabar maupun media informasi lainnya.

Banyaknya aduan maupun keluhan masyarakat tentang pelayanan publik Pemerintah yang tidak dikelola secara efektif dan terpadu. Setiap penyelenggara organisasi mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya, pengaduan dapat diproses dua kali atau sebuah aduan tidak diproses sama sekali oleh instansi manapun karena pengaduan yang tidak dalam kewenangannya. Pemerintah berinovasi membuat sebuah aplikasi yang bernama "LAPOR" (layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat).

LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. LAPOR di terapkan di provinsi Sulawesi Selatan sejak tahun 2017 dan sampai saat ini masih beroperasi. LAPOR! Terhubung secara langsung dengan instansi bersangkutan, sehingga setiap keluhan layanan publik, akan terhubung langsung ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. LAPOR, mempunyai Administrasi yang siap menerima setiap pengaduan kapanpun. Diharapkan dari aplikasi ini semua aduan yang ada di provinsi Sulawesi Selatan dapat terintegrasi dan dapat ditangani. Hal ini memungkinkan pemerintah untuk memberikan umpan balik agar pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan.

Adanya aplikasi LAPOR ternyata belum memaksimalkan fungsinya, hal ini sesuai dengan apa yang didapat oleh penulis di berbagai situs internet. Seperti masih rendahnya jumlah aduan di Provinsi Sulawesi Selatan dikarenakan masyarakat tidak maksimal dalam menggunakan aplikasi. Sepanjang tahun 2018, Pemerintah Provinsi hanya menerima 303 aduan, termasuk Kabupaten/kota. Dan dari jumlah aduan tersebut, Kota Makassar menerima dan mengelola 150 aduan, sedangkan kabupaten/kota yang berada di Sulawesi Selatan hanya menerima aduan sebanyak kurang dari 45 aduan. Di Sulsel ini, sisa empat kabupaten/kota yang belum terhubung aplikasi ini. Yakni, Toraja, Parepare, Selayar dan Jenepono. (<http://jipp.sulselprov.go.id>, 2018).

Masalah lain yaitu masih belum eksisnya aplikasi LAPOR ini dikalangan masyarakat, hal ini disebabkan karena masih minimnya sosialisasi LAPOR di masyarakat jadi perlunya sosialisasi yang lebih masih terkait LAPOR. (<http://jipp.sulselprov.go.id> ,2019)

Ditemukan juga masalah terkait aduan masyarakat yang belum ditindaklanjuti oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan yaitu dari 795 laporan yang diterima dari aplikasi, baru 62 persen yang telah ditindaklanjuti. Dan juga kurang keaktifan instansi Pemerintah Sulawesi Selatan, nilai keaktifan di tingkat 68 persen. “Dimana tujuh dari 22 instansi pemerintah tidak aktif dalam mengelola pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!”. (<https://menpan.go.id>, 2020)

Dengan adanya terobosan inovasi yang dibuat oleh Pemerintah dan masalah yang diangkat seperti yang telah dibahas, Maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana penerapan inovasi aplikasi LAPOR dalam menangani aduan masyarakat. Sehingga penulis mengambil judul “Inovasi Layanan Aspirasi dan

Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Inovasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan?”

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan inovasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.

I.4 Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian yang dilaksanakan dengan baik akan memberikan suatu informasi yang akurat dan faktual, sehingga akan membantu memberikan sebuah manfaat. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi untuk perkembangan Ilmu Administrasi Publik khususnya dari prespektif dalam hal inovasi pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan masukan bagi Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan terkait dengan inovasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

I.1 Konsep Inovasi

I.1.1 Pengertian Inovasi

Menurut Susanto, Inovasi merupakan penemuan baru yang berbeda dari yang pernah ada sebelumnya atau yang telah dikenal sebelumnya disebut sebagai inovasi. Inovasi memiliki makna yang tidak sebatas membangun dan memperbaiki namun juga dapat didefinisikan lebih luas, yaitu memanfaatkan ide atau penemuan baru untuk menciptakan produk, proses dan suatu layanan. (P. J. Basuki 2018:208)

Menurut Rogers dalam (Ridlowi dan Himam 2018:23) mengatakan “An innovation is an idea, practice, or object that is perceived as a new individual or other unit of adapter.” (inovasi sebagai suatu ide, gagasan, praktek atau objek atau benda yang berdasar dan diterima sebagai sesuatu yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi).

Sementara, Jamaludin dalam (Maysaroh 2018:29) inovasi adalah implementasi dan adopsi pemikiran baru oleh individu dalam organisasi. Adapun West dan Farr merumuskan inovasi sebagai pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkan yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat luas. Inovasi umumnya positif, modern,

sesuatu yang baru dan merupakan perubahan yang dirasakan individu sebagai suatu hal yang baru.

Menurut Damanpour dalam (Elkesaki, Oktaviani, dan Setyaherlambang 2021:72), menyatakan bahwa pelayanan inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan Administrasi baru atau rencana baru untuk anggota organisasi. Inovasi pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk mengimplementasikan pelaksanaan desentralisasi yaitu mengupayakan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran dan kemandirian bagi masyarakat dan daerahnya.

“Service innovations are often integrated: since services traditionally cannot be stored, but must be produced at the moment of consumption, the product, the production and the delivery procedure are integrated. However, along with the development of information technology (IT), storing of services is increasingly possible and the users can practise self-service.”

(Inovasi layanan seringkali terintegrasi: karena layanan secara tradisional tidak dapat disimpan, tetapi harus diproduksi pada saat konsumsi, produk, produksi dan prosedur pengiriman terintegrasi. Namun seiring dengan perkembangan teknologi informasi (TI), penyimpanan layanan semakin memungkinkan dan pengguna dapat mempraktikkan layanan sendiri.) (Fuglsang dan Sundbo 2016:220).

Menurut Suryana inovasi yaitu kemampuan untuk menerapkan kreativitas dalam rangka memecahkan persoalan dan peluang untuk meningkatkan dan memperkaya kehidupan.(Mashuri, Afifuddin, dan Khoiron 2021:17)

I.1.2 Tipologi Inovasi

Dalam hubungannya dengan pelayanan publik, Halvorse dan Thomas (Y. Basuki, Kasmad, dan Nasrulhaq 2018:208), mengemukakan enam tipologi inovasi di sektor publik, yaitu sebagai berikut.

1. *A new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang telah diperbaiki). Misalnya pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan masyarakat.
2. *Process innovation* (inovasi proses), misalnya dalam proses penyediaan pelayanan atau produk.
3. *Administrative innovation* (inovasi Administrasi), misalnya penggunaan kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan.
4. *System innovation* (inovasi sistem), yakni sistem baru atau perubahan mendasar dari sebuah sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru kerja sama dan interaksi.
5. *Conceptual innovation* (inovasi konseptual), adalah perubahan dalam *outlook*, misalnya manajemen terpadu, atau *mobility leasing*.
6. *Radical change* (perubahan radikal), yang dimaksud adalah pergeseran pandangan umum atau perubahan mental dari pegawai instansi pemerintahan.

Lebih lanjut, dijelaskan beberapa kategori dari inovasi, yakni sebagai berikut.

1. *Incremental innovation-radical innovations*.

Inovasi ini berhubungan dengan tingkat keaslian (*novelty*) dari inovasi itu sendiri. Pada sector industri, sebagian besar inovasi bersifat perbaikan *incremental* (penambahan).

2. *Top down innovation-bottom up innovation.*

Hal ini menjelaskan siapa yang memimpin perubahan perilaku. *Top* dalam konteks ini bermakna manajer atau tingkatan organisasi yang lebih tinggi, sedangkan *bottom* menunjukkan pada pegawai pemerintahan dan pengambil keputusan pada tingkat unit (*mid level policy makers*).

3. *Ned-led innovation and efficiency-led innovation,*

yakni proses inovasi yang dimulai telah memecahkan masalah dalam peningkatan efisiensi pelayanan, produk, dan prosedur.

Terkait dengan kategori inovasi itu,Inovasi dibagi menjadi 2 kategori yaitu (Hafizh 2016) :

1. Sustaining innovation (inovasi terusan) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru tetapi tetap didasarkan diri pada kondisi pelaksanaan pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.
2. Discontinues innovation (inovasi terputus) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi didasarkan pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

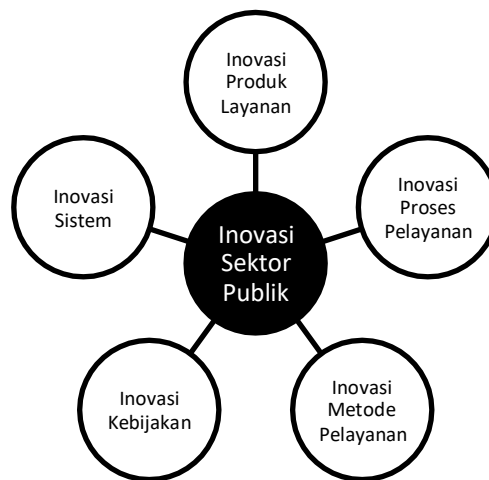
Tipologi inovasi menurut Muluk dalam (Hafizh 2016) terdiri dari :

1. Inovasi produk layanan, dimulai dengan adanya perubahan pada desain dan produk suatu layanan yang mana membedakan dengan produk layanan terdahulu atau sebelumnya.
2. Inovasi proses layanan, mengacu pada adanya pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan adanya kombinasi antara perubahan, prosedur,

kebijakan, dan pengorganisasian yang diperlukan organisasi dalam melakukan inovasi.

3. Inovasi metode pelayanan, adanya perubahan yang baru dalam aspek interaksi yang dilakukan pelanggan atau adanya cara yang baru dalam menyediakan atau memberikan suatu layanan.
4. Inovasi kebijakan, relevan dengan aspek visi, misi, tujuan, dan strategi baru serta menyangkut realitas yang muncul sehingga diperlukan aspek strategi dan kebijakan baru.
5. Inovasi Sistem, Kebaruan dalam konteks interaksi atau hubungan yang dilakukan dengan pihak aktor lain dalam rangka suatu perubahan pengelolaan organisasi.

Gambar II. 1 Tipologi Inovasi Publik



Sumber : Muluk dalam (Ahmad 2018)

I.1.3 Tingkatan Inovasi

Inovasi dibagi menjadi beberapa tingkatan, dimana level inovasi mencerminkan variasi besarnya dampak yang disebabkan oleh inovasi yang berlangsung. Kategori level inovasi menurut Mulgan & Albury dalam (Hafizh 2016) :

1. Inovasi Inkremental

Inovasi inkremental berarti inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Secara umum sebagian besar inovasi berada dalam level ini dan jarang sekali mengarah kepada perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walau demikian, inovasi inkremental memainkan peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan secara terus menerus dan mendukung rajutan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan lokal dan perorangan serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*).

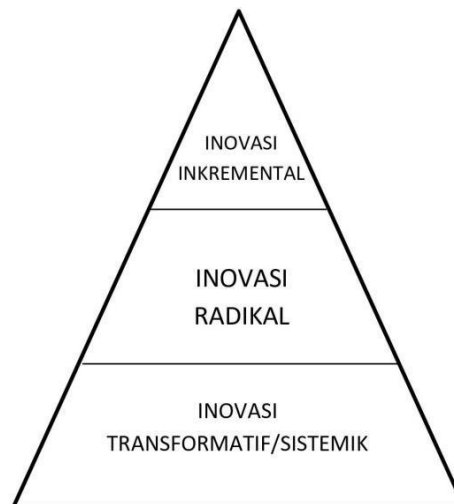
2. Inovasi Radikal

Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan. Inovasi jenis ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena umumnya memiliki risiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.

3. Inovasi Transformative/Sistemis

Inovasi transformasi atau sistemis membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasikan semua sector dan secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi. Inovasi jenis ini tentu bersifat lebih mendalam karena mencakup struktur sistemis keorganisasian.

Gambar II. 2 Jenis Inovasi



Sumber : Mulgan dan Albury (Muluk , 2008;47)

I.1.4 Atribut Inovasi

Atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam (Florence 2018:5), yaitu:

1. *Relative advantage* atau keuntungan relative

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

2. *Compatibility* atau Kesesuaian

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimasukkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transit ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3. *Complexity* atau Kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. *Triability* atau Kemungkinan dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama.

Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Obserability* atau Kemudahan hati

Sebuah inovasi juga harus dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

I.1.5 Kriteria Inovasi

Berdasarkan PERMEN PAN RB No.3 Tahun 2018, menyatakan bahwa kriteria inovasi terbagi atas 5 yakni:

1. Memiliki kebaruan, yaitu memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Efektif, yaitu memperlihatkan hasil yang nyata dan memberikan solusi dalam penyelesaian permasalahan.
3. Bermanfaat, yaitu menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik.
4. Dapat ditransfer/direplikasi, yaitu dapat dan/atau telah dicontoh dan/atau menjadi rujukan dan/atau diterapkan oleh unit penyelenggara pelayanan publik lainnya.
5. Berkelanjutan, yaitu mendapat jaminan terus dipertahankan yang diperlihatkan dalam bentuk dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan.

I.1.6 Proses Inovasi

Inovasi hadir karena adanya masalah atau kebutuhan. Ketika masalah atau kebutuhan muncul di tengah-tengah masyarakat, maka inovasi dengan sendirinya akan muncul. Proses pengembangan inovasi menurut Suwarno pada umumnya akan melewati tahapan sebagai berikut (Ridlowi dan Himam 2018:23):

1. Kebutuhan atau masalah

Mengenali masalah atau kebutuhan dapat dilakukan melalui proses politik dimana masalah sosial menjadi sebuah prioritas dalam agenda yang memerlukan penelitian. Dalam kasus lain, ilmuwan dapat mengenali masalah yang akan muncul di masa yang akan datang, atau mengenali kesulitan saat ini

2. Riset Dasar dan Aplikatif

Inovasi pada umumnya selalu identik dengan teknologi. Dalam hal ini pengertian teknologi adalah sebuah rancangan untuk langkah instrumental mengurangi ketidakpastian dalam hubungan sebab-akibat dalam mencapai tujuan yang dikehendaki. Teknologi terdiri atas 2 (dua) aspek penting, yaitu:

- a) Aspek hardware (material) seperti peralatan (equipment), produk, dll.
- b) Aspek software (perangkat lunak), terdiri atas pengetahuan (knowledge), keterampilan (skills), prosedur, prinsip-prinsip, dsb.

Kebanyakan inovasi teknologi diciptakan melalui kegiatan riset dasar atau riset yang bersifat ilmiah murni. Riset dasar tidak memiliki tujuan khusus untuk mengaplikasikan pengetahuan pada masalah-masalah praktis. Adapun riset aplikatif merupakan kegiatan ilmiah yang

dimaksudkan untuk mengatasi/ menyelesaikan masalah praktis. Biasanya untuk mengamankan hasil dari riset tersebut digunakan pemanfaatan pihak paten. Bagi banyak kalangan paten adalah salah satu ukuran kesuksesan dari riset.

3. Pengembangan

Sebenarnya istilah Penelitian dan Pengembangan/Litbang (R&D), tidak dipisahkan satu sama lain. Sebagai istilah yang umum, R&D selalu digunakan secara bersamaan.

Namun dalam konteks pengembangan inovasi, R&D merupakan dua kegiatan yang berbeda. Pengembangan inovasi adalah proses membawa ide-ide baru ke dalam bentuk yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

4. Komersialisasi

Komersialisasi adalah produksi, pabrikasi, pengemasan, pemasaran dan distribusi sebuah produk inovasi. Dalam sektor bisnis, tahapan komersialisasi ini sangat krusial sebelum sebuah produk dapat dilemparkan ke pasar. Sedangkan di sektor publik, tidak dikenal istilah komersialisasi. Selain filosofi sektor publik yang nonkomersial, produk inovasi di sektor publik relatif berbeda dengan produk di sektor bisnis.

Namun, tahap komersialisasi di sektor publik ini dapat dibandingkan dengan tahap penskalaan atau diseminasi produk polos komersial dan inovatif. Artinya, proses manufaktur, manufaktur, pengemasan, pemasaran, dan distribusi produk inovasi juga terjadi di sektor publik. Sebagai catatan, pemasaran merupakan langkah penting dalam

membawa produk inovatif ke pasar. Bab lain membahas peran pemasaran di sektor publik

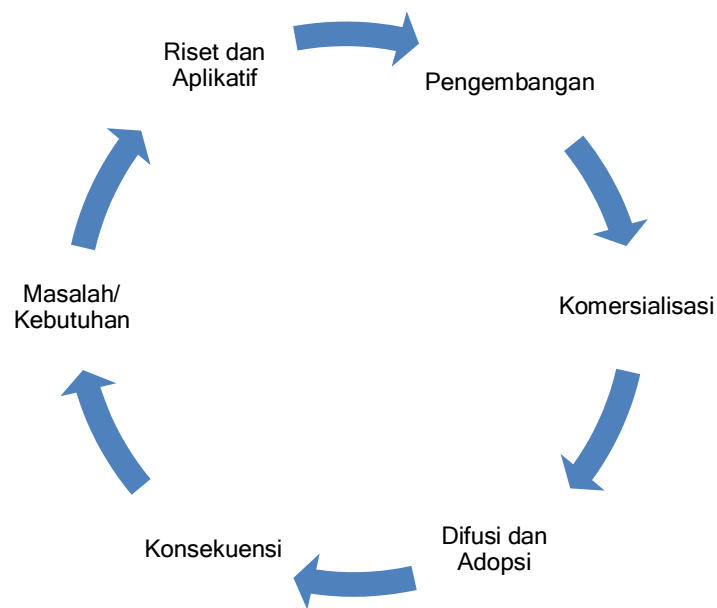
5. Difusi dan adopsi

Pada tahap ini, inovasi produk ada di pasar. Konsumen sudah familiar dengan produk ini dan mulai memutuskan apakah akan membeli

6. Konsekuensi

Pada fase ini, Anda dapat melihat apakah masalah atau kebutuhan yang diidentifikasi pada awal pengembangan inovasi telah teratasi. Inovasi baru seringkali menimbulkan masalah dan kebutuhan baru. Dengan cara ini, proses pengembangan inovasi menjadi siklus inovasi.

Gambar II. 3 Proses Inovasi



Sumber : (Suwarno, 2008:22)

I.1.7 Faktor Penghambat Inovasi

Borins dalam (Ridlowi dan Himam 2018:25) mengatakan ada tiga penghambat inovasi. *Pertama*, muncul dari dalam birokrasi itu sendiri, yaitu sikap yang skeptis dan enggan berubah; *kedua*, berasal dari lingkungan politik. Tuntutan organisasi kadang-kadang tidak bisa dipenuhi karena lingkungan politik yang tidak kondusif seperti penambahan anggaran, peraturan-peraturan yang menghambat dan kepentingan-kepentingan golongan. Hambatan *ketiga* berasal dari lingkungan di luar sektor publik seperti keraguan publik terhadap efektivitas suatu program, kesulitan melaksanakan program, terutama dalam menentukan kelompok sasaran.

Menurut Alburny dalam (Adypurnawati dan Hariani 2019:7) Hambatan inovasi diidentifikasi ada delapan jenis. Salah satunya yang dimaksud dengan budaya risk aversion adalah budaya yang tidak menyukai resiko. Hal ini berkenaan dengan sifat inovasi yang memiliki segala resiko, termasuk resiko kegagalan. Sektor publik, khususnya pegawai cenderung enggan berhubungan dengan resiko, dan memilih untuk melaksanakan pekerjaan secara prosedural Administratif dengan resiko minimal. Selain itu, secara kelembagaanpun, karakter unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani resiko yang muncul akibat dari pekerjaannya.

kendala lain adalah ketergantungan pada figure tertentu yang mempunyai kinerja tinggi, sehingga kebiasaan kebanyakan pegawai di sektor publik hanya menjadi pengikut. Stagnasi dan kemacetan akan terjadi ketika figure tersebut hilang.

Dan juga, hambatan anggaran yang periodenya sangat pendek, serta hambatan Administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel. Sejalan dengan itu juga, biasanya penghargaan atas karya-karya inovatif masih sangat sedikit. Sangat disayangkan hanya sedikit apresiasi yang layak atas prestasi pegawai atau unit yang berinovasi.

Dalam banyak kasus, sektor publik menggunakan dan menghadirkan perangkat teknologi yang sangat canggih untuk memenuhi kebutuhan dalam melakukan pekerjaannya. Namun di sisi lain, ada kendala budaya dan organisasi. Budaya organisasi tidak mau menganut sistem yang benar-benar bekerja untuk mengurangi pemborosan dan inefisiensi kerja.

Gambar II. 4 Faktor Penghambat Inovasi



Sumber : (Mulgan & Alburny, 2003:31)

I.1.8 Faktor Pendorong Inovasi

Rogers (Adypurnawati dan Hariani 2019:7) mengemukakan bahwa inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor pendukung, antara lain:

1. Adanya keinginan untuk merubah diri.
2. Adanya kebebasan untuk berekspresi
3. Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif
4. Tersedianya sarana dan prasarana
5. Kondisi lingkungan yang harmonis

I.1.9 Sumber Inovasi

Menurut Harvard Bussiness Essentials dalam (Nuryamin 2016) terdapat 6 sumber ide inovasi, diantaranya:

1. Pengetahuan baru (*new knowledge*) misalnya perkembangan sains dan teknologi
2. Penemuan (*invention vactories*), ide inovasi diperoleh dengan melakukan penelitian formal dan pengembangan
3. Pengguna utama (*lead user*) yakni perusahaan dan individu, konsumen dan non-konsumen pengguna utama yang memiliki kebutuhan unik sesuai dengan biayanya
4. *Skunkworks*, ide inovasi diperoleh dengan mempekerjakan orang berbakat yang memiliki perbedaan pandangan dengan organisasi dalam pemecahan masalah

5. Desain yang memahami konsumen (*emphatic design*), ide inovasi diperoleh melalui pengamatan terhadap pengguna barang dan juga mengidentifikasi kebutuhan yang belum ditemukan pengguna

I.1.10 Strategi Inovasi

Menurut eggers & Singh (Abdullah 2020) sumber inovasi dapat digali melalui beberapa strategi dalam inovasi, yaitu :

- *Cultivate*, melalui strategi “mengolah” sumber-sumber inovasi dari internal pemerintahan sendiri, misalnya bagaimana memunculkan ide-ide cerdas, pengetahuan dan keterampilan tertentu yang dimiliki oleh para aparatur, yang mungkin selama ini belum terungkap;
- *Replication*, organisasi pemerintahan menciptakan sistem atau cara untuk mengidentifikasi dan mengadopsi bentuk-bentuk inovasi di tempat lain;
- *Partner*, strategi dimana pemerintah bermitra dengan badan-badan pemerintahan secara internal dan bermitra dengan pihak ketiga seperti pengusaha kontraktor dan organisasi nonprofit;
- *Network*, strategi pemerintah membangun jaringan kepada pihak-pihak eksternal; dan
- *Open source*, strategi pemerintahan dengan membuka seluas-luasnya bagi pihak eksternal yang memiliki sumberdaya yang dibutuhkan.

I.2 Konsep Pelayanan Publik

I.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan Administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Menurut Lewis dan Gilman dalam (Nugroho 2017), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Kepercayaan masyarakat yang besar adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Ratminto dan Winarsih dalam (Y. Basuki, Kasmad, dan Nasrulhaq 2018:209) mengatakan, pelayanan publik adalah berbagai bentuk jasa pelayanan Administrasi pemerintahan atau perizinan, baik itu barang publik maupun dalam bentuk jasa yang pada hakikatnya merupakan tanggung jawab pemerintah (pusat dan daerah) sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

I.2.2 Jenis Pelayanan Publik

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu (Ahmad 2018):

a. Pelayanan Pemerintahan

Adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, dan keimigrasian.

b. Pelayanan Pembangunan

Suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan saran dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara.

c. Pelayanan Utilitas

Jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti, penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi masal.

d. Pelayanan Sandang, Pangan, dan Papan

Jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan pokok perumahan.

e. Pelayanan Kemasyarakatan

Jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan.

I.2.3 Unsur Pelayanan Publik

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik (Mulyawan 2016:34), yaitu:

1. Unsur Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, Unsur ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai (regulator) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemerintah Daerah bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi

ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan.

2. Unsur Penerima layanan (pengguna layanan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, Unsur kedua ini adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.
3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan. Unsur ini merupakan unsur dari kepuasan pengguna layanan menerima pelayanan, unsur kepuasan pengguna layanan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pengguna layanan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah. Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, memberikan arah terjadinya perubahan atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari paradigma rule government bergeser menjadi paradigma good governance (tata pemerintahan yang baik).

I.2.4 Asas Pelayanan Publik

Dalam memberikan layanan yang prima penyelenggara layanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Ahmad 2018)

a. **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. **Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. **Kesamaan Hal**

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. **Keseimbangan**

Hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

I.2.5 Prinsip Pelayanan Publik

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Mustofadidjaja dalam (Ahmad 2018) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik meliputi :

- a. Menetapkan standar pelayanan yang artinya standart tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan.
- b. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus memiliki berbagai instrument yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan, kritik ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara proaktif.
- c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil. Dalam pemberian barang layanan tertentu, dimana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan, maka pengertian adil adalah proposional sesuai dengan tarif yang dibayarkannya.
- d. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah akses oleh masyarakat pelanggan.
- e. Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang. Jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh tingkatan yang mengetahui

penyimpangan tersebut harus segera membenarkan sesuai dengan kapasitasnya atau jika tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut.

- f. Menggunakan semua sumber-sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien, efektivitas, serta ekonomis, maka dalam penggunaan sumber-sumber yang digunakan dalam pelayanan harus memenuhi kriteria ini.
- g. Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

I.2.6 Karakteristik Pelayanan Publik

Leemans dalam (Sellang et al. 2019:51), mengungkapkan bahwa pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan dengan ciri sebagai berikut:

- a. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran
- b. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan
- c. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai (a) Prosedur/ tata cara pelayanan; (b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan Administratif; (c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan; (d) Rincian biaya/tarif

pelayanan dan tata cara pembayarannya; (e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

- d. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisiensi, mengandung arti: (a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan; (b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- f. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- g. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
- h. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

I.3 Konsep LAPOR (Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat)

I.3.1 Pengertian LAPOR

LAPOR adalah sarana aspirasi dan pengaduan yang mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu, jadi terhubung dengan seluruh instansi pemerintahan baik di pusat maupun daerah. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. SP4N-LAPOR! telah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah di Indonesia.

I.3.2 Tujuan LAPOR

SP4N-LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “no wrong door policy” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. SP4N bertujuan agar :

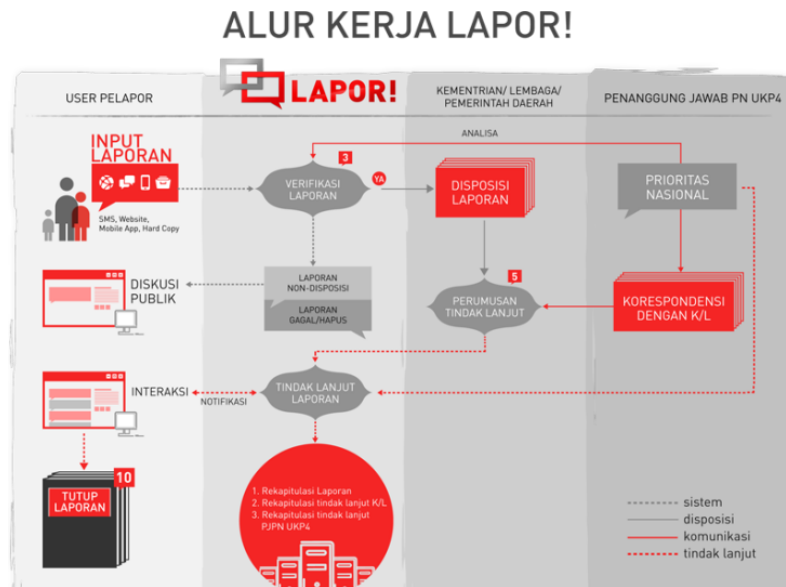
- Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
- Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
- Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Gambar II. 5 Cara Melapor di LAPOR



Sumber : *Website* resmi SPAN LAPOR

Gambar II. 6 Alur Kerja LAPOR



Sumber: *Website Resmi SPAN LAPOR*

Penelitian serupa juga dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu, diantaranya seperti :

| Nama | Judul | Metode | Hasil | Perbedaan |
|-------------------------|--|--------------------------|---|------------------|
| Rachmawati (2016) | Penerapan Inovasi Pelayanan Pengaduan Media Center di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya | Deskriptif Kualitatif | aplikasi ini memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mempromosikan layanan pengaduan di kota Surabaya | objek penelitian |
| Mashuri, Afifuddin, dan | Inovasi Pelayanan Publik Kota Malang (Studi Program | Deskriptif Kualitatif | jalannya proses pengaduan dan disabilitas sebelum | objek penelitian |

| | | | | |
|-------------------|--|--|--|--|
| Khoiron (2021) | Sambat Online di Dinas Komunikasi dan Informatika) | | adanya sambat online serta inovasi yang diambil sebelum pelaksanaan program; cara memberikan layanan sesudah adanya program sambat online, menanggapi pesan masuk dan mengetahui penghambat dan pendukung pasca adanya program | |
|-------------------|--|--|--|--|

I.4 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan alur berpikir peneliti dalam penelitian, untuk mengetahui bagaimana alur berpikir peneliti dalam menjelaskan permasalahan penelitian. Adapun dalam penelitian ini penulis menggunakan Tipologi inovasi yang dikemukakan oleh Mulgan dan Albury (Muluk 2008), yaitu :

1. Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan

2. Inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.
3. Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan.
4. Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.
5. inovasi dalam interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (changes in governance).

Gambar II. 7 Kerangka Pikir

