

**SKRIPSI**

**INOVASI PROGRAM PELAYANAN MELALUI  
APLIKASI TANGGAP CEPAT (TAN-CEP) DI SATUAN  
POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN TOLITOLI**

**SAKHRATUN NISA**

**E011181301**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**2022**



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

### ABSTRAK

**Sakhratun Nisa (E011181301), Inovasi Program Pelayanan Melalui Aplikasi Tanggap Cepat (Tan-Cep) di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tolitoli. xvii + 142 Halaman + 5 Gambar + 4 Tabel + 31 Daftar Pustaka, Dibimbing oleh Dr. Syahribulan, M.Si dan Drs. Lutfi Atmansyah, MA.**

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi Program Pelayanan Melalui Aplikasi Tanggap Cepat (Tan-Cep) di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tolitoli.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dimana jenis data terdiri atas data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung dilapangan. Sedangkan data sekunder bersumber dari data Tanggap Cepat di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tolitoli dengan menggunakan lima indikator inovasi menurut Rogers, E.M (2003) yaitu: keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Inovasi Tanggap Cepat (Tan-Cep) di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tolitoli terbilang masih kurang. Meskipun adanya inovasi ini mendapat respon positif masyarakat. Kekurangan inovasi ini terletak pada adanya kendala, Pertama, sosialisasi yang dilakukan belum merata. Kedua, sarana prasarana yang masih belum memadai. Ketiga, masih banyak masyarakat yang belum menggunakan *Smartphone* dan jangkauan jaringan belum merata.

***Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Pengaduan, Tanggap Cepat (Tan-Cep)***



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

### **ABSTRACT**

**Sakhratun Nisa (E011181301), Service Program Innovation Through the Quick Response Application (Tan-Cep) in the Civil Service Police Unit of Tolitoli Regency. xvii + 142 Pages + 5 Images + 4 Tables + 31 Bibliography, Supervised by Dr. Syahribulan, M.Si and Drs. Lutfi Atmansyah, MA.**

In general, this study aims to describe and analyze the innovation of the Service Program Through the Quick Response Application (Tan-Cep) in the Civil Service Police Unit, Tolitoli Regency.

The method used in this study is qualitative where the type of data consists of primary data obtained through interviews and direct field observations. While secondary data is sourced from Rapid Response data in the Civil Service Police Unit, Tolitoli Regency using five innovation indicators according to Rogers, E.M (2003), namely: Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability and Observability.

The results showed that the implementation of Rapid Response Innovation (Tan-Cep) in the Civil Service Police Unit of Tolitoli Regency was still lacking. Although this innovation received a positive response from the community. The lack of this innovation lies in the existence of obstacles. First, the socialization that has been carried out has not been evenly distributed. Second, the infrastructure is still inadequate. Third, there are still many people who do not use smartphones and network coverage is not evenly distributed.

***Keywords: Innovation, Complaint Service, Quick Response (Tan-Cep)***



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

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : SAKHRATUN NISA  
NIM : E011 18 1301  
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
Judul : INOVASI PROGRAM PELAYANAN MELALUI APLIKASI  
TANGGAP CEPAT (TAN-CEP) DI SATUAN POLISI  
PAMONG PRAJA KABUPATEN TOLITOLI.

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, 25 Februari 2022

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. Syahribulan, M.Si  
NIP 19600914 198702 2 001

Pembimbing II

Drs. Lutfi Atmansyah, MA  
NIP 19621107 198803 1 002

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik,

Dr. Nurdin Nara, M.Si

NIP 19630903 198903 1 002





UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : SAKHRATUN NISA  
Nim : E011 18 1301  
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK  
Judul : INOVASI PROGRAM PELAYANAN MELALUI APLIKASI  
TANGGAP CEPAT (TAN-CEP) DI SATUAN POLISI  
PAMONG PRAJA KABUPATEN TOLITOLI

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, 18 April 2022

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Dr. Syahribulan, M.Si  
Sekretaris : Drs. Lutfi Atmansyah, MA  
Anggota : Prof. Dr. Muh. Nur Sadik, MPM

Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.Si



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SAKHRATUN NISA  
Nim : E011 18 1301  
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK  
Jenjang : S1

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Inovasi Program Pelayanan Melalui Aplikasi Tanggp Cepat (Tan-Cep) di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tolitoli" adalah benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 18 April 2022

Yang menyatakan,

Sakhratun Nisa

E011181301

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji syukur tiada hentinya penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: "Inovasi Program Pelayanan Melalui Aplikasi Tanggap Cepat (Tan-Cep) di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tolitoli". Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana (S1) pada Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Tidak lupa Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan baginda Nabi Muhammad SAW. Nabi yang menjadi rahmatan lil 'alamin bagi seluruh umat manusia.

Dalam pelaksanaan dan proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu dan kemampuan yang dimiliki. Sehingga penulis terbuka, dengan senang hati menerima saran dan kritikan yang bersifat membangun untuk perbaikan karya tersebut kedepannya.

Dalam penyelesaian skripsi ini tentu banyak pihak yang selalu mendoakan dan memotivasi penulis. Maka melalui kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada kedua orang tua penulis ( **Zulkaidar H.M Siradju** dan **Arlina Rauf** ) yang telah merawat dan membesarkan serta senantiasa mendidik, mendukung dan mendoakan penulis hingga detik ini. Untuk Ibunda tercinta yang tak pernah bosan memberikan motivasi dan kasih sayang yang tidak henti-hentinya kepada penulis. Untuk Ayahanda tercinta

terimah kasih banyak atas kasih sayang yang telah diberikan, doa, nasehat dan semangat yang telah diberikan, semoga ayahanda dan ibunda selalu diberikan kesehatan dan selalu dalam lindungan Allah SWT. Jasa-jasa Ibunda dan Ayahanda tidak bisa aku balas namun sebagai anak, penulis senantiasa bisa memberikan kebahagiaan dan mendoakan semoga beliau senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Serta saudara saya **Muh. Rezha Zulfi Afandi**, **Muh. Nurfajrin**, **Muh. Fadlan** dan **Mutia Meydina Zahra** yang selalu memberikan dukungan selama saya menempuh Pendidikan dan juga semua keluarga yang senantiasa mendoakan dan turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa hormat dan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, Ma** sebagai Rektor Universitas Hasanuddin.
2. **Prof. Dr. Armin, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
4. **Dr. Syahribulan, M.Si** selaku penasehat akademik. Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas jasa yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama mengenyam studi di Departemen Ilmu Administrasi FISIP UNHAS.
5. **Dr. Syahribulan, M.Si** sebagai dosen pembimbing I dan **Drs. Lutfi Atmansyah, MA** sebagai dosen pembimbing II yang senantiasa membimbing dan mengarahkan penulis dengan penuh kesabaran, meski

ditengah kesibukannya namun senantiasa meluangkan waktunya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis sangat berterima kasih dan berharap semoga ibu dan bapak senantiasa dalam lindungannya serta segala kebaikan yang diberikan bernilai ibadah disisi Allah SWT.

6. **Prof. Dr. Muh Nur Sadik, MPM** dan **Dr. Muh Tang Abdullah, S. Sos, MAP** selaku dosen penguji yang telah menyempatkan waktu dan memberikan saran serta kritikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penulis sangat berterima kasih dan berharap semoga bapak senantiasa berada dalam lindungannya serta segala kebaikan yang diberikan bernilai ibadah disisi Allah SWT.
7. Seluruh **Dosen Departemen Ilmu Administrasi FISIP UNHAS**, Penulis sangat berterima kasih atas ilmu yang telah diberikan untuk penulis selama mengenyam studi di Departemen Ilmu Administrasi FISIP UNHAS. Semoga ilmu yang telah diberikan dapat dimanfaatkan oleh penulis dan semoga bapak/ibu selalu dalam lindungannya serta segala kebaikan yang diberikan bernilai ibadah disisi Allah SWT.
8. Seluruh **Staff Departemen Ilmu Administrasi FISIP UNHAS** dan staff di lingkup FISIP UNHAS tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang diberikan kepada penulis.
9. **Samsuh, S.Ag., M.Si** selaku Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tolitoli yang telah menerima dan membantu penyelesaian penelitian di lokasi penelitian ini.
10. Terima kasih kepada **Kepala Satuan Polisi Pamong Praja, Kepala Bidang Penegakan Perundang-Undangan Daerah, Kepala Bidang Ketertiban dan Ketentraman Masyarakat, Kepala Bidang Pemadam**

**Kebakaran, Kepala Bidang Perlindungan Masyarakat, Pegawai dan staff Satuan Polisi Pamong Praja serta seluruh pihak di Kabupaten Tolitoli** yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

11. Terima kasih kepada sepupu saya **Zalsa Maharani** dan **Jihan Chaerini** yang telah membantu dan memberi dukungan dalam penelitian ini.
12. Terima kasih kepada sahabat saya **Suci Rahayu, Asmiati Azis, dan Atira Permata Delima** yang telah membantu dan memberi dukungan dalam penelitian ini.
13. Terima kasih kepada **Para-Paraku (Ainun Anugrah, Ardikasari, Anggit Aulia A, Indah Marsita, Irmadamayanti, Mega Suci A, Nur Baladiyah, Nurul Faradila R, Noviyanti, dan Ratu Triana)** yang telah memberikan motivasi, doa, dukungan dalam kondisi apapun kepada penulis selama kurang lebih tiga tahun terakhir ini.
14. Terima kasih kepada **KOMSAT ADM (Erika Nurul, Fadli Azhimi, Wahyuli Rahman, Yuli Rahayu, dan Zahra Annisa)** atas dukungannya selama bersama di GENBI.
15. **LENTERA 2018** teman seperjuangan selama perkuliahan di kampus. Terima kasih telah menjadi saudara selama kurang lebih tiga tahun telah menjalani suka duka Bersama, semoga kita semua sukses. **“Nyalakan Semangat, Jadilah Penerang!”**
16. Terima kasih kepada segenap keluarga besar tercinta **HUMANIS FISIP UNHAS** yang telah memberikan banyak pelajaran berharga tentang pentingnya ilmu dan kebersamaan dalam berkehidupan dikampus dan diluar kampus kepada penulis. **“Kejayaan Dalam Kebersamaan”**

17. Terima kasih juga kepada seluruh keluarga besar **Generasi Baru Indonesia Universitas Hasanuddin** yang telah memberikan pengalaman organisasi, kebersamaan dan pengalaman-pengalaman berharga selama ber-GenBI.
18. Terima kasih kepada teman-teman **KKN Gelombang 106 Pinrang 3 (Arman, Rosdiana, Muzdalifah, Muh Rizal, Hisyam, Weldayanti, Ashari, Yasril, St Nurhalisa, Imran, Nurfasila, Nurul Faidah, Ruslan, Nurilmia, Firmansyah, Pirda, dan Rislana)** yang telah memberikan kesan terbaik selama 2 bulan menjalani kegiatan KKN Bersama. Terima kasih telah menjadi keluarga terbaik. Semoga kesuksesan menghampiri kita semua.
19. Terima kasih kepada **NCT U (NCT Dream, NCT 127, WayV)** yang telah menciptakan musik-musik terbaik yang menghibur dan memberikan semangat bagi penulis.
20. Ucapan terima kasih yang tulus kepada seluruh pihak baik yang telah tertulis maupun yang tidak sempat tertulis atas dukungan, motivasi, dan doa yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
21. Terima kasih juga kepada diri sendiri yang telah berhasil menempuh hingga tahap ini. Melawan rasa malas, rasa takut, rasa sedih dan perasaan yang campur aduk. Terima kasih telah bekerja keras dan memberikan yang terbaik. Jangan lupa berdoa, berusaha dan bersyukur. Semangat untuk Geby dan masa depan yang cerah.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis dengan berbesar hati dan ikhlas menerima saran maupun kritik yang membangun dari pembaca guna perbaikan serta penyempurnaan karya tulis ini. Sekian dan terima kasih.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Makassar, 19 April 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1    Latar Belakang.....	1
I.2    Rumusan Masalah.....	9
I.3    Tujuan Penelitian.....	9
I.4    Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
II.1    Konsep Pelayanan Publik.....	11
II.1.1    Pengertian Pelayanan Publik.....	11
II.1.2    Jenis-Jenis Pelayanan.....	14
II.1.3    Asas-Asas Pelayanan Publik.....	15
II.1.4    Karakteristik Pelayanan Publik.....	15
II.1.5    Standar Pelayanan Publik.....	16
II.1.6    Fungsi Pelayanan Publik.....	20
II.1.7    Tujuan Pelayanan Publik.....	20
II.1.8    Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	21
II.2    Konsep Inovasi.....	23
II.2.1    Pengertian Inovasi.....	23
II.2.2    Jenis-Jenis Inovasi.....	26
II.2.3    Karakteristik Inovasi.....	29
II.2.4    Proses Inovasi.....	37
II.2.5    Dimensi Inovasi dalam Sektor Publik.....	42
II.2.6    Urgensi Inovasi Pelayanan dalam Sektor Publik.....	42
II.2.7    Faktor Keberhasilan Inovasi dalam Sektor Publik.....	43

II.2.8	Faktor Penghambat Inovasi dalam Sektor Publik.....	44
II.3	Konsep Pengaduan Masyarakat.....	46
II.4	Program Tanggap Cepat (Tan-Cep) .....	49
II.4.1	Konsep Program.....	49
II.4.2	Tujuan Program.....	51
II.5	Kerangka Berpikir .....	51
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>55</b>
III.1	Pendekatan Penelitian.....	55
III.2	Tipe Penelitian.....	55
III.3	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	56
III.4	Fokus Penelitian .....	56
III.5	Jenis Data .....	58
III.6	Informan Penelitian.....	59
III.7	Teknik Pengumpulan Data.....	59
III.8	Teknik Analisis Data .....	61
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>63</b>
IV.1	Kondisi Geografis dan Keadaan Penduduk .....	63
IV.1.1	Karakteristik Lokasi dan Wilayah .....	65
IV.2	Profil Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tolitoli .....	67
IV.2.1	Visi dan Misi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tolitoli .....	67
IV.2.2	Susunan Organisasi dan Kepegawaian Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tolitoli .....	68
IV.2.3	Kepegawaian.....	70
IV.3	Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tolitoli .....	71
IV.3.1	Kedudukan .....	71
IV.3.2	Tugas .....	71
IV.3.3	Uraian Tugas dan Fungsi .....	71
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>101</b>
V.1	Profil Tanggap Cepat Satpol-PP Tolitoli.....	101
V.2	Hasil Penelitian.....	104
V.2.1	Keuntungan Relatif (Relative Advantage) .....	104
V.2.2	Kesesuaian (Compatibility) .....	109
V.2.3	Kerumitan ( <i>Complexity</i> ) .....	112
V.2.4	Kemungkinan Dicoba ( <i>Trialability</i> ) .....	116

V.2.5	Kemudahan Diamati ( <i>Observability</i> ) .....	119
V.3	Pembahasan .....	122
V.3.1	Keuntungan Relatif ( <i>Relative Advantage</i> ) .....	122
V.3.2	Kesesuaian ( <i>Compatibility</i> ) .....	124
V.3.3	Kerumitan ( <i>Complexity</i> ) .....	125
V.3.4	Kemungkinan Dicoba ( <i>Trialability</i> ) .....	126
V.3.5	Kemudahan Diamati ( <i>Observability</i> ) .....	127
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>128</b>
VI.1	Kesimpulan.....	128
VI.2	Saran.....	129
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>130</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>133</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Proses Inovasi .....	38
Gambar II.2 Proses Inovasi .....	41
Gambar II.3 Hambatan Inovasi .....	46
Gambar II.4 Kerangka Berpikir.....	54
Gambar IV.1 Struktur Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Kab. Tolitoli.....	68

## DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Jumlah Penduduk menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kabupaten Tolitoli tahun 2020 .....	65
Tabel IV.2 Jumlah Desa/Kelurahan Menurut Kecamatan di Kabupaten Tolitoli tahun 2016-2019.....	67
Tabel IV.3 Data Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Berdasarkan Jabatan Fungsional .....	70
Tabel IV.4 Data Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Berdasarkan Jenis Kelamin dan Golongan .....	70

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang terus bertambah seiring dengan perkembangan jaman dan untuk mencapai tujuan negara, menjadi tugas utama pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Salah satu contohnya program pemerintah dalam menjamin kesehatan seluruh rakyatnya maka dikeluarkannya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan atau biasa dikenal dengan istilah BPJS Kesehatan. Program ini menjalankan fungsi pemerintah dibidang pelayanan umum. Melalui contoh tersebut dapat dilihat bahwa setiap program pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan yang dikeluarkan oleh pemerintah menjadikan kebutuhan masyarakat terus bertambah. Namun faktanya, alih-alih untuk mencapai efektivitas dan efisiensi pelayanan justru kebutuhan masyarakat lebih tidak terpenuhi. Banyak kasus dimana masyarakat yang memakai pelayanan dari program pemerintah tidak mendapatkan pelayanan yang semestinya sehingga memunculkan banyak kritikan dari khalayak yang menuntut untuk menjamin kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Disamping kebutuhan masyarakat yang terus bertambah tidak dapat dipungkiri bahwa perkembangan teknologi berpengaruh terhadap seluruh aspek dalam kehidupan manusia. Akses informasi yang dengan mudah didapatkan membuat masyarakat dengan mudah membandingkan pelayanan yang didapatkan. Teknologi berpengaruh merubah pola pikir masyarakat dalam menentukan pilihan-pilihan terlebih dalam memperoleh pelayanan.

Perkembangan teknologi memicu persaingan antara pelayanan sektor publik dan juga pelayanan sektor privat/swasta. Bagi sektor yang tidak mampu untuk bersaing akan tertinggal dan akhirnya mati akibat terkubur oleh zaman.

Demi mempertahankan kepercayaan masyarakat maka pemerintah turut dalam memperhatikan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sebagaimana yang telah tertuang dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang dimana pemerintah selaku penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan berkualitas sesuai dengan asas dan standar pelayanan publik, bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikan, dan membantu masyarakat untuk memahami hak serta kewajibannya. Selain itu, memiliki hak untuk menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, mendapat perlindungan atas tuntutan atau pengaduan yang tidak sesuai, dan memiliki anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dibuat untuk menjamin kualitas pelayanan diberikan kepada masyarakat.

Perkembangan zaman sampai dengan di era serba teknologi ini terus berupaya dalam mendorong pemerintah untuk bertindak kreatif dan inovatif. Hal ini dilakukan untuk menciptakan inovasi yang berkualitas bagi pelayanan di sektor publik. Inovasi sendiri sebenarnya telah ada sejak tahun 1980 an di Inggris. Konsep ini terkenal dengan istilah *reinventing government* atau lebih dikenal dengan istilah *New Public Management*. Inovasi ini bermula ketika terjadi kritik besar-besaran terhadap sistem pemerintahan saat itu yang menganut paradigma *Old Public Administration* menurut Kurniawan dalam Taufiqurokhman & Satispi, (2018:28) kritikan tersebut berkaitan dengan karakteristik Administrasi Publik yang dianggap inter-alia, red tape, lamban, tidak peka terhadap kebutuhan masyarakat,

penggunaan sumber daya publik yang hanya berfokus pada proses dan prosedur dibandingkan pada hasil, dan akhirnya menyebabkan munculnya pandangan negatif yang menganggap sistem administrasi ini sebagai beban besar bagi para pembayar pajak. Paradigma administrasi terus berubah seiring dengan lahirnya inovasi-inovasi baru sampai pada paradigma *Good Governance*.

Indonesia sebagai negara yang masih dalam tahap berkembang, tentunya perlu melakukan inovasi untuk mengejar ketertinggalan dari negara-negara lainnya. Berdasarkan data *Global Innovation Index* (GII) tahun 2021, Indonesia berada pada peringkat 87 dari 132 negara yang mengikuti survei ini dengan skor 27,1. Peringkat ini berada jauh dibawah negara-negara ASEAN seperti Singapura (peringkat ke-8), Malaysia (peringkat ke-36), Thailand (peringkat ke-43), Vietnam (peringkat ke-44) dan Brunei Darussalam (peringkat ke-82). Dari data tersebut dapat dilihat bahwa minat dan kemampuan berinovasi di lingkungan birokrasi masih sangat rendah.

Demi memacu kesadaran pentingnya berinovasi, pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk melakukan perbaikan dan terobosan terkait dengan permasalahan yang terjadi di daerah. Munculnya kesadaran tersebut ditandai dengan diterbitkannya Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa dalam rangka peningkatan kinerja, penyelenggara pemerintahan daerah dapat melakukan inovasi. Inovasi yang dimaksudkan adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Prinsip-prinsip dalam merumuskan kebijakan inovasi harus mengacu pada: peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak ada konflik kepentingan, berorientasi kepada kepentingan umum, dilakukan

secara terbuka, memenuhi nilai-nilai kepatutan, dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.

Di Indonesia sendiri inovasi yang dilakukan dalam mewujudkan *good governance* erat kaitannya dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi biasa dikenal dengan istilah *e-government*. Beberapa bentuk inovasi sektor publik yang melibatkan pemanfaatan teknologi diantaranya *e-education*, *e-health*, *e-tourism*, *e-budgeting*, *e-procurement*, *e-controlling*, *e-planning*, *e-project*, *e-service* dan lain sebagainya. Inovasi *good governance* menurut Ahmad, (2018:73-74) dalam sistem pelayanan dapat dilihat dari aspek:

- a. Pemerintah dapat cukup transparan dalam penyusunan program kebijakan dan sudah merespon usulan warga terkait peningkatan kualitas pelayanan,
- b. Dari sisi akuntabilitas, pemerintah telah bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat,
- c. Responsivitas pemerintah cukup kuat yang diwujudkan dengan adanya Sistem Pelayanan Satu Atap,
- d. Melibatkan partisipasi masyarakat.

Sistem informasi manajemen memiliki peran yang penting dalam bidang pelayanan publik dan keunggulan dari sistem ini digunakan sebagai kunci strategis pengelolaan pelayanan. Pengembangan teknologi ini membantu pemerintah dalam pelayanan publik, salah satunya mengelola pengaduan masyarakat. Pada prinsipnya pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar mempermudah masyarakat yang akan menyampaikan pengaduannya, antara lain dengan menyediakan layanan *hotline*, faksimile dan situs web sebagai sarana mempermudah pengaduan masyarakat. Keterlibatan teknologi dalam

pembuatan inovasi diharapkan dapat mempercepat peningkatan kualitas pelayanan.

Masukan masyarakat yang berupa aduan, keluhan, saran dan yang lainnya dapat digunakan oleh instansi pemerintah dalam memperbaiki kinerjanya Yohanitas dan Prayitno, (2014:350). Pengelolaan pengaduan masyarakat menjadi hal yang sangat serius untuk saat ini. Rendahnya respon dari pihak penyelenggara pelayanan atas keluhan yang diberikan oleh masyarakat menimbulkan sikap ragu masyarakat terhadap pemerintah. Sikap ketidakpedulian penyelenggara pelayanan menjadikan masyarakat jera untuk memberikan keluhan atas pelayanan yang didapatkan sehingga angka pengaduan terhadap instansi pemerintah berkurang. Namun, rendahnya angka pengaduan bukan berarti masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan justru hal ini yang perlu dihindari oleh para penyelenggara pelayanan karena partisipasi masyarakat dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas menjadi berkurang. Padahal dengan menerapkan konsep *customer complaint system* (sistem penanganan pengaduan) menandakan bahwa terjadi keseimbangan posisi tawar antara instansi dan masyarakat yang berdampak pada kualitas pelayanan publik.

Salah satu komponen penting dalam memperbaiki manajemen pengaduan masyarakat yaitu masih lemahnya manajemen komplain yang dimiliki oleh instansi penyelenggara pelayanan publik. Adapun beberapa masalah dalam manajemen pengaduan masyarakat antara lain: masih banyak instansi yang belum memiliki SOP penanganan pengaduan; tim atau bagian penanganan pengaduan belum tercantum dalam struktur organisasi; koordi dan sinergi SDM belum merata; belum ada fasilitas merit system; masih terbatasnya infrastruktur seperti kotak saran dan *hotline*; pencatatan data pengaduan yang masuk sudah dilakukan tapi pelaporan

penanganan keluhan masih belum dicatat; pendanaan operasional masih terbatas; dan kesadaran masyarakat akan hak mengadu masih kurang BAPPENAS, (2010:22).

Upaya mendorong partisipasi masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka dari itu Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tolitoli melakukan terobosan dengan memberikan wadah kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terkait dengan pelanggaran peraturan daerah, pelanggaran ketentraman dan ketertiban umum, dan pemadam kebakaran. Inovasi ini melibatkan pemanfaatan teknologi yang memudahkan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terhadap masalah sosial yang dihadapi. Kemudahan akses bagi masyarakat menjadi poin penting mengapa inovasi ini diluncurkan oleh pemerintah.

Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli melakukan sosialisasi program Tanggap Cepat (Tan-Cep) yang diluncurkan oleh Satuan Polisi pamong Praja Kabupaten Tolitoli dengan metode *Focus Group Discussion* (FGD) yang dipimpin langsung oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja (Kasat Pol PP), Samsuh M Saleh, M.Si bersama Wakil Kepala Kepolisian Sektor (Wakapolsek) Baolan, IPDA Laurens dan perwakilan Komandan Rayon Militer (Danramil) Baolan, Serma Abdul Gafur. Kegiatan ini digelar di Aula Kantor Camat Baolan Tolitoli pada tanggal 27 Mei 2021. Program Tanggap Cepat merupakan program baru yang dikeluarkan dengan tujuan untuk menciptakan kehidupan masyarakat yang tertib, tentram, dan terlindungi dan juga meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap pencegahan gangguan ketertiban dan ketentraman umum, dan perlindungan masyarakat.

Layanan pengaduan masyarakat ini telah menerapkan pelayanan berbasis *E-Government*, dimana layanan ini dapat diakses dengan mudah melalui situs

[www.tancep-polpoptoliti.com](http://www.tancep-polpoptoliti.com) atau melalui aplikasi TANCEP TOLITOLI yang dapat didownload secara gratis melalui Google Play Store. Dengan adanya inovasi ini, diharapkan masyarakat dapat dimudahkan untuk melaporkan permasalahan sosial yang terjadi. Selanjutnya, kehadiran inovasi ini juga memudahkan petugas dalam menindaklanjuti permasalahan yang ada. Melalui aplikasi ini komunikasi dua arah terjadi diantara masyarakat sebagai pelapor/pengadu dan pemerintah atau pihak-pihak yang berkepentingan.

Peluncuran aplikasi ini mengajak masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam mewujudkan sistem pemerintahan yang baik. Sebagai tujuan dari *good governance* yang dimana membutuhkan sebuah proses penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas, profesional dan akuntabel Hayat, (2017:165). Selain itu, aplikasi ini sebagai bentuk dalam mewujudkan misi pemerintah Kabupaten Tolitoli pada poin Menjalankan sistem pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif.

Inovasi ini hadir ditengah kesulitan masyarakat dan pemerintah dalam menjalankan proses pelayanan diakibatkan karena terjadinya pandemi Covid-19 yang mewabah di seluruh dunia termasuk Indonesia. Hampir semua sektor terkena dampak dari munculnya wabah Covid-19. Sektor ekonomi terdampak pada turunnya kurva perekonomian, disamping itu juga terjadi Pemutusan Hari Kerja (PHK) yang dilakukan perusahaan-perusahaan besar akibat penurunan laba. Sektor Pendidikan yang harus melakukan Pembelajaran Jarak Jauh demi memutus mata rantai penyebaran Covid-19 menyebabkan proses belajar mengajar menjadi terhambat. Sektor pelayanan juga terdampak dari adanya wabah ini, pelayanan menjadi terhambat karena adanya aturan yang harus diikuti dan pembatasan jam pelayanan.

Hasil pengamatan peneliti, kemunculan Program Aplikasi Tanggap Cepat di tengah wabah Covid-19 menjadi sesuatu yang luar biasa. Dengan pelayanan yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja tentunya sangat bermanfaat bagi masyarakat dan menjadi salah satu bukti bahwa partisipasi masyarakat sangat diperlukan dalam mewujudkan cita-cita pemerintah untuk menciptakan pemerintahan yang amanah, responsif, dan amanah. Hal ini dapat melunturkan sikap masyarakat yang apatis terhadap sistem pemerintahan yang dijalankan.

Selama berjalannya inovasi ini, tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat kendala ataupun masalah yang dihadapi oleh masyarakat selaku objek dari inovasi ini maupun instansi atau petugas selaku penyelenggara inovasi tersebut. Terdapat beberapa penelitian yang menjabarkan kendala atau masalah yang dihadapi oleh suatu Inovasi.

Penelitian Basri, (2018) yang berjudul Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Brigade Siaga Bencana (BSB) di Kabupaten Pinrang menganalisis program ini menggunakan teori Rogers dengan indikator *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), *Observability* (Kemudahan Diamati) dan menemukan kendala dalam pelaksanaan program tersebut yaitu keterbatasan jaringan bagi daerah-daerah pelosok sehingga masyarakat kesulitan jika terjadi bencana karena sistem BSB ini menggunakan *call centre*. Selain itu, petugas juga kerap mengalami kesulitan karna masih ada masyarakat yang memberikan lokasi yang kurang jelas dan terdapat laporan fiktif atau bohongan.

Penelitian yang juga dilakukan oleh Boka, (2020) yang berjudul Inovasi Pelayanan Kesehatan Aplikasi Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) di Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan juga menggunakan teori dari Rogers dengan

indikator *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), *Observability* (Kemudahan Diamati) untuk menganalisis permasalahan yang ada. Adapun Masalah yang ditemui dalam penelitian ini berupa masih ada Rumah Sakit perujuk yang tidak komitmen dengan informasi balik di sistem, kemudian data-data yang di rujuk tidak lengkap sesuai dengan form yang ada di sistem sehingga menyulitkan Rumah Sakit penerima memberikan jawaban, dan update data terkait informasi dari komponen SISRUITE yang tidak dilakukan secara optimal.

Perhatian peneliti untuk penelitian kali ini adalah mengenai bagaimana penerapan inovasi program pengaduan masyarakat yang berada pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tolitoli. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti mengambil judul “Inovasi Program Pelayanan Melalui Aplikasi Tanggap Cepat (Tan-Cep) di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tolitoli”.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Uraian dari latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini diajukan satu permasalahan dalam bentuk pertanyaan yaitu: Bagaimana penerapan inovasi Program Pelayanan Melalui Aplikasi Tanggap Cepat (Tan-Cep) di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tolitoli?.

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu: Untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan inovasi Program Pelayanan Melalui Aplikasi Tanggap Cepat (Tan-Cep) di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tolitoli.

#### **I.4 Manfaat Penelitian**

Peneliti mengadakan penelitian ini dengan mengharapkan adanya manfaat yang diberikan pada berbagai pihak, baik manfaat bagi akademis maupun manfaat praktis sebagai berikut:

1. Manfaat akademis

Secara akademis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran intelektual ke arah pengembangan ilmu administrasi publik khususnya inovasi pelayanan dan sebagai bahan referensi bagi siapapun yang berkeinginan melakukan penelitian lanjutan pada bidang yang sama.

2. Manfaat praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbang saran dan masukan bagi pemerintah, swasta dan khususnya masyarakat dalam inovasi pelayanan publik studi kasus layanan Satuan Pamong Praja Kabupaten Tolitoli.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka merupakan ringkasan atau rangkuman dan teori yang ditemukan dari beberapa sumber bacaan (*literature*) yang berkaitan dengan tema atau topik yang diangkat dalam penelitian. Kegiatan ini meliputi mencari, membaca, dan mendengarkan laporan-laporan penelitian dan bahan pustaka yang memuat teori-teori yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Dalam membahas dan mengkaji masalah dari penelitian ini, peneliti membutuhkan landasan konsep yang memuat teori-teori yang berhubungan dengan penelitian terkait inovasi pelayanan publik untuk penelitian ini. Landasan konsep tersebut digunakan sebagai alat analisis terhadap permasalahan yang diangkat.

#### **II.1 Konsep Pelayanan Publik**

##### **II.1.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesenambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa

puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Ruang lingkup pelayanan publik dalam Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pasal 5 ayat (3) Pelayanan barang publik meliputi:

1. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;

2. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan;

3. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendirian-nya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Sementara itu, Pasal 5 ayat (4) pelayanan atas jasa publik meliputi:

1. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran

pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;

2. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya berasal dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan;

3. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Sementara pada Pasal 5 ayat (7) pelayanan administratif meliputi:

1. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.

2. Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan

Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ulum, (2018) mengatakan bahwa pelayanan publik setidaknya memiliki 2 (dua) kata kunci yang melekat secara stimulan. Pertama, pelayanan publik identik dengan kebutuhan warga negara/masyarakat. Kedua, pelayanan publik tidak lepas dari tugas dan kewajiban negara/ pemerintah.

Lewis dan Gilman dalam Hayat, (2017:21) mendefinisikan pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan.

### **II.1.2 Jenis-Jenis Pelayanan**

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa jenis pelayanan dikelompokkan menjadi tiga dengan uraian sebagai berikut:

1. Kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
2. Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.
3. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

### **II.1.3 Asas-Asas Pelayanan Publik**

Ahmad, (2018:60-61) menguraikan 6 (enam) asas yang harus dipenuhi untuk memberikan pelayanan yang prima bagi pengguna jasa sebagai berikut:

1. **Transparansi**, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan-peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipasi**, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status sosial-ekonomi.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### **II.1.4 Karakteristik Pelayanan Publik**

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat tiga jenis pelayanan publik yang membedakan antara satu dengan yang lainnya diantaranya yaitu:

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh swasta
2. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer

3. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat sekunder.

Ahmad, (2018:62) Untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut terdapat lima karakteristik pelayanan publik sebagai berikut:

1. Adaptasi layanan, ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
2. Posisi tawar pengguna/klien, semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, maka akan semakin besar pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
3. Tipe pasar, karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggaraan pelayanan yang ada dan hubungannya dengan pengguna/klien.
4. *Locus control*, karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang control atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.
5. Sifat pelayanan, hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

#### **II.1.5 Standar Pelayanan Publik**

Lembaga Administrasi Negara dalam Hayat, (2017:41) mendefinisikan bahwa standar pelayanan adalah bentuk konkret dari akuntabilitas. Standar pelayanan secara parsial seharusnya sudah dipenuhi pada lembaga-lembaga negara. Sebagai bagian paling penting dalam pelayanan publik, standar pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mudah dipenuhi, dan rasional.

Di Amerika Serikat, dalam upaya untuk mencapai kualitas pelayanan di masa pemerintahan Presiden Clinton mengharuskan semua instansi pemerintah untuk menetapkan standar pelayanan konsumen (*setting customer service*

standard) yang ditandai dengan istilah *executive order 12863*. Adapun isi dari kebijakan tersebut sebagai berikut.

*“Identify customer who are, or should be, served by the agency, survey the customers to determine the kind and quality of service they want and their level of satisfaction with existing service, post service standards and measure result against the best business, provide the customers with choice in both sources of services, and complaint system easily accessible, and provide means to address customer complaints.”*

(Identifikasi pelanggan yang atau seharusnya dilayani oleh agen survei pelanggan untuk menentukan jenis dan kualitas layanan yang mereka inginkan dan tingkat kepuasan mereka dengan layanan yang ada, menerapkan standar layanan serta mengukur hasil dengan yang terbaik, berikan pelanggan dengan pilihan sumber-sumber pelayanan, dan sistem pengaduan yang mudah diakses, dan menyediakan sarana untuk mengatasi keluhan pelanggan).

Adapun standar pelayanan yang dimaksud, meliputi berbagai komponen sebagai berikut PermenPANRB Nomor 36 Tahun 2012:

1. **Dasar hukum**, adalah peraturan perundangan-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan,
2. **Persyaratan**, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif,
3. **Sistem, mekanisme, dan prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan,

4. **Jangka waktu penyelesaian**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan,
5. **Biaya/tarif**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat,
6. **Produk pelayanan**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan,
7. **Sasaran, prasarana, dan/atau fasilitas**, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan,
8. **Kompetensi pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman,
9. **Pengawasan internal**, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana,
10. **Penanganan pengaduan, saran, dan masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut,
11. **Jumlah pelaksana**, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah personil yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya,
12. **Jaminan pelayanan**, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan,

13. **Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan**, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, dan

14. **Evaluasi kinerja pelaksana**, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Selain itu, standar pelayanan menurut Lembaga Administrasi Negara dalam Hayat, (2017:39-41) meliputi standar waktu penyelesaian, standar biaya, persyaratan, prosedur dan dasar hukum pelayanan yang diuraikan sebagai berikut:

1. Standar waktu penyelesaian dalam pemberian pelayanan adalah terkait dengan kecepatan layanan yang diberikan. Semakin tinggi kebutuhan manusia dalam aspek pelayanan publik, maka kecepatan waktu pelayanan menjadi utama dalam pemberian pelayanan. Standar waktu pelayanan akan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penerima layanan.
2. Standar pelayanan dalam hal biaya, tentunya juga perlu diatur dalam tatanan pelayanan publik. Standar biaya adalah menjadi acuan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Biaya yang murah menjadi tumpuan dan harapan bagi penerima pelayanan. Namun demikian, standar biaya bukan menjadi hal yang mutlak dalam pemberian pelayanan.
3. Standar pelayanan dan prosedur pelayanan juga harus dilakukan secara baik dan benar. Persyaratan pelayanan menjadi penentu diberikannya pelayanan. Jika syaratnya lengkap dan memenuhi, kemudian prosedurnya dijalankan secara baik dan sesuai ketentuan akan dapat mempermudah dalam menerima pelayanan. Standar pelayanan yang baik dan prosedur yang teratur memberikan *output* pelayanan yang profesional.

4. Dasar hukum dalam pemberian pelayanan publik juga menjadi penting sebagai pengetahuan bagi masyarakat. Dasar hukum pelayanan minimal harus mudah ditemui oleh masyarakat di titik sentral pelayanan. Masyarakat yang lebih memahami tentang dasar hukum pelayanan lebih teratur, tertib, dan patuh dalam penerimaan pelayanan.

#### **II.1.6 Fungsi Pelayanan Publik**

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu, dan baik.

Suwarno, (2008:67) menjelaskan fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Fungsi ini juga harus diemban oleh BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa dan barang publik.

#### **II.1.7 Tujuan Pelayanan Publik**

Hayat, (2017:52) Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanannya baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik.

Pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

1. Terwujudnya Batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **II.1.8 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat tertuang di dalam Keputusan Menpan Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003, prinsip pelayanan publik yang diharapkan dilaksanakan di setiap unit pelayanan publik adalah: (1) Kesederhanaan, (2) Kejelasan, (3) Ketepatan waktu, (4) Akurasi, (5) Keamanan, (6) Tanggung jawab, (7) Kelengkapan sarana dan prasarana, (8) Kemudahan akses, (9) Kenyamanan, (10) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan.

Pendapat lain mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik dikemukakan oleh Mustofadidjaja dalam Ahmad, (2018:23) meliputi:

1. Menetapkan standar pelayanan artinya standar 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.
2. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan.

Penyelenggara pelayanan harus memiliki berbagai instrumen yang memungkinkan masyarakat (pelanggan) menyampaikan keluhan, kritik ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara proaktif.

3. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil. Dalam pemberian barang layanan tertentu, dimana masyarakat (pelanggan) secara transparan diberikan pilihan, maka pengertian adil adalah proporsional sesuai dengan tarif yang dibayarkan.
4. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat (pelanggan). Unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah diakses oleh masyarakat (pelanggan).
5. 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.
6. Menggunakan semua sumber-sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat (pelanggan) secara efisien dan efektif. Karena kriteria dasar pelayanan publik adalah efisiensi, efektivitas, serta ekonomis. Maka dalam penggunaan sumber-sumber yang digunakan dalam pelayanan harus memenuhi kriteria ini.
7. Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

## II.2 Konsep Inovasi

### II.2.1 Pengertian Inovasi

Suwarno, (2008:8) Inovasi berasal dari bahasa latin "*innovare*" yang berarti berubah sesuatu menjadi baru. Istilah inovasi (*innovation* dan *innovate*) sendiri baru mulai dikenal dalam kosa kata bahasa Inggris pada abad ke-16. Hanya saja pada masa itu, istilah inovasi lebih banyak diasosiasikan secara negatif sebagai *troublemaker* serta lebih identik dengan nuansa revolusi atau perubahan radikal yang membawa dampak sangat luar biasa.

Rogers, (2003:13) dalam bukunya "*Diffusion of Innovation*" edisi kelima mengemukakan "*An innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by an individual or other unit of adoption*" (Inovasi adalah sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap oleh individu atau unit adopsi lainnya).

Tarumingkeng & Suwondo, (2017:8) Inovasi merupakan suatu kreasi penciptaan sesuatu yang baru atau pengembangan ide yang sudah ada sebelumnya, kreasinya tersebut berbentuk barang atau jasa, dan termasuk penetrasi dan pegeksploitasi kreasi tersebut ke pasar.

Sumber referensi yang dituliskan oleh Tarumingkeng & Suwondo, (2017:9-10) memuat beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli antara lain :

- a. Stephen P. Robbins mendefinisikan Inovasi merupakan suatu gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses dan jasa.
- b. Andrew H. Van de Ven mengatakan bahwa Inovasi merupakan pengembangan dan implementasi gagasan-gagasan baru oleh orang dimana dalam jangka waktu tertentu melakukan transaksi-transaksi dengan orang lain dalam suatu tatanan organisasi.

- c. Kuniyoshi Urabe mengartikan Inovasi bukan merupakan kegiatan satu kali pukul (*one time phenomenon*), melainkan suatu proses yang panjang dan kumulatif, yang meliputi banyak proses pengambilan keputusan pada dan oleh organisasi, dari mulai penemuan gagasan sampai implementasinya di pasar.

Albury dalam Suwarno, (2008:8) secara lebih sederhana mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work*. Ini berarti bahwa inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru dari inovasi tidak akan berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatan dari kehadirannya.

Suwarno, (2008:10-11) menyimpulkan bahwa inovasi tidak akan lepas dari beberapa hal sebagai berikut:

1. **Pengetahuan baru**

Sebuah inovasi hadir sebagai sebuah pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat.

2. **Cara baru**

Inovasi juga dapat berupa sebuah cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu. Cara baru ini merupakan pengganti cara lama yang sebelumnya berlaku.

3. **Objek baru**

Sebuah inovasi adalah objek baru bagi penggunanya, baik berbentuk fisik (*berwujud/tangible*), maupun yang tidak berwujud (*intangibile*).

#### 4. **Teknologi baru**

Inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi. Banyak contoh inovasi yang hadir dari hasil kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari sebuah produk teknologi yang inovatif biasanya dapat langsung dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut.

#### 5. **Penemuan baru**

Hampir semua inovasi merupakan hasil penemuan baru. Sangat jarang ada kasus inovasi hadir sebagai sebuah kebetulan. Inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaan.

Inti dari definisi inovasi yang telah dikemukakan oleh para ahli dapat dikatakan bahwa inovasi merupakan sebuah “proses” atau “hasil” atas suatu pengembangan atau pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti. Inovasi menjadi sebuah kebutuhan untuk memperbaiki atau mengubah sesuatu baik itu produk, proses atau jasa. Menurut para ahli inovasi hadir sebagai bentuk kemandirian individu untuk menciptakan ide-ide baru dengan mengharapkan suatu perubahan sesuai dengan kebutuhannya dan memiliki nilai yang tinggi dibanding cara sebelumnya. Tetapi, hasil dari suatu inovasi melalui proses yang panjang sehingga mampu untuk diterima. Sebenarnya inovasi tidak dituntut ‘wajib’ baru sama sekali, tetapi harus memiliki konsep yang nyata dan asli serta memiliki keunikan daripada yang lain. Salah satu kajian administrasi publik menurut Ahmad, (2018:74) inovasi dalam administrasi hadir dan mulai berkembang seiring dengan pergeseran paradigma dari *Old Public Administrasi* (OPA) ke *New Public Management* (NPM). Munculnya

NPM merupakan hasil dari kritikan keras terhadap organisasi-organisasi sektor publik sehingga menimbulkan gerakan untuk melakukan reformasi sektor publik.

### **II.2.2 Jenis-Jenis Inovasi**

Mulgan dan Albury dalam Muluk, (2008:46-47) mengategorikan jenis-jenis inovasi dalam sektor publik berdasarkan levelnya diantaranya:

1. Inovasi incremental, berarti inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Umumnya sebagian besar inovasi berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian.
2. 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 transformatif atau sistemis, membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasi semua sektor 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.

Hartley dalam Ahmad, (2018:86-87) mengidentifikasi tujuh jenis inovasi yang utama dalam sektor publik, diantaranya:

1. *Product Innovation* (inovasi produk), inovasi produk baru. Misalnya instrumentasi baru di rumah sakit
2. *Service Innovation* (inovasi layanan), inovasi cara-cara baru dalam pemberian layanan yang diberikan kepada pengguna. Misalnya pengenalan bentuk format pajak *on-line*.
3. *Process Innovation* (inovasi proses), cara-cara baru dimana proses organisasi dirancang. Misalnya rekayasa ulang proses bisnis.
4. *Position Innovation* (inovasi posisi), konteks baru bagi pengguna. Misalnya koneksi pelayanan bagi orang-orang muda.
5. *Strategic Innovation* (inovasi strategis), tujuan baru atau tujuan organisasi seperti kebijakan komunitas. Misalnya Yayasan rumah sakit.
6. *Governance Innovation* (inovasi pemerintahan), bentuk-bentuk baru dalam pengaturan warga. Misalnya forum lembaga demokrasi.
7. *Rhetorical Innovation* (inovasi retorik), penggunaan bahasa baru atau konsep baru. Misalnya konsep mengatasi kemacetan di kota.

Halvorsen dalam Suwarno, (2008:18) menjelaskan bahwa inovasi dapat dikategorikan menjadi tiga jenis inovasi dalam sektor publik sebagai berikut :

1. ***Incremental innovations—radical innovations***

Inovasi ini berhubungan dengan tingkat keaslian (*novelty*) dari inovasi itu sendiri. Di sektor industri, kebanyakan inovasi bersifat perbaikan *incremental*.

2. ***Top-down innovations—bottom-up innovations***

Ini untuk menjelaskan siapa yang memimpin proses perubahan perilaku. *Top* berarti manajemen atau organisasi atau hierarki yang lebih tinggi, sedangkan *Bottom* merujuk pada pekerja atau pegawai pemerintah dan pengambil keputusan pada tingkat unit (*mid-level policy makers*).

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

Proses inovasi yang diinisiasi telah menyelesaikan permasalahan dalam rangka meningkatkan efisiensi pelayanan, produk dan prosedur.

Windrum & Koch, (2008:8) juga membagi enam jenis inovasi dalam sektor publik sebagai berikut:

1. *Service Innovation* (inovasi layanan), inovasi layanan merupakan pengenalan produk layanan baru atau peningkatan kualitas produk layanan yang ada. Ini mencakup semua inovasi yang melibatkan perubahan karakteristik produk layanan dan desain layanan.
2. *Service Delivery Innovation* (inovasi penyampaian layanan), inovasi dengan cara penyampaian yang baru atau cara penyampaian yang diubah kepada klien, atau berinteraksi dengan mereka dengan tujuan untuk penyediaan layanan publik tertentu.
3. *Administrative and Organizational Innovation* (inovasi administrasi dan organisasi), inovasi yang mengubah struktur organisasi dan rutinitas, dimana staf *front office* menghasilkan layanan dengan cara tertentu dan atau staf *back office* mendukung layanan *front office*.

4. *Conceptual Innovation* (inovasi konseptual), adalah inovasi pengembangan pandangan dunia baru yang menantang asumsi yang mendukung produk layanan, proses, dan bentuk organisasi yang ada.
5. *Policy Innovation* (inovasi kebijakan), merupakan inovasi yang mengubah pemikiran atau niat perilaku yang terkait dengan sistem keyakinan kebijakan.
6. *Systemic Innovation* (inovasi sistemik), inovasi yang melibatkan cara baru atau lebih baik dalam interaksi dengan organisasi lain dan basis pengetahuan.

### **II.2.3 Karakteristik Inovasi**

Pandangan mengenai karakteristik dari inovasi dalam sektor publik dikemukakan oleh Rogers, (2003:18-19) karakteristik inovasi, seperti yang dirasakan oleh individu, membantu menjelaskan tingkat adopsi yang berbeda. Karakteristik inovasi atau yang biasa dijabarkan atribut inovasi terdiri dari lima sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) merupakan alat ukur sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik daripada ide yang digantikannya. Tingkat keuntungan relatif dapat diukur dalam istilah ekonomi, tetapi faktor prestise sosial, kenyamanan, dan kepuasan juga merupakan faktor penting. Tidak masalah apakah suatu inovasi memiliki banyak keuntungan “objektif”. Namun, yang penting adalah apakah seseorang menganggap inovasi itu menguntungkan. Semakin besar keuntungan relatif yang dirasakan dari suatu inovasi, akan semakin cepat tingkat adopsi.

2. *Compatibility* (Kesesuaian) adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi potensial. Suatu gagasan yang tidak sesuai dengan nilai dan norma suatu sistem sosial tidak akan diadopsi secepat inovasi yang sesuai. Pengadopsian suatu inovasi yang tidak sesuai seringkali memerlukan penerapan sistem nilai baru sebelumnya, yang merupakan proses yang relatif lambat. Contoh dari inovasi yang tidak sesuai adalah penggunaan metode kontrasepsi di negara-negara di mana keyakinan agama melarang penggunaan keluarga berencana, seperti di negara-negara muslim dan katolik tertentu.
3. *Complexity* (Kerumitan) adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi mudah dipahami oleh sebagian besar anggota sistem sosial; yang lain lebih rumit dan diadopsi lebih lambat. Misalnya, penduduk desa di Los Molinos yang tidak memahami teori kuman, yang coba dijelaskan oleh petugas kesehatan sebagai alasan untuk merebus air minum mereka. Ide-ide baru yang mudah dipahami akan diadopsi lebih cepat daripada inovasi yang mengharuskan pengadopsi untuk mengembangkan kusen dan pemahaman baru.
4. *Trialability* (Kemungkinan Dicoba) adalah sejauh mana suatu inovasi dapat dieksperimenkan dengan jumlah yang terbatas. Ide-ide baru yang dapat dicoba pada rencana angsuran biasanya akan diadopsi lebih cepat daripada inovasi yang tidak dapat dicoba.

5. *Observability* (Kemudahan Diamati) adalah sejauh mana hasil suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Semakin mudah bagi individu untuk melihat hasil suatu inovasi, semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsinya.

Carayannis et al., (2015:41-43) mengklasifikasikan karakteristik dari inovasi kedalam tiga sumbu sebagai berikut:

1. *Product Axis* (sumbu produk) : inovasi produk ada ketika produk baru atau yang lebih baik diluncurkan di pasar.

Parameter yang diukur dibawah sumbu ini adalah sebagai berikut:

- a) *Market Demand* (permintaan pasar) : permintaan dan penerimaan produk di pasar adalah salah satu dari kriteria utama untuk inovasi produk. Hal ini terkait langsung dengan pangsa pasar perusahaan dan margin keuntungan.
- b) *Level of Resonance* (tingkat resonansi) : ini adalah tingkat target-pelanggan lokal, nasional, atau internasional; itu adalah tolak ukur penerimaan produk dan penetrasi pasar.
- c) *Optimal Use of Existing Condition* (optimalnya penggunaan kondisi yang ada) : diperiksa apakah teknologi yang ada digunakan secara optimal yang relevan dengan produk dan produksinya. Itu berhubungan dengan memperbaiki prosedur dan perkiraan teknologi.
- d) *Price/Value* (harga/nilai) : harga dan nilai dari suatu produk dibandingkan dengan harga produk kompetitif yang sesuai di pasar.

- e) *Compliance With the Regulations* (kepatuhan terhadap peraturan) : kepatuhan terhadap keselamatan, kesehatan, peraturan lingkungan, dll. Ini adalah karakteristik dari inovasi karena kepatuhan terhadap peraturan seringkali dapat menyebabkan perubahan inovatif kualitatif pada produk.
- f) *Originality* (keaslian) : diperiksa apakah produk tersebut merupakan solusi baru atau mencakup perubahan dibandingkan dengan produk pesaing. Perubahan ini mungkin menyangkut produk, kemasannya, cara pendistribusiannya atau penggunaannya. Ini juga merupakan cara mengevaluasi pendekatan perusahaan terhadap inovasi.
- g) *Offer of Improvements* (penawaran perbaikan) : produk merupakan evolusi dari teknologi yang ada. Dalam artian penggunaan bahan baru, adanya fungsi baru, penggunaan produk dalam aplikasi baru. Ini menentukan apakah produk membawa perubahan pada desain dasar atau arsitekturnya.
- h) *Coverage of Operational Needs* (cakupan kebutuhan operasional) : tingkat cakupan kebutuhan operasional tertentu, kebutuhan pelanggan, termasuk cakupan yang berlebihan yang menawarkan fungsi tambahan yang tidak sepenuhnya ditentukan oleh permintaan pelanggan. Ini berkaitan dengan analisis kebutuhan pelanggan.
- i) *Aesthetic* (estetik) : daya tarik luar produk merupakan kriteria inovasi yang sering kali di bawah perkiraan; itu merupakan faktor kunci keberhasilan.

j) *Adherence to intellectual thought property rules* (kepatuhan terhadap aturan kekayaan intelektual).

2. *Process Axis* (sumbu proses) : inovasi proses adalah pengenalan proses baru dalam pengembangan produk atau peningkatannya.

Parameter yang diukur dibawah sumbu ini adalah sebagai berikut:

a) *Market Research* (riset pasar) : riset pasar dapat mengungkapkan solusi alternatif mengenai desain, harga, distribusi dan promosi produk serta menawarkan perkiraan penerimaan dan citra produk di pasar.

b) *Connection to Target-Customer* (koneksi ke sasaran-pelanggan) : frekuensi kontak antara perusahaan dan pelanggan sasaran di tingkat local, nasional atau internasional. Tujuan utamanya adalah untuk membangun hubungan jangka panjang terutama dengan pelanggan skala besar.

c) *Access to New Technology* (akses ke teknologi baru) : frekuensi kontak perusahaan dengan arus revolusi teknologi mengenai produksi produk. Ini berhubungan langsung dengan departemen R&D, desain, kerjasama dengan badan teknologi, partisipasi dalam pameran, dll.

d) *Costing Methodology* (metodologi penetapan biaya) : metodologi penetapan biaya di semua tahap proses pengembangan produk. Analisis dan metodologi penetapan biaya yang akurat diperlukan untuk memangkas total biaya produksi produk.

- e) *Compliance With the Regulations* (kepatuhan terhadap peraturan) : kepatuhan terhadap proses pengembangan produk dengan peraturan keselamatan, kesehatan, dan lingkungan, secara paralel dengan prosedur untuk memverifikasi semua hal di atas. Kepatuhan proses pengembangan dengan peraturan sering berkontribusi pada peningkatan kualitas produk.
- f) *Technique of Ideas Development* (teknik pengembangan ide) : adanya teknik khusus dan pendekatan untuk elaborasi ide-ide baru diperiksa; ide-ide seperti itu mempengaruhi secara signifikan pengembangan produk inovatif yang sukses.
- g) *Improvement Development* (teknik peningkatan) : upaya dan teknik untuk mengintegrasikan teknologi dan penggunaan baru dalam produksi dinilai.
- h) *Emphasis on Fulfilling Operational Needs* (penekanan pada pemenuhan kebutuhan operasional) : fokus proses pengembangan produk pada kebutuhan operasional spesifik alamat produk. Itu melibatkan konversi persyaratan ke spesifikasi produk dan berhubungan dengan cara merek dagang berpartisipasi dalam proses pengembangan produk.
- i) *Focus on Aesthetics in the Design* (fokus pada estetika dalam desain) : keberhasilan produk yang menggunakan teknologi tetap dan dengan target-pelanggan tetap bergantung langsung pada daya tarik dan diversifikasi visualnya *vis-à-vis* produk kompetitif. Aspek estetika suatu produk yang dipadukan dengan

analisis ergonominya merupakan salah satu sasaran utama desain industry.

j) *Formal Procedures to Protect Copyright* (prosedur formal untuk melindungi hak cipta) : dilihat apakah tindakan yang diperlukan telah diambil untuk melindungi hak cipta. Dinilai apakah suatu perusahaan diarahkan untuk melindungi paten dan desain dan apakah metodologi di atas merupakan kebijakannya.

3. *Management (organization) Axis* (sumbu manajemen (organisasi)) : pengenalan perubahan administrasi dan organisasi merupakan inovasi administrasi yang melengkapi sumbu pertama.

Parameter yang diukur dibawah sumbu ini adalah sebagai berikut:

a) *Feasibility Study* (studi kelayakan) : ini adalah dasar (teknis, ekonomi, komersial) untuk memutuskan atas suatu investasi.

b) *Formal Procedures to Ensure Communication with Target-Customer* (prosedur formal untuk memastikan komunikasi dengan target-pelanggan) : prosedur tersebut dapat mencakup partisipasi dalam pameran, distribusi sampel, pertemuan dengan kelompok pelanggan, dll.

c) *Formal Procedures to Apply the Best Technology* (prosedur formal untuk menerapkan teknologi terbaik) : salah satu indikasi utama dari inovasi adalah tindak lanjut sistematis dari evolusi teknologi saat ini, penilaian tingkat teknologi pesaing, identifikasi teknologi baru dan pemilihan teknologi terbaik yang tepat.

- d) *Cost Control* (pengendalian biaya) : pengendalian adalah proses tinjauan sistematis yang diterapkan selama fase desain, untuk memangkas biaya produksi, sekaligus mempertahankan nilai dan spesifikasi operasi yang diperlukan (nilai/harga) dan memastikan kesinambungan produk dan harga yang kompetitif.
- e) *Quality Control* (pengendalian kualitas) : prosedur kontrol formal selama fase desain yang mencakup penggunaan metode untuk menganalisis dan meningkatkan kualitas proses inovasi dan proses untuk menjaga aturan yang berlaku hingga saat ini.
- f) *Organizational Culture* (budaya organisasi) : penekanan budaya organisasi pada inovasi. Ini telah dibuktikan bahwa budaya organisasi berhubungan langsung dengan inovasi perusahaan. Beberapa elemen budaya organisasi yang menekankan pada inovasi adalah dorongan untuk menciptakan ide-ide, klarifikasi kebijakan inovasi perusahaan kepada seluruh karyawan, penentuan sistem pengukuran kinerja, pelatihan personel, dll.
- g) *Quantitative Controls with Criteria to Assess Improvement of Technology, New Materials, Functions and Uses* (kontrol kuantitatif dengan kriteria untuk menilai peningkatan teknologi, material baru, fungsi dan kegunaan) : pengenalan control dengan data kuantitatif dan nilai penerimaan minimum untuk menilai peningkatan teknologi, material baru, fungsi, dan

kegunaan. Proses untuk integrasi dan evaluasi teknologi dan metode baru oleh perusahaan.

- h) *Quantitative Controls with Criteria on the Satisfaction Rate of Functional Needs* (kontrol kuantitatif dengan kriteria tingkat kepuasan kebutuhan fungsional) : pengenalan kontrol dengan data kuantitatif dan nilai penerimaan minimum untuk *memenuhi kebutuhan fungsional tertentu*.
- i) *Marketing and Quality Control Processes for the Aesthetic Aspect of the Product* (proses pemasaran dan kontrol kualitas untuk aspek estetika produk) : *pengenalan proses pemasaran dan control kualitas untuk menilai dan memastikan daya tarik estetika produk yang baik. Ini berhubungan langsung dengan produksi dan pengujian keaslian*.
- j) *Format Control to Protect Copyright* (format kontrol untuk melindungi hak cipta) : prosedur format kontrol untuk melindungi hak cipta diperiksa.

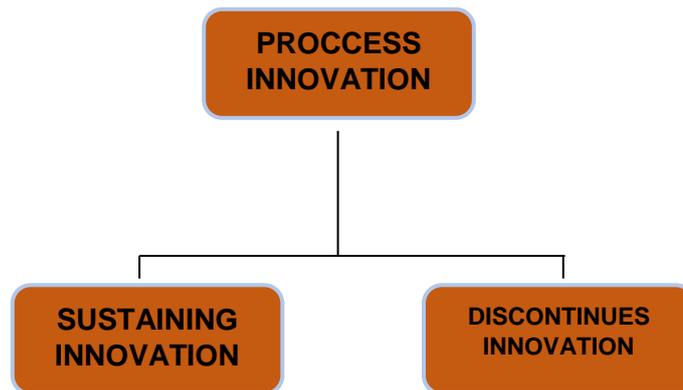
#### **II.2.4 Proses Inovasi**

Christensen & Laergreid dalam Muluk, (2008:48) membedakan proses inovasi ke dalam dua kategori yakni *sustaining innovation* dan *discontinues (disruptive) innovation* sebagai berikut ;

1. *Sustaining innovation* (inovasi terusan) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi 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 berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Gambar II.1 Proses Inovasi



Sumber: Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah, 2008

Herbert A. Shepard dalam Ulum, (2018) menyebutkan bahwa terdapat 3 (tiga) tahapan proses dalam inovasi organisasional, yaitu:

1. Penemuan ide

Tahap awal dari inovasi adalah dengan menemukan ide terlebih dahulu untuk inovasi itu sendiri. Biasanya ide tersebut akan muncul ketika terdapat suatu permasalahan yang membutuhkan penyelesaian. Pada tahap pemunculan ide (*idea generation*) ini terdapat beberapa aktivitas yang dilakukan, antara lain: identifikasi masalah, pengumpulan informasi, interpretasi, dan pernyataan sikap organisasi terhadap temuan ide untuk berinovasi.

2. Adopsi

Proses selanjutnya adalah penerimaan usul atau adopsi, yang dalam hal ini dimaksudkan untuk menerima saran-saran yang berguna untuk mewujudkan inovasi yang lebih baik. Tahapan ini juga dapat dipahami

sebagai penerimaan organisasi terhadap pikiran inovasi yang akan diterapkan. Pada tahapan ini, aktivitas yang dilakukan oleh organisasi di antaranya yaitu menyampaikan inovasi (sosialisasi) kepada pihak lain sebagai pengguna atau objek dalam organisasi, seperti studi kelayakan, dan juga adaptasi/modifikasi.

### 3. Implementasi

Setelah mengadopsi berbagai masukan, tahap terakhir adalah dengan mengimplementasikan inovasi tersebut. Adapun aktivitas yang dilakukan pada tahap ini, yaitu pengumpulan sumber daya, penempatan personil, pelatihan dan pendampingan, serta evaluasi dan monitoring.

Sebuah inovasi tidak dapat dikatakan inovasi ketika hanya bercerita tentang menghasilkan ide-ide bagus. Pembuatan ide yang bagus hanyalah langkah awal dari inovasi dan kemudian organisasi perlu untuk mengimplementasikan dan mempromosikan hasil dari ide yang diciptakan. Untuk melakukan itu, diperlukan peta yang jelas untuk mengubah ide menjadi sebuah solusi efektif yang telah mendapat dukungan dari para pemangku kepentingan. Menurut Eggers dan Singh, (2009:17-29) inovasi memiliki siklus proses inovasi yang terbagi kedalam empat fase, namun inovasi pada sektor publik sering kali tergelincir pada tiga fase terakhir dalam proses inovasi. Ini disebabkan karena ide yang bagus tidak sesuai dengan permasalahan organisasi. Maka dari itu perlu mempertimbangkan ide tersebut dengan sebaik-baiknya dan kemudian untuk pengimplementasian dan difusi gagasan, peran para pemimpin menjadi sangat penting. Adapun proses inovasi tersebut yaitu sebagai berikut:

#### 1. Pembuatan ide

Pada tahap awal dari proses inovasi ini organisasi mendefinisikan masalah dengan jelas dan mencari solusi yang terbaik dengan melibatkan para sumber inovasi – karyawan, mitra internal, mitra eksternal, dan warga negara – untuk menghasilkan ide-ide yang baru. Pembuatan ide menjadi sistem untuk menghasilkan dan menjaga aliran ide-ide yang kreatif. Lembaga atau organisasi perlu memeriksa kembali ide yang akan dikembangkan dan memungkinkan mengadopsi inovasi yang dikembangkan oleh organisasi lain.

## 2. Seleksi

Pada tahap selanjutnya, organisasi akan dihadapkan dengan sebuah pertanyaan “Bagaimana sebuah organisasi memutuskan ide mana yang layak dikejar?” pertanyaan ini sangat penting bagi badan-badan sektor publik yang seringkali mengalami kesulitan untuk mempertahankan ide-ide baru dan berhadapan dengan para pemangku kepentingan yang mungkin akan berlawanan. Memerlukan pendekatan yang efisien, transparan, dan terintegrasi dimana banyak orang terlibat secara aktif dalam proses seleksi dan solusi yang dipilih diselaraskan kembali dengan kebutuhan organisasi.

## 3. Implementasi

Ketika sampai pada tahap ini, setelah sebuah ide telah terpilih, ide tersebut masih perlu dianggarkan, dikembangkan, dan dieksekusi. Jika ide-ide tersebut tidak diubah menjadi layanan, praktik, dan program maka mereka akan berhenti memproduksinya. Bahkan jika ide tersebut tidak dijalankan dengan benar, itu akan menimbulkan kritik yang luas pada publik. Beberapa faktor kunci keberhasilan penerapan inovasi meliputi:

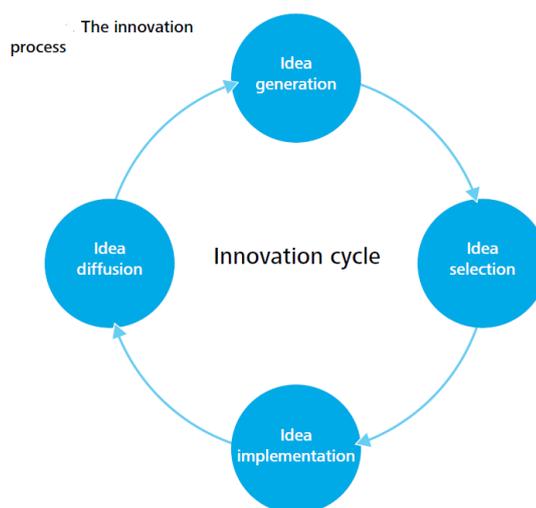
- a) Memberi karyawan dan mitra luar sebagian saham dari hasil.
- b) Membuat lingkaran umpan balik dengan pelanggan.

- c) Memastikan komunikasi yang efektif antara pimpinan dan organisasi.
- d) Memasukkan implementasi dari ide-ide bagus ke dalam pemikiran strategis di tingkat manajerial.
- e) Mendefinisikan dengan jelas misi yang dapat digunakan untuk menilai kemajuan.

#### 4. Difusi

Tahap akhir dari proses sebuah inovasi adalah menyebarkan ke seluruh organisasi dan kepada para pemangku kepentingan yang terkait. Peran para pemangku kepentingan untuk memberikan dukungan sangat diperlukan pada tahap ini, menghancurkan silo organisasi (sistem yang memisahkan jenis-jenis karyawan yang berbeda berdasarkan departemen), mengatasi sikap apatis masyarakat terhadap inovasi yang dibangun oleh pemerintah, dan membangun kepercayaan masyarakat dengan memberikan gambaran terkait inovasi yang berhasil. Hal-hal tersebut merupakan cara yang dapat dilakukan untuk mendorong difusi sebuah inovasi.

Gambar II.2 Proses Inovasi



Sumber: *The Public Innovator's Playbook: Nurturing Bold Ideas in Government*, 2009

### **II.2.5 Dimensi Inovasi dalam Sektor Publik**

Suwarno, (2008:43-44) Dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik terdiri dari:

1. Inovasi yang melibatkan perubahan karakteristik dan rancangan (desain) produk-produk jasa dan proses-proses produksi—termasuk pembangunan, penggunaan dan adaptasi teknologi yang relevan.
2. Inovasi *delivery*—termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian pelayanan khusus.
3. Inovasi administratif dan organisasional—termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam mengorganisasi kegiatan dalam organisasi *supplier*.
4. Inovasi konseptual—dalam pengertian memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan, strategi dan rationale baru.
5. Inovasi interaksi sistem—cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi lain.

### **II.2.6 Urgensi Inovasi Pelayanan dalam Sektor Publik**

Hargadon dan Sutton dalam Ulum, (2018) mengungkapkan bahwa inovasi itu penting dengan berbagai macam alasan, diantaranya:

1. Mengurangi biaya dan memacu produktivitas, sehingga akan meningkatkan keuntungan/keunggulan dan memperkuat organisasi;
2. Menjaga daya saing dalam ekonomi global;
3. Memampukan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan dinamika lingkungan;

4. Menanamkan budaya kreativitas organisasi

### **II.2.7 Faktor Keberhasilan Inovasi dalam Sektor Publik**

Pengembangan inovasi dapat menghasilkan jalur dan hasil yang berbeda bergantung pada aspek-aspek penentunya dalam suatu organisasi. Maka dipandang perlu memperhatikan aspek-aspek apa saja yang membuat suatu inovasi dapat berjalan dengan baik dan menuju sesuai dengan apa yang diharapkan. Borins dalam Ulum, (2018) mengidentifikasi faktor penentu keberhasilan untuk proyek inovasi yang sukses, antara lain;

1. Tujuan program harus sesuai dengan tujuan dan sasaran (umum) organisasi
2. Kejelasan dalam pernyataan misi dan tujuan
3. Berpikir secara strategis, dan mempertimbangkan implikasi proyek yang lebih luas
4. Menjaga pelaksanaan (pengambilan keputusan) tim
5. Melibatkan pemangku kepentingan sebanyak mungkin
6. Memastikan cakupan yang positif dan mempublikasikan keberhasilan
7. Menoleransi tingkat kesalahan tertentu
8. Memungkinkan kebebasan staf untuk berinovasi
9. Belajar dari kesalahan, tidak takut untuk mengubah rencana jika diperlukan
10. Menerapkan dengan cepat untuk menghindari kehilangan fokus dan momentum.

Little dalam Benlamri & Sparer, (2017:70) ada banyak aspek yang harus dipertimbangkan untuk keberhasilan pengimplementasian suatu inovasi yaitu sebagai berikut:

1. Peta jalur pertumbuhan : Visi dari setiap peningkatan inovasi dan keadaan akhir.
2. Solusi percontohan : Untuk mempelajari, menguji, dan menyesuaikan ide-ide anda.
3. Organisasi dan proses : Dampaknya terhadap organisasi anda, rantai pasokan, dan mitra.
4. Perubahan budaya dan kepemimpinan : Mengatur adegan bahwa ini bukan satu kali saja peristiwa tetapi perjalanan yang berkelanjutan dan tidak apa-apa untuk gagal.
5. Kemampuan dan alat : Pertumbuhan perusahaan membutuhkan kemampuan baru untuk menjalankan agenda inovasi dan kemampuan baru untuk menyampaikan dan mendukung solusi inovasi. Hasil akhirnya adalah tentang peningkatan kemampuan bisnis.

### **II.2.8 Faktor Penghambat Inovasi dalam Sektor Publik**

Borins dalam Ulum, (2018) menyatakan terdapat 3 (tiga) hal sebagai berikut:

1. Pertama, muncul dari dalam birokrasi itu sendiri, yaitu sikap yang skeptik dan keengganan untuk berubah;
2. Kedua, berasal dari lingkungan politik. Tuntutan organisasi kadang-kadang tidak dapat dipenuhi karena lingkungan politik yang tidak kondusif, seperti regulasi yang menghambat dan beragam kepentingan golongan
3. Ketiga, berasal dari lingkungan di luar sektor publik, seperti keraguan publik terhadap efektivitas suatu program inovasi, dan kesulitan merealisasikannya, termasuk dalam menetapkan target grup.

Albury dalam Suwarno, (2008:54-55) mengidentifikasi ada delapan jenis yang menghambat terjadinya suatu inovasi dalam sektor publik diantaranya:

1. Budaya *Risk Aversion* merupakan budaya yang tidak menyukai resiko. Hal ini bertentangan dengan sifat inovasi yang memiliki segala resiko, termasuk resiko akan kegagalan.
2. Tekanan dan hambatan Administratif terkadang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel. Ini diakibatkan karena kepengurusan secara administrasi berbelit.
3. Anggaran jangka pendek dan perencanaan menjadi salah satu penghambat jalannya suatu inovasi ketika perencanaan dan anggaran hanya dalam periode jangka pendek maka inovasi tersebut akan terhambat bahkan gagal untuk selanjutnya.
4. Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan menjadi karakter dalam suatu unit kerja di sektor publik yang tidak memiliki kemampuan untuk menangani resiko dan perubahan yang akan muncul akibat dari pekerjaannya.
5. Tidak ada penghargaan atau intensif biasanya penghargaan atas karya-karya inovatif masih sangat kurang. Sangat disayangkan hanya sedikit apresiasi yang layak atas prestasi pegawai atau unit kerja yang berinovasi.
6. Teknologi ada namun terhambat budaya dan penataan organisasi, bagi organisasi yang telah lama ada dan sistem kerjanya tidak berkembang akan sulit untuk menerima adanya inovasi karena budaya dan penataan organisasi menghambat inovasi tersebut untuk ada.
7. Ketergantungan berlebihan pada *high performer*, kecenderungan pegawai pada sektor publik hanya menjadi seorang pengikut karena ketakutan

untuk mengambil resiko dalam berinovasi. Sehingga ketika figur tersebut hilang yang terjadi adalah stagnasi dan kemacetan kerja.

8. Keengganan menutup program yang gagal, dalam hal ini kecenderungan dalam sektor publik enggan untuk berhubungan dengan resiko dan memilih untuk melaksanakan pekerjaan secara *procedural administrative* dengan resiko minimal.

Gambar II.3 Hambatan Inovasi



Sumber: Inovasi di Sektor Publik, 2008

### II.3 Konsep Pengaduan Masyarakat

Putra, (2016:11-12) Pengaduan merupakan proses penyampaian informasi yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan. Pengaduan masyarakat adalah bentuk dari pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat yang disampaikan kepada yang diberikan kewenangan untuk menerima dan/atau menindaklanjuti aduan masyarakat.

Hampir seluruh instansi baik sektor publik maupun sektor swasta menyediakan wadah untuk masyarakat memberikan timbal balik berupa kritikan

atau saran atas pelayanan yang diberikan. Tidak hanya pelayanan yang dapat diberikan kritik maupun saran tetapi seluruh aspek yang terdapat dalam instansi tersebut berupa sarana dan prasarana layanan, kenyamanan, keamanan, dan respon pegawai dalam memberikan layanan.

Pengaduan masyarakat diadakan untuk menampung keluhan dan/atau ketidakpuasan masyarakat terkait dengan perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi yang dilakukan oleh pegawai instansi, dan juga dugaan akan pelanggaran kode etik atau disiplin yang dilakukan oleh pegawai instansi. Ini dilakukan untuk mencegah terjadi perilaku semena-mena dari pihak instansi yang dapat merugikan banyak pihak. Selain itu, sebagai upaya untuk memberikan kenyamanan serta keamanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

BAPPENAS, (2010:51-59) menguraikan bahwa manajemen pengaduan masyarakat terdiri dari empat aspek antara lain:

1. Prinsip-Prinsip Dasar Prinsip-prinsip dasar terdiri dari 4 elemen yaitu:
  - a) Prinsip dasar pertama adalah jawaban atas pertanyaan “Kepada siapa mengabdikan?”.
  - b) Mengontrol sumber dan alur masuk Pengaduan.
  - c) Mengontrol Respon Kelembagaan
  - d) Sikap dasar dalam menerima pengaduan
2. Elemen Penanganan Pengaduan Elemen Penanganan Pengaduan terdiri dari beberapa aspek antara lain:
  - a) Sumber atau Asal Pengaduan
  - b) Isi Pengaduan
  - c) Unit Penanganan Pengaduan
  - d) Respons Pengaduan

- e) Umpan Balik
- f) Laporan Penanganan Pengaduan

3. Bentuk Pengaduan

4. Saluran Pengaduan Saluran Pengaduan dibagi menjadi dua yaitu:

- a) Saluran Internal
- b) Saluran Eksternal

Putra, (2016:13) Penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Pengaduan secara langsung Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (helpdesk) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.
2. Pengaduan secara tidak langsung Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran.

## **II.4 Program Tanggap Cepat (Tan-Cep)**

### **II.4.1 Konsep Program**

Program Tanggap Cepat (Tan-Cep) adalah aplikasi sistem pengaduan masyarakat dan pelaporan Anggota Satpol PP Kabupaten Tolitoli, ini merupakan terobosan dari Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tolitoli dalam rangka untuk meningkatkan sistem pelayanan kepada masyarakat. Inovasi ini hadir sebagai bentuk perhatian pemerintah akan keefektifan pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan ketentraman dan ketertiban umum, pelanggaran peraturan daerah, perlindungan, penyelamatan dan pemadam kebakaran. Program ini terbilang masih sangat baru dilihat dari sosialisasi aplikasi yang berjalan di pertengahan tahun 2021.

Aplikasi ini hadir dengan menggandeng sebuah visi yaitu “Mewujudkan masyarakat Tolitoli kondusif melalui penegakan Peraturan Perundang-Undangan dan penyelamatan yang kondusif dan humanis”. Harapan dari adanya aplikasi ini dapat memberikan kemudahan-kemudahan serta memampukan masyarakat untuk memperoleh informasi-informasi atau berkomunikasi secara interaktif. Sehingga menciptakan lingkungan masyarakat yang lebih kondusif dan tentram dari permasalahan sosial yang ditangani secara tuntas oleh aparat yang bersangkutan. Program ini sangat penting untuk menurunkan tingkat permasalahan sosial yang terdapat di Kabupaten Tolitoli tanpa proses yang panjang hanya dengan mengajukan aduan melalui website maupun aplikasi maka aduan masyarakat segera diproses.

Prosedur pengaduan melalui program Tanggap Cepat (Tan-Cep) ini sangat mudah hanya dengan mengunjungi website [www.tancep-polpptolitoli.com](http://www.tancep-polpptolitoli.com) atau bisa melalui aplikasi TANCEP TOLITOLI yang dapat di download pada Google

Play, selanjutnya pelapor akan arahkan untuk memilih jenis pengaduan, terdapat dua bentuk *platform* pengaduan yaitu pengaduan ketentraman dan ketertiban umum Satpol PP dan pengaduan pemadam kebakaran. Terdapat nama pelapor, nomor telepon pelapor, nomor induk kependudukan, tanggal, waktu, keterangan pengaduan, lokasi pengaduan, dan kolom untuk mengupload bukti kejadian yang perlu diisi oleh pelapor. Sampai saat ini terdapat kurang lebih 6000 pengaduan ketentraman dan ketertiban umum yang masuk melalui website program Tanggap Cepat dan kurang lebih 1000 untuk pengaduan pemadam kebakaran.

Perkembangan teknologi saat ini sangat memudahkan berbagai kegiatan mulai dari kegiatan belajar mengajar, berbelanja, bekerja hingga dapat melakukan rapat tanpa harus bertatap muka secara langsung. Program ini sendiri disosialisasikan pada masa pandemi Covid-19 yang mewabah di seluruh dunia, dimana pada masa itu interaksi antar manusia sangat diminimalisir bahkan hampir seluruh instansi menerapkan kebijakan *Work From Home* yang membuat pelayanan menjadi sedikit lebih lambat. Dengan adanya program ini diharapkan aduan masyarakat dapat di proses secara efektif dan efisien tanpa harus dilakukan dengan bertatap muka langsung hanya dengan melakukannya di rumah dan aduan dapat diproses.

Program ini membutuhkan kerjasama dari berbagai pihak baik itu tokoh masyarakat, tokoh pemuda, dan aparatur-aparatur yang mengerti dengan aplikasi ini untuk mensosialisasikan program secara meluas kepada masyarakat. Selain itu, berdasarkan penuturan Wakapolsek Baolan kapasitas, integritas dan kualitas para aparatur perlu ditingkatkan dalam penggunaan aplikasi. Kualitas kinerja pegawai dan pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi ini jika berjalan dengan

baik maka akan tercipta masyarakat dengan lingkungan yang kondusif dan humanis.

#### **II.4.2 Tujuan Program**

Tujuan dari Tanggap Cepat (Tan-Cep) terbagi menjadi dua yaitu : (1) Terciptakannya kehidupan masyarakat yang tertib, tentram dan terlindungi di 10 Kecamatan wilayah Kabupaten Tolitoli. (2) Meningkatnya partisipasi masyarakat terhadap pencegahan gangguan ketentraman dan ketertiban umum dan pengaduan masyarakat.

Secara umum aplikasi ini diciptakan sebagai sarana atau wadah untuk menampung pengaduan masyarakat. Dengan gambaran secara singkat tersebut dapat tergambar tujuan dari program aplikasi ini. Tentunya dengan adanya aplikasi ini akan lebih mempermudah masyarakat untuk memberikan pengaduan mengenai permasalahan sosial yang terjadi dilingkungan sekitar pelapor. Selain itu, aplikasi ini juga memiliki tujuan untuk mempermudah aparaturnya untuk memproses dan menindaklanjuti permasalahan yang terjadi dilingkungan sekitar. Tantangan yang dihadapi saat ini, karena aplikasi ini masih baru ditengah masyarakat maka kesulitan yang dihadapi yaitu masih kurangnya masyarakat yang mengetahui aplikasi ini sehingga permasalahan gangguan ketentraman dan ketertiban umum masih banyak terjadi. Disamping itu, masih sedikit aparaturnya yang mengerti dengan aplikasi ini.

#### **II.5 Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir digunakan sebagai dasar atau alur pemikiran dalam pengembangan berbagai konsep dan teori yang digunakan dalam sebuah penelitian. Sebuah teori yang dianggap relevan dengan fokus penelitian akan

dikembangkan dalam menjawab masalah-masalah yang terdapat pada rumusan masalah.

Dalam upaya untuk menjawab rumusan masalah bagaimana Inovasi Program Pelayanan Melalui Aplikasi Tanggap Cepat (Tan-Cep) Di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tolitoli. Maka teori Rogers, (2003:18-19) yang dianggap mendekati permasalahan tersebut. Dalam teori tersebut menyebutkan ada lima macam karakteristik inovasi sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) merupakan alat ukur sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik daripada ide yang digantikannya. Tingkat keuntungan relatif dapat diukur dalam istilah ekonomi, tetapi faktor prestise sosial, kenyamanan, dan kepuasan juga merupakan faktor penting. Tidak masalah apakah suatu inovasi memiliki banyak keuntungan “objektif”. Namun, yang penting adalah apakah seseorang menganggap inovasi itu menguntungkan. Semakin besar keuntungan relatif yang dirasakan dari suatu inovasi, akan semakin cepat tingkat adopsi.
2. *Compatibility* (Kesesuaian) adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi potensial. Suatu gagasan yang tidak sesuai dengan nilai dan norma suatu sistem sosial tidak akan diadopsi secepat inovasi yang sesuai. Pengadopsian suatu inovasi yang tidak sesuai seringkali memerlukan penerapan sistem nilai baru sebelumnya, yang merupakan proses yang relatif lambat. Contoh dari inovasi yang tidak sesuai adalah penggunaan metode kontrasepsi di negara-negara di mana keyakinan agama melarang penggunaan

keluarga berencana, seperti di negara-negara muslim dan katolik tertentu.

3. *Complexity* (Kerumitan) adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi mudah dipahami oleh sebagian besar anggota sistem sosial; yang lain lebih rumit dan diadopsi lebih lambat. Misalnya, penduduk desa di Los Molinos yang tidak memahami teori kuman, yang coba dijelaskan oleh petugas kesehatan sebagai alasan untuk merebus air minum mereka. Ide-ide baru yang mudah dipahami akan diadopsi lebih cepat daripada inovasi yang mengharuskan pengadopsi untuk mengembangkan kusen dan pemahaman baru.
4. *Trialability* (Kemungkinan Dicoba) adalah sejauh mana suatu inovasi dapat dieksperimenkan dengan jumlah yang terbatas. Ide-ide baru yang dapat dicoba pada rencana angsuran biasanya akan diadopsi lebih cepat daripada inovasi yang tidak dapat dicoba.
5. *Observability* (Kemudahan Diamati) adalah sejauh mana hasil suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Semakin mudah bagi individu untuk melihat hasil suatu inovasi, semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsinya.

Gambar II.4 Kerangka Berpikir

