

SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI APLIKASI NEW
LAIKA DI KELURAHAN KORUMBA KECAMATAN MANDONGA KOTA
KENDARI**

ANGGIT AULIA AGUSSALIM

E011 181 310



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



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

Anggit Aulia Agussalim (E011181310) dengan skripsi berjudul “Inovasi Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi New LAIKA di Kelurahan Korumba Kecamatan Mandonga Kota Kendari” xvi + 98 Halaman + 10 Gambar + 4 Tabel + 25 Daftar Pustaka, Dibimbing oleh Dr. Nurdin Nara M.Si dan Adnan Nasution, S.Sos., M.Si .

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi melalui Aplikasi New LAIKA di Kelurahan Korumba Kecamatan Mandonga Kota Kendari. Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif. Fokus penelitiannya berdasarkan pada 5 atribut inovasi yakni keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemampuan uji coba dan kemudahan diamati. Instrumen pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi ini merupakan suatu inovasi yang secara umum pelaksanaan administrasi di kantor Kelurahan Korumba Kecamatan Mandonga Kota Kendari sudah berjalan dengan cukup baik, dapat dilihat dari respon positif dan dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat dan layanan administrasi persuratan, dari segi efisiensi pelayanan yang diberikan sangat memudahkan masyarakat khususnya yang belum melek akan teknologi. Namun, diantara keberhasilan tersebut, pelayanan administrasi New LAIKA mempunyai kekurangan yakni masyarakat kota Kendari belum sepenuhnya dapat menggunakan inovasi ini dikarenakan fasilitas yang kurang memadai sosialisasi serta pegawai yang belum meluas dan merata.

Kata kunci : Inovasi, Pelayanan Administrasi, New LAIKA



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

Anggit Aulia Agussalim (E011181310) with a thesis entitled "Innovation of Administrative Services Through the New LAIKA Application in Korumba Village, Mandonga District, Kendari City" : xvi + 98 Pages + 10 Images + 4 tables + 25 Bibliography, Supervised by Dr. Nurdin Nara, M.Si and Adnan Nasution S.Sos., M.Si .

In general, this study aims to describe and analyze the implementation of administrative service innovations through the New LAIKA application in Korumba Village, Mandonga District, Kendari City. This study uses a qualitative descriptive type. The focus of research is based on 5 attributes of innovation : relative advantage, compability, complexity, triability, and observability. The instruments of data collection are interviews, observations, and documents related to the problem under study.

The results of this study indicate that this application is an innovation that in general the implementation of administration at the Korumba Village office, Mandonga District, Kendari City has been running quite well, it can be seen from the positive response and positive impact felt by the community and mail administration services, in terms of service efficiency. The information provided is very easy for the community, especially those who are not technology literate. However, among these successes, New LAIKA's administrative services have a drawback, namely the Kendari city community has not been able to fully use this innovation due to inadequate facilities for socialization and employees who have not been widespread and evenly distributed.

Key Words : Innovation, Administration Service, New LAIKA



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ANGGIT AULIA AGUSSALIM

NIM : E011 181 310

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Inovasi Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi New LAIKA di Kelurahan Korumba Kecamatan Mandonga Kota**" benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip ataupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Makassar, 18 April 2022



ANGGIT AULIA AGUSSALIM

E011 181 310



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : ANGGIT AULIA AGUSSALIM
NIM : E011 181 310
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
Judul : INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI
APLIKASI NEW LAIKA DI KELURAHAN KORUMBA
KECAMATAN MANDONGA KOTA KENDARI

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, dan dinyatakan layak untuk Ujian Skripsi. Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 6 April 2022

Menyetujui :

Pembimbing I

Dr. Nurdin Nara, M.Si.
NIP. 19630903 198903 1 002

Acc ^{*ujian*}
Pembimbing II

Adnan Nasution, S.Sos., M.Si.
NIP. 19740707 200501 1001

Mengetahui :

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

Dr. Nurdin Nara, M.Si.
NIP. 19630903 198903 1 002



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : ANGGIT AULIA AGUSSALIM
NIM : E011 181 310
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Judul : Inovasi Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi New
LAIKA di Kelurahan Korumba Kecamatan Mandonga Kota Kendari

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, dan dinyatakan sesuai dengan saran tim penguji skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Dr. Nurdin Nara, M.Si

Sekretaris Sidang : Adnan Nasution, S.Sos., M.Si.

Anggota :

1. Drs. Nelman Edy, M.Si

2. Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala Puji dan Syukur penulis sampaikan kehadirat Allah SWT karena rahmat dan hidayahnya sehingga penulis sampai saat ini masih diberikan kesehatan dan dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Inovasi Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi New LAIKA di Kelurahan Korumba Kecamatan Mandonga Kota Kendari” sebagai prasyarat memperoleh gelar sarjana pada Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Skripsi ini adalah karya penulis sebagai manusia biasa, dan mustahil dapat terwujud tanpa bantuan dan uluran tangan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menghanturkan banyak terimakasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya atas budi baik semua pihak yang telah berperan serta dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun dibalik itu semua penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang turut berperan serta dalam penyusunan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan segenap cinta serta hormat kepada ibunda tercinta **Fahra Akib** dan ayahanda saya **Agussalim Amin**, terima kasih atas segala yang telah

diberikan kepada penulis, kasih sayang yang tiada tara dalam merawat, mendidik, dan mendoakan tiada henti serta selalu memberikan dukungan moral dan materil secara rohani dan jasmani kepada penulis. Serta saudara saya **Ainul Amalia** dan **Imam Agussalim** yang selalu memberikan dorongan, semangat serta dukungan selama saya menempuh pendidikan dan juga semua keluarga yang senantiasa mendoakan dan turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak luput dari bantuan berbagai pihak yang diberikan secara langsung ataupun tidak langsung kepada penulis. Oleh karena itu melalui kesempatan ini penulis tidak lupa untuk menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, teruntuk kepada:

1. **Prof. Dwia Aries Tina Pubuluhi, MA** selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan staf.
2. **Prof. Dr. Armin Arsyad, M. Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta para wakil, staf, dan jajarannya.
3. **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin
4. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.

5. **Dr. Nurdin Nara, M.Si** sekaligus Penasehat akademik dan Dosen Pembimbing I yang telah memberi nasehat dan bimbingan untuk penulis selama masa perkuliahan serta hingga penyelesaian skripsi ini.
6. **Adnan Nasution, S.Sos., M.Si.** pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, arahan maupun dorongan yang sangat berarti sejak proses studi sampai persiapan penulisan, penelitian dan hingga selesainya penulisan skripsi ini.
7. **Drs. Nelman Edy M.Si dan Dr. Muh. Tang Abdullah, MAP,** selaku dewan penguji dalam ujian skripsi ini. Terima kasih atas kritik, saran, dan masukannya yang sangat membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.
8. Para **Dosen Departemen Ilmu Administrasi** Universitas Hasanuddin Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama kurang lebih 3 (tiga) tahun perkuliahan. Semoga penulis dapat memanfaatkan dengan sebaik mungkin.
9. Seluruh **Staf Departemen Ilmu Administrasi (Ibu Rosmina, Ibu Darma dan Pak Lili)** dan Staf di Lingkup FISIP UNHAS tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.
10. **Takdir, S.IP., M.Si** selaku Lurah Korumba dan seluruh petugas maupun staf yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian di lokasi penelitian ini.

11. Terima kasih kepada **Agung Dwi Miarto dan Haslinda Hanafing** yang selalu memberikan dukungan dan banyak membantu dalam penyusunan proposal hingga skripsi.
12. Terima kasih kepada kesayangan saya **SIDER.7 (Almaghfira, Amel Azzahra, Nurkhalisah, Sri Mulyani, Vila Prima dan Wa Ode Umi Kalsum)** yang selalu menjadi sahabat terbaik saya, yang telah memberikan doa dan dukungan dalam kondisi apapun kepada penulis selama ini.
13. Terima kasih juga kepada **Para-paraku (Ainun Anugrah, Ardikasari, Indah Marsita, Irmadamayanti, Mega Suci, Nur Baladiyah, Nurul Faradila, Novianti, Ratu Triana, Sakhratun Nisa)** yang telah memberikan motivasi, doa dan dukungan dalam kondisi apapun kepada penulis selama kurang lebih tiga tahun ini.
14. **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 jadikan penerang.
15. Terima Kasih juga kepada seluruh keluarga besar **HUMANIS FISIP UNHAS** atas pengalaman organisasi, kekeluargaan, kebersamaan, cerita dan proses yang telah dilalui selama ini.
16. Terima kasih juga kepada seluruh keluarga besar **GENBI UNHAS** yang telah memberikan pengalaman organisasi, kebersamaan.

Terima kasih atas pengalaman-pengalaman yang diberikannya selama ini.

17. Terima kasih kepada teman-teman **KKN Gelombang 106 Sulawesi Tenggara 1 Islah, Yudi, Sandy, Naim** yang telah memberikan momen tersendiri bagi penulis dimana sebulan kita bekerjasama menyelesaikan program-program posko. Semoga kesuksesan menghampiri kita semua.

18. Dan yang terakhir terima kasih kepada Anggit Aulia diri saya sendiri, yang telah berhasil melawan rasa malas selama penyusunan skripsi. Semoga bisa menjadi pribadi yang berguna bagi bangsa dan negara.

Semoga semua perhatian, dukungan dan doa yang telah diberikan dapat dibalas oleh Allah SWT. .

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa 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.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 18 April 2022

Penulis

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1 Konsep Inovasi	7
II.1.1 Pengertian Inovasi Sektor Publik	7
II.1.2 Jenis – Jenis Inovasi Dalam Sektor Publik	8
II.1.3 Atribut Inovasi	12
II.1.4 Faktor Penghambat Inovasi	13
II.1.5 Faktor Penunjang Inovasi	14
II.1.6 Strategi Inovasi Dalam Pemerintahan	15
II.2 Konsep Pelayanan	16
II.2.1 Pengertian Pelayanan	16
II.2.2 Pengertian Pelayanan Publik	16
II.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	18
II.2.4 Asas-asas Pelayanan Publik	18
II.2.5 Prinsip Pelayanan Publik	20
II.2.6 Karakteristik Pelayanan Publik	21
II.2.7 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik	23
II.2.8 Standar Pelayanan Minimal	23

II.3 Konsep Administrasi	26
II.3.1 Pengertian Administrasi	26
II.3.2 Unsur-unsur Administrasi.....	27
II.3.3 Fungsi – Fungsi Administrasi	29
II.3.4 Administrasi Kelurahan.....	31
II.3.5 Jenis Pelayanan Administrasi Kelurahan	31
II.4 Konsep Aplikasi LAIKA.....	32
II.5 Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
III.1 Pendekatan Penelitian.....	36
III.2 Lokasi Penelitian.....	36
III.3 Fokus Penelitian	36
III.4 Informan.....	37
III.5 Jenis dan Sumber Data.....	38
III.6 Teknik Pengumpulan Data.....	38
III.7 Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV GAMBARAN UMUM	41
IV.1 Kondisi Geografis dan Kondisi Penduduk.....	41
IV.2 Struktur Organisasi	44
IV.3 Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Korumba.....	45
IV.3.1 Uraian Tugas dan Fungsi Kelurahan Korumba.....	45
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
V.1 Inovasi Pelayanan Administrasi Masyarakat melalui Aplikasi New LAIKA	50
V.2 Pelayanan Administrasi melalui Aplikasi New LAIKA.....	51
V.2.1 Syarat dalam Pelayanan Administrasi melalui Aplikasi New LAIKA....	54
V.2.2 Mekanisme Pelayanan Administrasi melalui Aplikasi New LAIKA.....	59
V.3 Atribut Dalam Inovasi	64
V.3.1 Keunggulan Relatif (<i>Relative Advantage</i>).....	64
V.3.2 Kesesuaian (<i>Compatibility</i>).....	69
V.3.3 Kerumitan (<i>Complexity</i>)	71
V.2.4 Kemungkinan Dicoba (<i>Triability</i>).....	73
V.3.5 Kemampuan diamati (<i>Observability</i>).....	78

V.4 Kelebihan dan Kekurangan Inovasi Aplikasi New LAIKA	81
V.4.1 Kelebihan Aplikasi New LAIKA	81
V.4.2 Kekurangan Aplikasi New LAIKA	83
BAB VI PENUTUP	86
VI.1 Kesimpulan	86
VI.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Tipologi Inovasi Sektor Publik	11
Gambar II. 2 Faktor Penghambat Inovasi	14
Gambar II. 3 Mekanisme dan Prosedur LAIKA	33
Gambar II. 4 Kerangka Berpikir.....	35
Gambar IV. 1 Peta Kelurahan Korumba.....	42
Gambar IV. 2 Struktur Organisasi Kelurahan Korumba.....	44
Gambar V.1 Cara Melakukan Registrasi Aplikasi New LAIKA.....	59
Gambar V.2 Tampilan Pilhan Kelurahan.....	60
Gambar V.3 Tampilan Jenis dan Syarat Surat	61
Gambar V.4 Proses Pengurusan Surat.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel VI.1 Luas Wilayah Berdasarkan RW	42
Tabel VI.2 Jumlah Penduduk dan Jenis Kelamin menurut Kelurahan	43
Tabel V. 1 Jumlah Pengguna Aplikasi New LAIKA.....	76
Tabel V.2 Persepsi Informan Terhadap 5 Indikator Inovasi Rogers (1971)	85

BAB 1

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Inovasi pelayanan publik merupakan hal yang penting dan perlu diperhatikan bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk menerapkan pelaksanaan desentralisasi yakni mengupayakan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran dan kemandirian bagi masyarakat dan daerahnya sendiri.

Sebuah inovasi tidaklah harus merupakan solusi yang sempurna atau berupa penyelesaian akhir, tetapi isu atau solusi terbuka yang dapat ditransformasi oleh mereka yang mengadopsi. Hal ini juga dijelaskan oleh Khairul Muluk Inovasi muncul sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya menggantikan cara yang lama yang berarti setiap pelayanan publik pada prinsipnya harus memuat sebuah inovasi yang baru.

Inovasi *good governance* menurut Ahmad (2018:71) dalam system pelayanan dapat dilihat dari aspek:

1. Pemerintah daerah cukup transparan dalam penyusunan program kebijakan dan sudah merespon usulan warga terkait peningkatan kualitas pelayanan
2. Dari sisi akuntabilitas, pemerintah telah bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
3. Responsivitas pemerintah cukup kuat yang diwujudkan dengan adanya system pelayanan satu atap, dan
4. Melibatkan partisipasi masyarakat

Inovasi juga dapat digunakan untuk mengembangkan penggunaan *Information & communication technology* (ICT) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, partisipasi masyarakat, serta transparansi. Konsep inovasi sebagai landasan keunggulan bersaing merupakan konsep yang semakin banyak dibicarakan dan dikembangkan dalam bisnis selama beberapa tahun terakhir. Riset inovasi dikembangkan dengan upaya mencapai bahkan mengembangkan daya saing suatu organisasi. Kemampuan ini diyakini penting untuk menjaga keberlangsungan suatu organisasi.

Di Indonesia penerapan layanan elektronik atau biasa disebut e-government kini sudah gencar dilakukan untuk mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik. Banyak pula instansi baik itu swasta atau lembaga pemerintahan yang berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi atau media elektronik. Dengan harapan pelayanan publik di Indonesia dapat lebih berkualitas, lebih terpercaya dan tentunya dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Hal ini juga sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dikatakan bahwa Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Selain itu dalam peraturan pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah juga dijelaskan bahwa Inovasi Daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja

penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Hal ini agar pemerintah daerah juga turut aktif dalam memunculkan ide dan gagasan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Hal ini sesuai dengan visi Kota Kendari yaitu “*mewujudkan Kendari sebagai kota layak huni berbasis ekologi, informasi dan teknologi*”. Hal itu diperkuat juga dengan misi kota Kendari yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengembangkan infrastruktur dan membentuk kembali wajah kota.

Berdasarkan visi dan misi tersebut kota Kendari saat ini memfokuskan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara memanfaatkan teknologi dalam proses pemerintahannya. Pemerintah kota Kendari menggulirkan sejumlah program, utamanya program berbasis teknologi dan informasi. Hal ini memacu pemerintah untuk menciptakan berbagai program pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi yang ada saat ini..

Salah satu program yang dikeluarkan adalah sebuah aplikasi yang bernama LAIKA (Layanan Integrasi Kota Kendari). Aplikasi LAIKA adalah aplikasi layanan pengurusan surat-surat administrasi kependudukan pada setiap kelurahan di Kota Kendari yang memudahkan masyarakat kota kendari mulai dari informasi persyaratan pelayanan, proses pengajuan pelayanan sampai dengan penerbitan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat. Sebelum adanya aplikasi ini, pelayanan terkait administrasi masih dilakukan secara konvensional, dengan kata lain petugas pelayanan melayani secara manual.

Dengan diterapkannya inovasi pelayanan ini, pelayanan yang diberikan diharapkan menjadi efisien karena sejalan dengan kehidupan masyarakat

sekarang yang telah sangat berubah dimana mereka menuntut layanan yang semakin cepat, mudah, dan transparan. Namun masyarakat yang Gagap teknologi dan masih kurangnya sarana penginformasian mengenai aplikasi ini menjadikan penerapan aplikasi LAIKA ini kurang berjalan dengan baik.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Zainal dan Murniati (2019:13) yang berjudul Optimalisasi Layanan Integrasi Kendari Menuju Kota Layak Huni yang Berbasis Ekologi, Informasi dan Teknologi. Dalam Penelitian ini juga menggunakan metode penelitian kualitatif yang menunjukkan bahwa program LAIKA adalah program yang terintegrasi di kelurahan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang cepat, akurat dan murah. Sedangkan fokus penelitian yang ingin diteliti oleh penulis adalah menganalisis bagaimana penerapan inovasi aplikasi LAIKA di kota Kendari khususnya di kelurahan mandonga, dengan menggunakan teori Rogers yakni keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.

Dalam pelaksanaanya program ini belum berjalan secara optimal, masih didapati berbagai kendala, seperti kendala kesiapan jaringan internet dimana belum semua kelurahan dapat mengakses jaringan internet yang memadai serta kendala dari masyarakat pengguna layanan. Pada umumnya masyarakat belum mengetahui program tersebut disebabkan kurangnya sosialisasi dari pemerintah kota Kendari dan terkhusus dari pemerintah kelurahan.

Selanjutnya penelitian ini juga relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aprian, Normajatun, dan Fakhriannor n.d. (2020) tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (Palui) Di Kelurahan Kelayan Luar

Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin. Terdapat kesamaan yakni dianalisis dengan berdasarkan teori Rogers Relative Advantage (Keuntungan Relatif), Compatibility (Kompatibel), Complexity (Kompleksitas), Triability (Triabilitas), Observability (kemudahan diamati). Selain menganalisis penerapan inovasi ini menggunakan teori Rogers dalam penelitian ini juga penulis menemukan beberapa faktor yang menghambat penerapan Inovasi Aplikasi PALUI ini, meliputi yakni teknologi/teknis, faktor kurangnya sosialisasi, dan faktor budaya masyarakat dalam penerapan Aplikasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (PALUI) kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengambil judul “Inovasi Pelayanan Administrasi Masyarakat Melalui Aplikasi LAIKA (Layanan Integrasi Kota Kendari) di Kelurahan Korumba Kecamatan Mandonga Kota Kendari”.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang di atas maka penulis dapat merumuskan masalah yang akan dijadikan rujukan penelitian, yaitu “Bagaimana Penerapan Inovasi Program Aplikasi LAIKA (Layanan Integrasi Kota Kendari) dalam Pelayanan Administrasi di Kelurahan Korumba Kecamatan Mandonga di Kota Kendari ?”

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan inovasi program Aplikasi *LAIKA (Layanan Integrasi Kota Kendari)* dalam Pelayanan Administrasi di Kelurahan Korumba Kecamatan Mandonga Kota Kendari.

I.4 Manfaat Penelitian

a. Akademis

Penelitian ini juga diharapkan sebagai referensi bagi pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi serta wawasan mengenai inovasi pelayanan publik terutama pada bidang Ilmu Administrasi Publik.

b. Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan sumbangan pemikiran, wawasan serta informasi atau sebagai referensi mengenai Inovasi dalam pelayanan publik (pelayanan administrasi) di Kota Kendari.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Inovasi

Henry menganggap konsep inovasi sebagai salah satu konsep dari teori organisasi. Henry berpendapat bahwa kemampuan untuk berubah, berinovasi, dan beradaptasi sangat penting dalam semua bentuk kehidupan organisasi.

Dalam kaitannya dengan konsep inovasi dalam teori organisasi sebagai salah satu kajian administrasi publik menurut Ahmad (2018:72) Inovasi dalam administrasi publik mulai berkembang seiring pergeseran paradigma dari *Old Public Administration* (OPA) ke *New Public Management* (NPM). Munculnya NPM adalah hasil dari kritik keras terhadap organisasi sektor publik, yang telah menyebabkan langkah untuk mereformasi sektor publik. Perspektif NPM digunakan untuk menjawab berbagai tantangan peningkatan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dengan mengadopsi strategi yang berbeda dari sektor swasta. Misalnya, NPM digunakan untuk mengimplementasikan kebijakan, strategi, dan program dengan menggunakan hukum pasar yang didukung oleh Teknologi Informasi (TI). Hal ini memungkinkan lembaga publik untuk bekerja dengan baik dan mencapai tujuannya secara efektif dan efisien.

II.1.1 Pengertian Inovasi Sektor Publik

Menurut Yogi dalam Sumanjoyo Hutagalung dan Dedy (2018:24), Inovasi biasanya terkait erat dengan lingkungan, yang dicirikan oleh dinamisme dan perkembangan. Definisi inovasi itu sendiri sangat beragam dan dari banyak perspektif. Menurut Rogers dalam Sumanjoyo Hutagalung dan Dedy (2018:24)

menjelaskan bahwa inovasi digambarkan sebagai suatu gagasan, praktik, atau tujuan yang dianggap baru oleh seseorang dari adopsi. Sedangkan menurut Damanpour, inovasi dapat datang dalam bentuk produk dan layanan baru, teknologi proses produk baru, struktur dan sistem manajemen baru, atau rencana baru bagi anggota suatu organisasi.

Menurut Mulgan dan Albury dalam Abdullah (2020:18) menyebutkan beberapa alasan mengapa sektor publik harus melakukan inovasi. Beberapa alasan tersebut meliputi :

1. Inovasi dilakukan untuk merespon secara lebih efektif perubahan dalam kebutuhan dan ekspektasi publik yang terus meningkat:
2. Untuk memasukkan unsur biaya dan untuk meningkatkan efisiensi;
3. Untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dibagian-bagian dimasa lalu yang hanya mengalami sedikit kemajuan.:
4. Untuk mengkapitalisasi penggunaan ICT secara penuh, karena hal ini telah terbukti meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan.

II.1.2 Jenis – Jenis Inovasi Dalam Sektor Publik

Mengenai jenis-jenis inovasi utama yang diidentifikasi oleh Hartley dalam Ahmad (2018:85), diantaranya :

1. *Product Innovation* (Inovasi Produk), inovasi baru, misalnya instrumentasi baru di Rumah Sakit.

2. *Service Innovations* (Inovasi Layanan),inovasi cara-cara baru dalam pemberian layanan yang diberikan kepada pengguna, misalnya pengenalan bentuk format pajak online.
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, yayasan Rumah Sakit.
6. *Governance Innovation* (Inovasi di Pemerintahan), bentuk-bentuk baru dalam pengaturan warga, seperti forum lembaga demokrasi.
7. *Rhetorical Innovation* (Inovasi Retoris), penggunaan bahasa baru atau konsep baru, misalnya konsep mengatasi kemacetan di kota.

Selanjutnya, Halvorsen dalam Ahmad (2018:82) membagi tipologi inovasi di sektor publik kedalam enam kelompok, diantaranya :

1. *A new or improved service* (Pelayanan baru atau Pelayanan yang diperbaiki), misalnya kesehatan dirumah.
2. *Process innovation* (inovasi proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan Pelayanan atau produk.
3. *Administrative innovation* (inovasi administratif), misalnya penggunaan instrumen kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan.
4. *System innovation* (inovasi sistem), adalah sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru kerjasama dan interaksi.

5. *Conceptual innovation* (inovasi konseptual), adalah perubahan dalam outlook, seperti misalnya manajemen air terpadu atau mobility leasing
6. *Radical change of rationality* (perubahan radikal), yang dimaksud adalah pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah.

Mulgan dan Albury dalam Ahmad (2018:85) menyebutkan lebih lanjut bahwa ada tiga tingkat inovasi yakni terdiri dari: (1) inovasi incremental, (2) inovasi radikal, dan (3) inovasi transformatif/sistematis. Ketiga jenis inovasi tersebut berasal dari tingkatan yang berbeda (lokal, organisasi, nasional) yang diciptakan oleh lembaga pemerintah yang mengejar tiga bidang kebijakan terkait inovasi. yaitu :

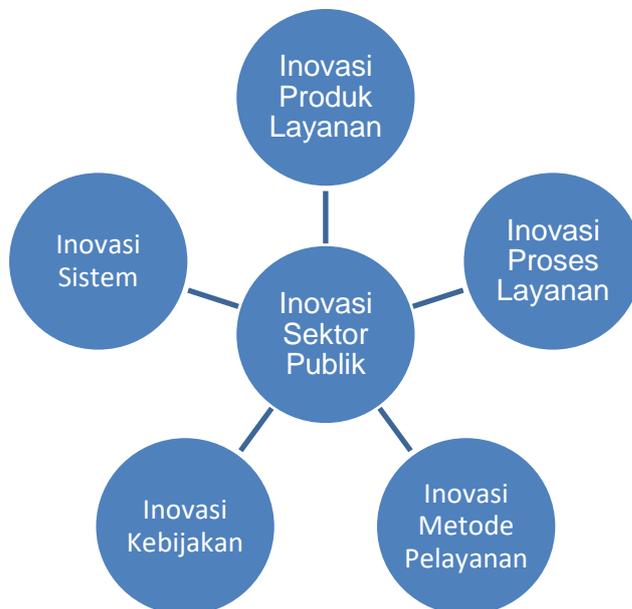
- a. Inovasi kebijakan: arah dan upaya kebijakan baru,
- b. Inovasi dalam proses pengambilan keputusan,
- c. Kebijakan untuk mempercepat inovasi dan gabungan,
- d. Inovasi *top-down* dimana perubahan spesifik didorong melalui penerapan sistem dengan preskripsi, regulasi dan dukungan, serta inovasi *bottom-up* dimana pemerintah memberikan kemungkinan dan memfasilitasi pengembangan dan penggabungan (penyebaran) inovasi dari organisasi atau jaringan dalam system.

Tipologi inovasi menurut Muluk dalam Ahmad (2018:86) disektor publik juga dapat meliputi :

1. Layanan Inovasi produk berasal dari perubahan bentuk dan desain suatu produk atau jasa.

2. Inovasi proses layanan, yaitu inovasi yang mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dihasilkan dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan.
3. Inovasi dalam metode layanan, yaitu perubahan baru dalam cara pelanggan berinteraksi, atau cara baru dalam memberikan layanan.
4. Inovasi kebijakan, yaitu inovasi yang berkaitan dengan visi, misi, tujuan, dan strategi baru, disertai alasan untuk menyimpang dari kenyataan yang ada.
5. Inovasi sistem. Ini termasuk cara baru dan yang diperbarui untuk berinteraksi dengan aktor lain: perubahan pemerintah. Indikator keberhasilan inovasi ini adalah ketika para pemangku kepentingan menyadari bahwa organisasi dapat diproses dengan lebih mudah, lebih nyaman, dan lebih cepat.

Gambar II.1 Tipologi Inovasi Sektor Publik



Sumber : Ahmad, (2018:86)

II.1.3 Atribut Inovasi

Inovasi dalam penerapannya menurut Rogers (1971:15) inovasi dalam suatu aplikasi memiliki atribut tersendiri. Atribut/ciri-ciri inovasi adalah:

1. Keunggulan relatif, inovasi harus memiliki manfaat dan nilai yang lebih besar dari inovasi sebelumnya. Inovasi selalu memiliki keunikan dan nilai baru yang membedakannya dengan inovasi lainnya.
2. Kesesuaian, inovasi juga memiliki kecocokan dengan inovasi yang akan diganti. Jadi, selain faktor biaya yang sangat rendah, inovasi lama tidak dibuang begitu saja, tetapi juga merupakan bagian dari proses transisi menuju inovasi. Selain itu juga dapat mempermudah proses koordinasi dan mempercepat proses pembelajaran inovasi.
3. Kerumitan, karena sifatnya yang baru, inovasi memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dari inovasi sebelumnya. Namun, kompleksitas ini umumnya bukan masalah yang signifikan, karena inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik.
4. Kemungkinan dicoba, inovasi hanya dapat diterima jika telah teruji dan terbukti memiliki keunggulan atau nilai tambah dibandingkan inovasi lama. Agar suatu produk inovasi dapat melewati "tahap pengujian", setiap orang, atau pihak manapun, berkesempatan untuk memuji kualitas inovasi tersebut.
5. Kemudahan diamati, inovasi juga harus dapat diamati dari segi cara kerjanya dan menghasilkan hal yang lebih baik.

II.1.4 Faktor Penghambat Inovasi

Dalam pelaksanaannya menurut Albury dalam Sumanjoyo Hutagalung dan Dedy (2018:38) Inovasi tidak berjalan mulus atau tanpa hambatan. Banyak kasus inovasi terkendala oleh berbagai faktor, termasuk:

1. Budaya yang tidak menyukai risiko (risk aversion). Ini mengacu pada jenis inovasi yang melibatkan semua risiko, termasuk risiko kegagalan. Sektor publik, terutama karyawan, cenderung berhati-hati dalam menghadapi risiko dan memilih untuk melakukan prosedur administrasi dengan risiko minimal.
2. Secara kelembagaan, sifat unit kerja sektor publik biasanya tidak mampu mengatasi risiko yang timbul dari pekerjaan tersebut.
3. Ragu untuk menutup program yang gagal.
4. Ketergantungan pada kinerja tinggi tertentu. Sebagian besar pekerja sektor publik lebih cenderung menjadi pengikut. Kehilangan sosok dapat menyebabkan stagnasi dan penyumbatan.
5. Kendala anggaran dengan kerangka waktu yang terlalu pendek
6. Hambatan administratif yang membuat sistem tidak fleksibel untuk inovasi.
7. Oleh karena itu, biasanya ada sedikit penghargaan untuk karya-karya inovatif. Sangat disayangkan bahwa kinerja karyawan dan organisasi yang berinovasi tidak diakui dengan baik.
8. Sektor publik sering menggunakan dan menawarkan alat teknologi yang canggih untuk memenuhi kebutuhan melakukan tugasnya. Namun di sisi lain, ada kendala budaya dan organisasi. Budaya organisasi tidak mau

menganut sistem yang benar-benar bekerja untuk mengurangi pemborosan dan inefisiensi kerja.

Gambar II 2 Faktor Penghambat Inovasi



Sumber : Sumanjoyo Hutagalung dan Dedy (2018:40)

II.1.5 Faktor Penunjang Inovasi

Sementara itu, menurut Rogers dalam Sumanjoyo Hutagalung dan Dedy (2018:42), inovasi dapat didukung oleh beberapa faktor pendukung seperti :

1. Adanya keinginan untuk mengubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan dari tidak tahu menjadi tahu.
2. Kebebasan berekspresi.
3. Kehadiran mentor dengan berbagai wawasan dan kreativitas.
4. Ketersediaan sarana dan prasarana.
5. Kondisi lingkungan yang harmonis baik untuk lingkungan keluarga, sosial dan sekolah..

II.1.6 Strategi Inovasi Dalam Pemerintahan

Analisis inovasi dan praktik yang berhasil menunjukkan bahwa sector pemerintah memiliki lima strategi utama:

1. Layanan terintegrasi, Meningkatnya jumlah layanan yang diberikan oleh sektor publik Dalam layanan terpadu, warga memiliki harapan bahwa tidak akan mudah jika mereka menuntut layanan yang nyaman. Pemerintah sering mengintegrasikan produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Misalnya menggunakan call center, email, kartu debit, e-government, dan lain sebagainya.
2. Desentralisasi pemberian dan monitoring layanan, Pemberian dan pemantauan layanan yang terdesentralisasi membawa layanan lebih dekat ke masyarakat dan biasanya memberikan tingkat keamanan permintaan yang lebih tinggi, yang meningkatkan kepuasan komunitas atau bisnis. Desentralisasi layanan mendorong perkembangan ekonomi baru. Desentralisasi pelayanan meningkatkan kepercayaan kepada pemerintah.
3. Penggunaan kolaborasi. Berarti Sebagai pemerintah yang inovatif untuk mencapai kepatuhan yang lebih baik, membuat penyampaian layanan publik lebih efisien, dan memberikan kerjasama yang lebih baik antara organisasi dan antara sektor publik dan swasta. Misalnya, bekerja sama dengan organisasi yang memiliki asosiasi bisnis untuk mempromosikan efisiensi dan kualitas layanan pemerintah.
4. Pelibatan warga negara. Kewenangan pemerintahan yang inovatif harus merealisasikan peran pentingnya dengan mendorong peran warga untuk berpartisipasi dalam mendorong perubahan. Ketika pemerintah

menyediakan forum bagi publik untuk mengekspresikan pandangannya dan terlibat di dalam seluruh langkah-langkah proses, maka hasil inovasi lebih memiliki kemungkinan untuk sukses dan lebih luas jangkauannya. Pendekatan partisipasi memungkinkan warga mengungkapkan kebutuhan dan opininya terhadap proposal teknis dan memfasilitasi penerapan proyek yang diberikan dan memastikan kesuksesan yang berkelanjutan dari sebuah inovasi perubahan.

5. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi. *United Nation World Public Sector Report* tahun 2004 mengidentifikasi penggunaan layanan berbasis Internet untuk secara cepat mengurangi birokrasi di sektor publik. Kontribusi internet untuk menyederhanakan dan meningkatkan cara warga mendapatkan informasi dan berkomunikasi dengan otoritas publik. Internet juga berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan transparansi dan integritas administratif.

II.2 Konsep Pelayanan

II.2.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Lukman dalam Ahmad (2018:1) Pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang memberikan kepuasan pelanggan melalui interaksi langsung antara satu orang dengan orang lain atau mesin fisik.

II.2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Dalam PERMENPAN Nomor 17 Tahun 2017, memberikan pengertian Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Pelayanan publik perlu memenuhi kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik harus memenuhi seluruh aspek pelayanan dasar yang harus dilakukan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan publik merupakan suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur-unsur kepentingan umum. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan, baik jasa, barang, maupun pengelolaan, yang diberikan kepada warga negara secara tepat dan profesional sebagai bagian dari kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Dalam memberikan pelayanan, sudah menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk memberikan pelayanan secara profesional, bertanggung jawab dan optimal. (Hayat, 2017 : 22).

Sementara itu, Zauhar dalam Ahmad (2018:2) Sebagaimana mengklaim, pelayanan publik merupakan upaya untuk membantu atau memberi manfaat kepada masyarakat dengan menyediakan barang dan jasa yang mereka butuhkan. Pelayanan publik adalah semua barang dan jasa (public goods and services) yang diatur oleh pemerintah dan diberikan kepada warga negara.

Konsep pelayanan di Indonesia dirumuskan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam UU tersebut, pelayanan publik didefinisikan berdasarkan pembiayaan dan sifat pembiayaan. Konsep

sistem pemerintahan Indonesia yang terdesentralisasi memberikan ruang bagi pemerintah daerah untuk mengembangkan pelayanan yang responsif dan sejalan dengan aspirasi dan dinamika daerah.

II.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata dalam Siti Maryam (2016:8) terdapat empat unsur penting dalam proses Pelayanan publik, diantaranya :

- a. Penyedia layanan, yakni pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa (*services*)
- b. Penerima layanan, yakni mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan
- c. Jenis layanan, yakni layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan
- d. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan pelanggan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

II.2.4 Asas-asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan Pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa penyelenggaraan Pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan publik. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik asas-asas tersebut adalah :

1. Kepentingan Umum
2. kepastian hukum
3. kesamaan hak
4. keseimbangan hak dan kewajiban
5. keprofesionalan
6. partisipatif
7. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. keterbukaan
9. akuntabilitas
10. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. ketepatan waktu
12. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Menurut Taufiqurokhman dan Satispi (2018:106) dalam memberikan layanan kepada masyarakat harus berasaskan:

1. Transparansi: bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas - dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
3. Kondisional - sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif mendorong keterlibatan masyarakat dalam tata kelola masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesetaraan tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus sesuai dengan hak dan kewajiban masing-masing pihak.

II.2.5 Prinsip Pelayanan Publik

Mustopadidjaja dalam Ahmad (2018:24) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan, diantaranya :

1. Menetapkan standar pelayanan. Artinya, standar tidak hanya terkait dengan standar produk jasa, tetapi juga praktik standar layanan yang berkaitan dengan penyediaan layanan berkualitas tinggi. Standar pelayanan dapat menunjukkan kinerja suatu pelayanan.
2. Perlakukan semua orang secara adil sebagai pelanggan. Dalam pemberian layanan tertentu yang secara transparan memberikan pilihan kepada masyarakat pelanggan, konsep keadilan sebanding dengan harga yang dibayarkan.
3. Memanfaatkan semua sumber yang digunakan untuk melayani komunitas pelanggan secara efisien dan efektif. Kriteria dasar pelayanan publik adalah efisiensi, efektivitas, dan ekonomi, dan penggunaan sumber daya dalam pelayanan harus memenuhi kriteria tersebut.
4. Memfasilitasi akses ke seluruh pelanggan. Unit layanan yang disediakan oleh penyelenggara layanan harus benar-benar dapat diakses komunitas pelanggan dengan mudah.
5. Bersikap terbuka terhadap semua kritik dan saran serta keluhan, dan memberikan semua informasi yang diperlukan untuk layanan. Penyedia

layanan harus memiliki berbagai alat di mana komunitas pelanggan dapat menyampaikan keluhan, kritik atau saran, dan harus secara proaktif memberikan berbagai informasi yang diperlukan kepada komunitas pelanggan.

6. Selalu mencari pembaruan dan berusaha meningkatkan kualitas layanan, penyedia layanan harus terus memperbarui dan meningkatkan berdasarkan umpan balik komunitas pelanggan dan peringkat kinerja layanan, serta secara aktif mengikuti keputusan manajemen.
7. Pembetulan suatu hak dalam pelaksanaan pelayanan apabila menyimpang jika ada yang salah atau tidak pada tempatnya, mengenai pemberian pelayanan, setiap lini staf pelayanan dari semua tingkat kesadaran Pelestarian harus segera membenarkannya sesuai dengan kompetensinya atau, jika mereka tidak dapat menyelesaikan masalah, harus memberi tahu atasan mereka tentang penyimpangan tersebut.

II.2.6 Karakteristik Pelayanan Publik

Menurut Ahmad (2018:60), pelayanan publik dapat dibedakan menjadi 3 bagian, yaitu :

1. Pelayanan publik dimiliki oleh swasta. Semua barang atau jasa publik yang disediakan oleh sektor swasta, misalnya rumah sakit swasta, universitas swasta, perusahaan transportasi swasta
2. Pelayanan publik diselenggarakan dan dijalankan oleh pemerintah dan bersifat primer . Semua penyediaan barang/jasa publik diselenggarakan oleh pemerintah, dimana pemerintah sebagai pemasok tunggal dan

pengguna/pelanggan, mau tidak mau harus diuntungkan. Misalnya, layanan di kantor imigrasi, layanan lisensi, layanan penjara

3. Layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah bersifat sekunder. Semua bentuk barang publik / penyedia layanan publik diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi pada pengguna/ pelanggan tidak harus menggunakan karena beberapa penyedia layanan lainnya. Misalnya, program asuransi tenaga kerja, program pendidikan dan layanan disediakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Ada lima karakteristik yang dipakai dalam membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut diatas, antara lain :

1. Adaptasi Layanan; Ini berarti bahwa tingkat layanan berubah sesuai dengan perubahan kebutuhan pengguna.
2. Posisi tawar pengguna/pelanggan; Semakin tinggi posisi tawar pengguna/pelanggan, semakin besar kemungkinan pengguna menuntut layanan yang lebih baik.
3. Jenis pasar; Fitur ini mengilustrasikan jumlah organisasi layanan yang ada dan hubungannya dengan pengguna / pelanggan.
4. *.Locus Control*; Karakteristik ini menggambarkan siapa yang mengendalikan transaksi, apakah itu pengguna atau penyedia layanan.
5. Sifat layanan; ini menunjukkan bahwa kepentingan pengguna atau penyedia layanan mendominasi.

II.2.7 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Terdapat beberapa macam pola penyelenggaraan Pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang terdapat pada Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004, diantaranya :

1. Fungsional. Dimana, tempat penyelenggaraan skema pelayanan publik sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenangnya.
2. Terpusat, di mana model utilitas disediakan secara individual oleh penyedia layanan berdasarkan desentralisasi dari penyedia layanan terkait lainnya yang terlibat.
3. Terpadu
 - a. Terpadu satu atap, dimana pola pelayanannya diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis Pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan.
 - b. Terpadu satu pintu, dimana di mana model layanan ini disimpan di satu tempat yang mencakup berbagai jenis layanan yang terkait dengan proses dan dilayani oleh satu pintu.
4. Elektronik, dimana model layanan ini menggunakan teknologi informasi dan komunikasi sebagai proses otomatisasi dan otomatisasi penyampaian layanan dan online sehingga dapat menyesuaikan dengan keinginan dan kemampuan pelanggan.

II.2.8 Standar Pelayanan Minimal

Bersadarkan Peraturan Pemerintah RI Nomor 2 tahun 2018 tentang standar pelayanan minimal, Penetapan MPS dilakukan atas dasar kriteria barang

dan/atau jasa pokok yang benar-benar terstandar dan mudah dibakukan yang harus dimiliki setiap warga negara sekurang-kurangnya menurut jenis pelayanan dasar dan mutu pelayanan dasar. Untuk sistem yang menerapkan SPM tidak lagi ditentukan berdasarkan indikator SPM dan waktu penyelesaian, tetapi prioritas penerapan SPM didasarkan pada:

- i. Mengumpulkan data eksperimen dan mengacu pada norma sesuai standar teknis;
- ii. perhitungan kebutuhan pemenuhan Pelayanan Dasar;
- iii. menyusun rencana penyelenggaraan pelayanan dasar; dan
- iv. penyelenggaraan pelayanan dasar, yang kesemuanya dilakukan oleh pemerintah daerah, bukan kementerian terkait.

Pergeseran paradigma penting lainnya terkait SPM adalah dalam lanskap belanja daerah. Untuk belanja daerah, tentukan dengan jelas dan tegas bahwa belanja daerah diprioritaskan untuk mendanai pelaksanaan SPM. Berdasarkan prioritas dan pelaksanaan SPM tersebut, maka SPM telah mengamankan hak konstitusional masyarakat, sehingga penyelenggaraan pemerintahan daerah tidak menjadi prioritas utama, apalagi operasional departemen, tetapi Prioritas utama adalah memenuhi kebutuhan dasar warga negara.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Standar pelayanan adalah standar yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan merupakan standar penilaian kualitas pelayanan seperti kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam

rangka mutu, pelayanan dan pelayanan. Pelayanan cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dinyatakan sebagai jaminan kepada penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran standar kinerja pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh penyedia atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan harus meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanaan, yaitu kemudahan dalam memenuhi persyaratan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan lamanya waktu layanan masing-masing.

3. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian dalam proses pemberian pelayanan, haruslah dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku.

4. Produk Layanan

Hasil layanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyedia sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai serta adanya kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh suatu pelayanan.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas memberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan, dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan beberapa uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, standar layanan adalah skala kualitas layanan yang dibuat oleh Penyelenggara Layanan Publik untuk masyarakat sebagai kualitas dan janji, juga dievaluasi waktu yang tepat tersedia, biaya layanan, produk layanan yang memuaskan oleh sarana dan prasana yang mendukung.

II.3 Konsep Administrasi

II.3.1 Pengertian Administrasi

Pengertian administrasi dalam arti luas yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian dalam Makmur dan Thahier (2017:28), Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih atas dasar yang wajar untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Selanjutnya, kata-kata dari definisi luas administrasi yang dikemukakan oleh Ulbert Silalahi administrasi adalah kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang

atas dasar pembagian kerja yang didefinisikan dalam struktur penggunaan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif.

.Jadi yang dimaksud administrasi dalam arti luas adalah usaha yang dilakukan secara sadar dan rasional untuk menciptakan instrumen pengaturan agar dapat melahirkan keteraturan proses pelaksanaan seluruh aktivitas fisik maupun maupun nonfisik manusia dalam bentuk kerja sama untuk mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya secara efisien dan efektif.

Administrasi dalam arti sempit adalah suatu bentuk proses usaha yang dimulai menciptakan instrumen pengaturan kemudian digunakan untuk melahirkan keteraturan dalam melaksanakan kegiatan pada manusia kelompok tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang telah disepakati bersama secara rasional, efisien dan efektif Makmur dan Thahier (2017:29).

II.3.2 Unsur-unsur Administrasi

Untuk mencapai suatu tujuan tertentu, kelompok orang yang bekerja sama memerlukan seperangkat instrumen yang saling terkait dan bersinergi. Seperangkat instrumen terwujud sejumlah unsur yang mutlak harus ada.

1. Organisasi

Organisasi adalah faktor kunci bagi sekelompok orang untuk bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu, karena organisasi adalah tempat untuk mengelompokkan orang bersama-sama dan mendistribusikan tugas serta tempat untuk melakukan kegiatan/aktivitas..

2. Manajemen

Esensi manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui orang lain. Oleh karena itu, manajemen adalah serangkaian kegiatan yang ditujukan

untuk menggerakkan sekelompok orang dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Organisasi baru hanya akan masuk akal jika proses manajemen telah terjadi.

3. Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan (informasi) dari satu orang (*Communicant*) kepada orang lain (*communicator*) melalui suatu saluran/media (channel). Tim yang tergabung dalam suatu organisasi harus berkomunikasi dengan pihak lain (di dalam/luar organisasi) dalam upaya kolaboratif untuk mencapai beberapa tujuan yang telah ditentukan.

4. Kepegawaian

kelompok anggota proses kerjasama dalam suatu organisasi akan menjadi serangkaian orang yang tidak berguna jika tidak dilakukan pengaturan-pengaturan tentang pemanfaatan orang-orang (karyawan) yang dibutuhkan dalam kegiatan kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu sebagai kegiatan yang penting dalam faktor administrasi.

5. Keuangan

Setiap tujuan yang ingin dicapai membutuhkan (uang). Tanpa ketersediaan dana, beberapa atau semua kebijakan dan program tidak akan dilakukan, yang berarti tidak mencapai tujuan. Faktor keuangan pemerintah adalah serangkaian kegiatan pembiayaan terkait (keuangan) dalam upaya kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

6. Pembekalan

Pembekalan termasuk barang/peralatan tertentu yang diperlukan untuk membantu pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk perencanaan, pengadaan, pengaturan penggunaan,

penyimpanan, pengendalian, pemeliharaan dan pembuangan aset yang diperlukan untuk pekerjaan dalam upaya kolaboratif untuk mencapai tujuan tertentu merupakan kegiatan penting dalam administrasi.

7. Tata Usaha

Tata usaha adalah kegiatan pencatatan, pengolahan, pengumpulan, pemberian nomor/kode surat, pengetikan, penggandaan, pengarsipan (archiving), pengiriman berbagai informasi oleh suatu organisasi/lembaga penerima atau penerbit dengan tujuan bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan bersama.

8. Hubungan Masyarakat

Hubungan masyarakat (Humas) merupakan salah satu upaya untuk mempertahankan eksistensi melalui penciptaan hubungan yang baik dan dukungan masyarakat sekitar untuk upaya kolaboratif yang berkelanjutan. Tanpa dukungan dan hubungan baik dari masyarakat sekitar, tujuan tidak akan tercapai.

II.3.3 Fungsi – Fungsi Administrasi

Terdapat 7 fungsi administrasi secara umum, yakni planning, organizing, coordinating, reporting, budgeting, staffing, dan directing (Nurharpani 2020). Berikut penjelasannya.

1. Perencanaan (*planning*). Salah satu fungsi administrasi yang utama adalah fungsi perencanaan. Fungsi perencanaan mengacu pada kegiatan administrasi termasuk pengumpulan data, pengolahan data, dan perencanaan dalam suatu perusahaan.
2. Pengorganisasian (*organizing*). Lalu ada fungsi pengorganisasian. Administrasi membutuhkan organisasi yang baik di berbagai bidang. Yang

berarti pengoperasian kompilasi dan pembentukan hubungan antara pekerjaan antara individu sehingga mencapai tujuan atau lembaga Perusahaan.

3. Pengkoordinasian (*cordinating*) selanjutnya adalah fungsi koordinasi. Fungsi ini dilakukan agar operasional perusahaan berjalan dengan lancar dan baik, sehingga tidak terjadi kekacauan, kerusakan atau kekosongan dalam operasional suatu unit bisnis. Koordinasi antar departemen dan divisi juga penting untuk tetap selaras satu sama lain.
4. Pelaporan (*reporting*) adalah kegiatan melacak dan mengkomunikasikan kemajuan hasil suatu kegiatan, dalam bentuk laporan, secara lisan atau tertulis. Laporan ini akan disampaikan kepada pemangku kepentingan, biasanya dengan posisi tertinggi, untuk mengevaluasi kinerja di masa mendatang.
5. Penyusunan anggaran (*budgeting*) administrasi juga memiliki fungsi anggaran atau persiapan anggaran. Ini termasuk kegiatan perencanaan keuangan dan manajemen dalam organisasi yang dilakukan kapan saja. Tujuannya adalah bahwa semua anggaran keuangan dapat digunakan secara optimal dan efisien.
6. Penempatan (*staffing*) juga mencakup fungsionalitas posisi atau *staffing*. Yang berarti fungsi penempatan adalah kegiatan pekerja, yaitu proses perekrutan, pelatihan dan pengembangan dan pembagian tugas-tugas profesional masing-masing.
7. Pembimbingan (*Directing*) fungsi ini adalah suatu interaksi dengan anggota organisasi dalam bentuk bimbingan, saran, pesanan, sehingga tugas tersebut dilakukan dengan benar untuk mencapai satu yang sudah

ditentukan. Ini sangat penting untuk meningkatkan kinerja suatu perusahaan.

II.3.4 Administrasi Kelurahan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 34 Tahun 2007 menjelaskan Administrasi Kelurahan adalah keseluruhan kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kegiatan-kegiatan kelurahan pada Administrasi Kelurahan. Kelurahan merupakan bagian dari organisasi pemerintahan yang memiliki wilayah hukumnya sendiri dan berperan sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan, karena kelurahan merupakan organisasi pemerintahan yang terdepan dan berhubungan langsung dengan masyarakat. Hal ini menimbulkan konsekuensi logis bagi misi, fungsi dan peran utama kelurahan, yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

II.3.5 Jenis Pelayanan Administrasi Kelurahan

Program-program pemerintah menurut Asdad (2015 : 61) biasanya memberikan kewenangan kepada kelurahan untuk menanganinya, seperti misalnya program bantuan untuk masyarakat miskin. Kelurahan bertugas mendistribusikan beras kepada masyarakat yang benar-benar membutuhkan.

Adapun jenis administrasi Kelurahan yaitu menangani administrasi persuratan seperti surat-surat Keterangan yakni surat keterangan tidak mampu masyarakat yang membutuhkan untuk keringanan pengobatan, keringanan biaya pendidikan, dan surat keterangan lain sebagainya, yang semuanya itu menuntut pelayanan yang efektif agar masyarakat yang dilayani merasa puas.

Pelayanan kelurahan tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang dilayani kelurahan. Kepentingan umum yang ada di masyarakat merupakan sasaran utama dalam

penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik bukanlah suatu sasaran, melainkan suatu proses atau kegiatan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan.

II.4 Konsep Aplikasi LAIKA

Aplikasi LAIKA adalah aplikasi layanan pengurusan surat-surat administrasi kependudukan pada setiap kelurahan di Kota Kendari. Aplikasi LAIKA diluncurkan sejak bulan Mei 2019 (Zainal dan Murniati 2019:13). Aplikasi LAIKA bertujuan untuk memudahkan operasional penyedia layanan di setiap kelurahan di Kota Kendari, serta meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Pelayanan yang masih manual diubah menjadi sistem komputer, sehingga memudahkan pendataan/penyimpanan administrasi masyarakat. Selain itu, hal ini dapat memudahkan warga Kendari untuk menerima informasi tentang permintaan layanan, pengiriman layanan, dan proses pengiriman surat. Sebelum munculnya layanan elektronik ini, pelayanan administrasi masih diberikan dengan cara biasa atau konvensional.

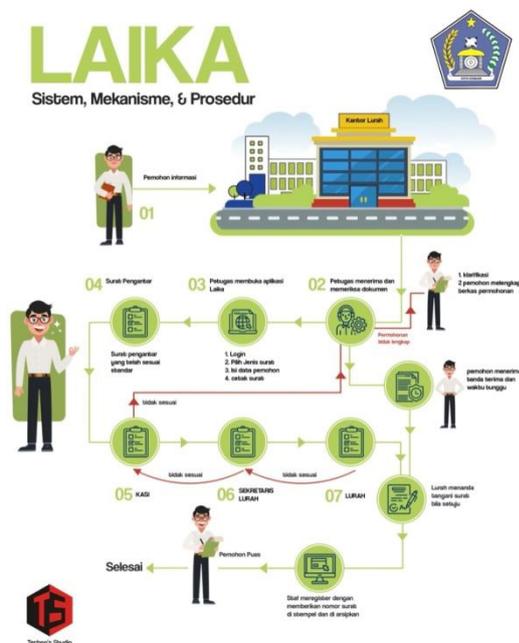
Adapun tujuan LAIKA yaitu Adapun dasar hukum penerapan program LAIKA sejalan dengan Intruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tanggal 9 Juni 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) dan Peraturan Walikota Kendari Nomor 51 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Aplikasi LAIKA yang dibuat terpadu di semua kantor kelurahan yang ada di Kota Kendari. Dengan adanya aplikasi LAIKA, masyarakat yang akan mengurus surat keterangan/izin bisa mengakses formulir surat keterangan dan

memasukkan data pemohon ke dalam sistem. Masyarakat juga dapat mengetahui syarat dan prosedur untuk proses surat keterangan/izin seperti syarat untuk membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, di aplikasi LAIKA sudah tercantum syarat-syarat dokumen apa saja yang diperlukan dan alur prosesnya seperti apa.

Tahapan/Prosedur secara singkatnya, sebagai berikut: 1) Pengajuan permohonan dengan melampirkan persyaratan kepada petugas loket; 2) penerimaan/Penolakan berkas; 3) input data ke Sistem Aplikasi Pelayanan Kelurahan; 4) verifikasi data persyaratan secara administrasi dan teknis oleh Kasie lalu di paraf; 5) verifikasi data persyaratan secara administrasi oleh Sekretaris Kelurahan lalu di paraf; 6) penandatanganan oleh Lurah; 7) penyerahan dokumen kepada pemohon melalui loket pelayanan.

Gambar II.3 Mekanisme/Prosedur LAIKA



Sumber : <https://laika.kendarikota.go.i>

II.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran digunakan sebagai dasar atau landasan dalam pengembangan berbagai konsep dan teori yang digunakan dalam sebuah penelitian. Kerangka pemikiran merupakan penjelasan terhadap hal-hal yang menjadi objek permasalahan dan disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan. Kerangka pemikiran harus didasarkan pada sebuah teori yang dijadikan landasan sekaligus menjadi alat yang digunakan dalam melakukan penelitian. Adapun dalam penelitian ini penulis menggunakan teori dari Rogers yakni atribut/karakteristik inovasi. Adapun atribut inovasi antara lain sebagai berikut:

1. Keunggulan relatif, inovasi harus memiliki manfaat dan nilai yang lebih besar dari inovasi sebelumnya. Inovasi selalu memiliki keunikan dan nilai baru yang membedakannya dengan inovasi lainnya.
2. Kesesuaian, inovasi juga memiliki kecocokan dengan inovasi yang akan diganti. Jadi, selain faktor biaya yang sangat rendah, inovasi lama tidak dibuang begitu saja, tetapi juga merupakan bagian dari proses transisi menuju inovasi. Selain itu juga dapat mempermudah proses koordinasi dan mempercepat proses pembelajaran inovasi.
3. Kerumitan, karena sifatnya yang baru, inovasi memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dari inovasi sebelumnya. Namun, kompleksitas ini umumnya bukan masalah yang signifikan, karena inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik.
4. Kemungkinan dicoba, inovasi hanya dapat diterima jika telah teruji dan terbukti memiliki keunggulan atau nilai tambah dibandingkan inovasi lama. Agar suatu produk inovasi dapat melewati “tahap pengujian”, setiap

orang, atau pihak manapun, berkesempatan untuk memuji kualitas inovasi tersebut.

5. Kemudahan diamati, inovasi juga harus dapat diamati dari segi cara kerjanya dan menghasilkan hal yang lebih baik.

Adapun gambar kerangka pikirnya sebagai berikut :

Gambar II.4 Kerangka Berpikir

