

**TESIS**  
**INOVASI SISTEM PELAYANAN TIGA PULUH DETIK (SIMPATIK)**  
**DI KAMPUNG AMUN KAY DISTRIK TANAH MIRING**  
**KABUPATEN MERAUKE**



**HELLYANTI ANGELA SUWONDO**  
**E012191018**

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

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

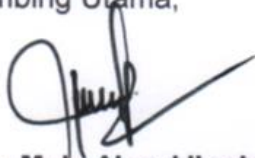
**INOVASI SISTEM PELAYANAN TIGA PULUH DETIK  
(SIMPATIK)  
DI KAMPUNG AMUN KAY DISTRIK TANAH MIRING**

Disusun dan diajukan oleh  
**HELLYANTI ANGELA SUWONDO**  
E012191018

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Magister Administrasi Publik Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin  
pada tanggal **07 Juli 2022**  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama,



Prof. Dr. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si.  
Nip. 19601231986011005

Pembimbing Pendamping,



Dr. Muhammad Yunus, MA.  
Nip. 195910301987031002

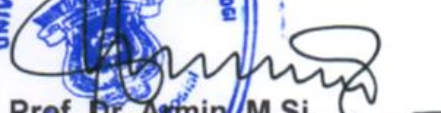
Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik,



Dr. Suryadi Lambali, MA.  
Nip. 195901181985031006

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,



  
Prof. Dr. Armin, M.Si.  
Nip. 196511091991031008

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : HELLYANTI ANGELA SUWONDO  
NIM : E012191018  
Jurusan/Program Studi : Magister Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa usulan Penelitian Tesis yang berjudul **Inovasi Sistem Pelayanan Tiga Puluh Detik (SIMPATIK) di Kampung Amun Kay Distrik Tanah Miring Kabupaten Merauke** adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata dalam naskah usulan penelitian tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan-undangan yang berlaku (UU No. 2 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 2022  
Yang membuat pernyataan,



*Hellyanti Angela Suwondo*  
Hellyanti Angela Suwondo

## KATA PENGANTAR

Assalammu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Syukur Alhamdulillah, Penulis panjatkan rasa syukur kepada Illahi Rabbi Allah SWT, Dzat Yang Maha Agung dan Maha Bijaksana atas segala limpahan karunia rahmat dan hidayahNya kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul Inovasi Sistem Pelayanan Tiga Puluh Detik SIMPATIK di Kampung Amun Kay Distrik Tanah Miring Kabupaten Merauke.

Shalawat menyertai salam Penulis curahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, sebagai uswatun hasanah bagi seluruh umat Islam di dunia.

Dalam penulisan tesis ini, banyak kendala dan hambatan yang dihadapi oleh Penulis. Namun berkat bimbingan dan arahan dari pembimbing, segala hambatan tersebut dapat terselesaikan. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada ayahanda Prof. Dr. Muh. Akmal Ibrahim, M. Si selaku pembimbing 1 (satu) sekaligus penasehat akademik Penulis, serta kepada Dr. H. Muhammad Yunus, MA selaku Pembimbing 2 (dua) dan Dr. Suryadi Lambali, MA selaku Ketua Program Studi yang telah memberikan arahan, bimbingan dan motivasi yang sangat berarti sejak proses studi, penelitian hingga terselesainya penulisan tesis ini.

Pada kesempatan ini, secara khusus Penulis mengucapkan rasa hormat dan rasa terima kasih kepada kedua orang tua Penulis, Papa Suwondo, S.Pd dan Mama Helena Joice Roesjamsi yang penuh keikhlasan dan kasih sayang membesarkan serta mendidik Penulis hingga sekarang. Berkat dukungan beliau Penulis dapat mengenyam pendidikan yang lebih tinggi. Terima kasih atas segala bentuk pengorbanan yang telah dilakukan untuk Penulis. Pengorbanan itu tidak akan pernah tergantikan dengan apapun. Dengan kerendahan hati, Penulis juga mencurahkan permintaan maaf yang sebesar-besarnya kepada beliau atas segala kekurangan dan kesalahan yang telah dilakukan. Semoga ridho keduanya selalu menyertai langkah Penulis.

Penulis juga menghaturkan terimakasih yang tidak terhingga kepada suami tercinta Rizky Khairul Firmansyah S.STP, M.Si serta Kedua anak terkasih Hayra Thalita Jauza Firmansyah dan Haudrey Calya Agasthya Firmansyah atas dukungan doa, semangat, motivasi dan pengertiannya. Terima kasih sebesar-besarnya pula Penulis haturkan kepada Ayahanda Mertua H. Abdul Azis, S.Sos, MM dan Alm. Ibunda Mertua Hj. D. Utty Idris serta Nenda Sri Kusdianawaty yang senantiasa memberikan dukungan, nasehat, semangat dan doa. Kepada Saudara-saudara Penulis, Hendra Purnama Suwondo, Hanry Harjun Suwondo, Dimas Fahrur Rozi dan Wiwid yang selalu memberikan motivasi kepada Penulis serta kepada seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa,

nasehat dan dukungan kepada Penulis. Semoga doa dan cinta kalian selalu menerangi setiap langkah Penulis.

Dalam kesempatan ini, Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih dengan penuh keikhlasan serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Ibu Prof. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan staf.
2. Bapak Prof. Dr. Armin, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan staf.
3. Bapak Dr. H. Badu Ahmad, M.Si, ibu Dr. Hj. Hasniati, M. Si dan Dr. Edoardus Maturbongs, S.Sos, M. Si selaku dosen penguji yang telah menyempatkan waktunya untuk menyimak, memberi arahan, saran dan kritikan dalam penyusunan tesis ini.
4. Para dosen pengajar Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Hasanuddin atas bimbingan, arahan, didikan serta ilmu pengetahuan yang telah diberikan kepada Penulis. Semoga ilmu yang diperoleh penulis berkah dan bermanfaat
5. Para staf jurusan Administrasi Publik Pak Imran, Ibu Irha, Mba Dian, Pak Herman, Pak Mail yang telah banyak memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan studi penulis.
6. Kepala Distrik Tanah Miring dan Staf serta Kepala Kampung Amun Kay dan Seluruh aparat Kampung serta seluruh pihak yang telah

membantu dalam Penulis dalam proses penelitian hingga menyelesaikan penulisan tesis ini.

7. Kakak-kakak, rekan-rekan serta adik-adik seangkatan dan seperjuangan Kakak Naryo, Kakak Alberth, Kakak Thomas, Pak Benhur, Kakak Yosias, Kakak Cosmas, Vera, Della, Christin, Cako, Duran, Recky, Satria, Arnold, Nyong, Juned, Frans, Wister, Gaspar dan Jonathan yang senantiasa saling mendukung, membantu, memberi motivasi dan menjaga kekompakan serta kebersamaan baik dalam susah maupun senang selama melaksanakan studi.
8. Mama Kabid Engelbertha Woniana dan seluruh rekan-rekan Bidang Pertanahan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Merauke yang penuh pengertian dan perhatian serta selalu mendukung, memberi motivasi bagi Penulis dalam menyelesaikan studi.
9. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan oleh Penulis. Terima kasih atas nasihat dan kerjasama dari berbagai pihak dalam penyelesaian skripsi atas nasihat dan kerjasama dari berbagai pihak dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyusun tesis ini dalam bentuk yang sebaik-baiknya, namun, Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini sungguh masih sangat jauh dari kesempurnaan. Masih terdapat kekurangan materi penelitian yang disajikan, baik dari aspek kualitas maupun kuantitas. Untuk itu, Penulis mengucapkan permintaan

maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekurangan yang ada. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan Penulis, semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca, objek penelitian dan khususnya bagi Penulis. Sekian dan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Penulis, 7 Juli 2022



## ABSTRAK

HELLYANTI ANGELA SUWONDO. **Inovasi Sistem Pelayanan Tiga Puluh Detik (Simpatik) di Kampung Amun Kay Distrik Tanah Miring Kabupaten Merauke** (dibimbing oleh Muh, Akmal Ibrahim dan Muhamad Yunus).

Penelitian ini bertujuan menganalisis inovasi Sistem Pelayanan Tiga Puluh Detik (Simpatik) di Kampung Amun Kay, Distrik Tanah Miring, Kabupaten Merauke. Metode yang digunakan berupa pendekatan kualitatif dengan strategi studi kasus. Informan adalah individu yang mampu menjelaskan fenomena pengelolaan dana kampung sesuai dengan realitasnya. Pengumpulan data meliputi: observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Kami menemukan, faktor individu menunjukkan bahwa aparat kampung sebagai pelaksana antusias dan termotivasi untuk menerapkan inovasi Simpatik. Norma dan nilai yang berlaku di Kampung Amun Kay diadaptasi oleh aparat kampung dalam penerapan inovasi Simpatik sehingga tercipta harmonisasi kerja, keselarasan dan kesesuaian antara norma-norma sebagai pedoman pelaksana inovasi dengan praktik inovasi. Kemudian, faktor struktur menunjukkan bahwa tidak ada aturan tertulis yang jelas dalam bentuk dokumen mengenai SOP tugas dan fungsi pelaksana dalam pelaksanaan inovasi, tetapi hanya dalam bentuk penyampaian secara lisan. Jumlah insentif operator atau pelaksana inovasi tergolong rendah sehingga perlu ditingkatkan. Demikian pula, terdapat keterbatasan sarana dan prasarana pendukung serta keterbukaan informasi antara developer inovasi Simpatik dengan pemerintah kampung sebagai pelaksana dan masyarakat. Tidak ada resistensi dari berbagai pihak termasuk masyarakat terhadap penerapan inovasi Simpatik. Faktor budaya menunjukkan inovasi Simpatik di Distrik Amun Kay. Temuan mengenai dimensi guncangan menunjukkan adanya hambatan atau kendala yang dihadapi oleh pemerintah kampung meliputi: kompetensi SDM, penganggaran, dan sarana-prasarana. Pengelompokan menunjukkan tidak adanya kerugian dan dampak negatif bagi berbagai pihak dengan adanya inovasi Simpatik. Adanya pengakuan dan apresiasi dari berbagai pihak mengenai inovasi Program Simpatik, bahkan menjadi nominasi top 45 inovasi pelayanan publik.

Kata kunci: inovasi sektor publik, pelayanan publik, inovasi Simpatik



## ABSTRACT

HELLYANTI ANGELA SUWONDO. **The Innovation of a Thirty-Second Service System (SIMPATIK) in Amun Kay Village, Tanah Miring District, Merauke Regency** (supervised by Muh. Akmal Ibrahim and Muhamad Yunus).

The aim of this study was to analyze the innovation of a thirty second service system (SIMPATIK) in Amun Kay Village, Tanah Miring District, Merauke Regency. The research method uses a qualitative approach with a case study strategy. Research informants are individuals who are able to explain the phenomenon of village fund management in accordance with the reality. The data collection techniques use observation, in-depth interviews, and documentation. The results of the study indicate that individual factor, i. e. village officials as the implementers are enthusiastic and motivated to implement SIMPATIKI innovations. The norms and values applied in Amun Kay Village are adapted by village officials in the application of SIMPATIK innovation in order to create work harmonization and the creation of harmony and conformity between the norms that guide the implementation of innovation and the practice of innovation. Then the structural factor shows that there are no clear written rules in the form of documents regarding SOPs, duties, and functions of implementers in implementing innovation. Rather, they are only in the form of verbal delivery. Incentives for operators or implementing innovations are relatively low, so it needs to be improved, and supporting infrastructures are limited. There is information disclosure between the developers of SIMPATIK innovation and the village government as implementers and the community. There is no resistance from various parties, including the community to the implementation of SIMPATIK innovations. Finally, the cultural factor shows SIMPATIK innovation at Amun Kay District. Findings regarding the dimensions of shocks indicate that there are obstacles faced by the village government including the competence of human resources, budgeting, and infrastructures. The grouping shows that there are no losses and negative impacts on various parties with the presence of SIMPATIK innovation. There is a recognition and appreciation from various parties regarding the innovation of SIMPATIK program, even being nominated for the top 45 Public Service Innovations.

Keywords: public sector innovation, public service, SIMPATIK innovation



## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	16
1.3 Tujuan Penelitian .....	17
1.4 Kegunaan Penelitian.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	19
2.1 Teori Administrasi Publik.....	19
2.1.1 Perkembangan Ilmu Administrasi Publik.....	19
2.1.2 Good Governance dalam Administrasi Publik.....	28
2.2 Konsep Inovasi .....	34
2.2.1 Pengertian Inovasi.....	34
2.2.2 Tujuan Inovasi .....	42
2.2.3 Prinsip Inovasi .....	43
2.2.4 Macam-Macam Inovasi.....	44
2.2.5 Hambatan-hambatan dalam Inovasi .....	45
2.2.6 Inovasi dalam Kebijakan Publik .....	47
2.3 Konsep Implementasi Inovasi .....	50
2.3.1 Pengertian Implementasi Inovasi.....	50
2.3.2 Faktor-Faktor Implementasi Inovasi.....	52
2.4 Aplikasi SIMPATIK (Sistem Pelayanan Tiga Puluh Detik) ..	57
2.4.1 Fungsi aplikasi.....	59
2.4.2 Kebutuhan Sistem .....	66
2.4.3 Instalasi Aplikasi .....	67
2.4.4 Pengelolaan Data .....	68
2.4.5 Kepengurusan aplikasi SIMPATIK.....	69
2.5 Penelitian Terdahulu .....	71
2.6 Kerangka Pikir .....	74
BAB III METODE PENELITIAN.....	77
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	77
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	78
3.3 Sumber Data.....	79
3.4 Informan Penelitian .....	81
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	82
3.6 Teknik Analisis Data .....	83
3.7 Teknik Pengabsahan Data.....	86
3.8 Fokus Penelitian .....	92
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	95
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	95
4.1.1 Kondisi Geografis dan Demografis .....	95
4.1.2 Pemerintahan Kampung Amun Kay.....	102
4.1.3 Visi dan Misi Kampung Amun Kay.....	110

4.1.4	Pengelolaan Keuangan Kampung .....	111
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	114
4.2.1	Analisis Penerapan Inovasi SIMPATIK .....	114
4.2.1.1	Terciptanya Inovasi SIMPATIK.....	114
4.2.1.2	Pelayanan Inovasi SIMPATIK .....	124
4.2.1.3	Hambatan Penerapan Inovasi SIMPATIK .....	157
4.2.1.4	Pengakuan dan Keberlanjutan Inovasi SIMPATIK .....	171
4.2.2	Pembahasan .....	177
4.2.2.1	Faktor Individu Pada Penerapan Inovasi SIMPATIK .....	177
4.2.2.2	Faktor Struktur Pada Penerapan Inovasi SIMPATIK .....	188
4.2.2.3	Faktor Budaya Pada Penerapan Inovasi SIMPATIK .....	198
BAB V	PENUTUP .....	207
5.1	Kesimpulan .....	207
5.2	Saran .....	208
DAFTAR	PUSTAKA.....	210



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Konsep Inovasi .....	42
Gambar 2. 2	Inovasi dalam Kebijakan .....	49
Gambar 2. 3	Relationships among Individual, Structural, and Cultural Factors That Influence the Implementation of Innovation .	56
Gambar 2. 4	Aplikasi SIMPATIK.....	59
Gambar 2. 5	Tampilan Menu Surat .....	62
Gambar 2. 6	Tampilan Menu APBK.....	63
Gambar 2. 7	Menu Aplikasi SIMPATIK.....	65
Gambar 2. 8	Gambaran Kerangka Pikir Penulis .....	76
Gambar 4. 1	Bagan Struktur Pemerintah Kampung Amun Kay .....	110
Gambar 4. 2	Menu Utama Aplikasi SIMPATIK .....	127
Gambar 4. 3	Menu Pilihan Surat Aplikasi SIMPATIK.....	127
Gambar 4. 4	Menu Pencantuman nama Pemohon dan Pejabat yang menandatangani .....	131
Gambar 4. 5	Tampilan Surat pada Inovasi SIMPATIK.....	132
Gambar 4. 6	Tampilan Menu Arsip Pada Aplikasi SIMPATIK .....	134
Gambar 4. 7	Alur Pelayanan Administrasi Surat Menyurat Aplikasi SIMPATIK.....	142
Gambar 4. 8	Data Monografi Kampung pada Inovasi SIMPATIK.....	144
Gambar 4. 9	Data Aparat Kampung pada Inovasi SIMPATI .....	145
Gambar 4. 10	Menu Peta Kampung pada Inovasi SIMPATIK.....	146
Gambar 4. 11	Peta Perumahan Masyarakat pada Inovasi SIMPATIK ..	146
Gambar 4. 12	Data Sarana dan Prasarana pada Inovasi SIMPATIK....	147
Gambar 4. 13	Tampilan Data Penduduk pada Inovasi SIMPATIK.....	148
Gambar 4. 14	Alur Pelayanan Permintaan Data .....	151
Gambar 4. 15	Menu HSPK pada Inovasi SIMPATIK .....	153
Gambar 4. 16	Menu RAB pada Inovasi SIMPATIK.....	154
Gambar 4. 17	Menu APBK pada Inovasi SIMPATIK.....	155
Gambar 4. 18	Alur Pembuatan APBK.....	156

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu .....	71
Tabel 3. 1	Informan .....	82
Tabel 4. 1	Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Kondisi Bulan Desember 2021 .....	97
Tabel 4. 2	Populasi penduduk berdasarkan usia .....	97
Tabel 4. 3	Populasi penduduk berdasarkan pendidikan.....	98
Tabel 4. 4	Populasi penduduk berdasarkan Pekerjaan.....	99
Tabel 4. 5	Fasilitas Pendidikan Pada Kampung Amun Kay .....	100
Tabel 4. 6	Tabel Penyakit Yang Sering pada Kampung Amun Kay Tahun 2021 .....	101
Tabel 4. 7	Fasilitas Kesehatan pada Kampung Amun Kay 2021 ....	102
Tabel 4. 8	Daftar nama Kepala Desa/Kampung.....	104
Tabel 4. 9	Besaran Anggaran Dana Kampung Amun Kay .....	113
Tabel 4. 10	Jumlah Pelayanan Administrasi Surat menyurat SIMPATIK .....	138
Tabel 4. 11	Pemerintah Kampung Yang Mengadopsi SIMPATIK .....	176
Tabel 4. 12	Faktor Individu pada Penerapan Inovasi SIMPATIK .....	187
Tabel 4. 13	Faktor Struktur pada Penerapan Inovasi SIMPATIK .....	197
Tabel 4. 14	Faktor Budaya pada Penerapan Inovasi SIMPATIK.....	205

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang

Pemerintah sebagai leading sektor berfungsi sebagai aktor pembuat kebijakan tertinggi dalam sebuah negara. Kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan adalah dalam rangka mewujudkan good governance melalui penyelenggaraan pembangunan, melakukan pengaturan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan masyarakat serta memberikan pelayanan publik (public service) yang baik dan berintegritas. Good governance atau “tata pemerintahan yang baik” adalah suatu praktek penyelenggaraan pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dengan kata lain bahwa seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terutama dalam sektor pelayanan, baik dari segi kebijakan layanan maupun dari segi implementasinya untuk memenuhi hak-hak dan kebutuhan dasar masyarakat.

Terkait peningkatan kualitas pelayanan publik, penerapan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia diyakini akan mampu mendekatkan pelayanan masyarakat, meningkatkan kesejahteraan rakyat, dan memupuk demokrasi. Dengan adanya otonomi daerah tersebut, kewenangan pemerintah daerah menjadi lebih luas dari sebelum adanya desentralisasi. Akan tetapi dalam pelaksanaan otonomi daerah ini, diharapkan pemerintah daerah melaksanakannya dengan tanggung jawab

berdasarkan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Pada dasarnya Birokrasi Pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu; fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum. Ketiga fungsi birokrasi pemerintahan tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintahan daerah, cakupannya sangat luas yaitu pelayanan yang menghasilkan *public goods*/barang publik dan pelayanan yang menghasilkan peraturan perundang-undangan atau kebijakan yang harus dipatuhi oleh masyarakat (fungsi regulasi).

Dengan demikian Pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan di sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah sesuai kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebagai rencana dan ideologi yang terkonsep terkait pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya berbagai instansi pemerintah dalam melaksanakan kewajibannya untuk menyediakan dan memberikan jasa pelayanan dalam kenyataannya masih belum memberikan kepuasan kepada warga masyarakat. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah umumnya kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan atau belum maksimal. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPANRB) yang tidak puas akan pelayanan instansi pemerintahan



seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan KKN.

Belum maksimalnya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas (prinsip *good governance*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, fenomena yang seperti ini perlu mendapat perhatian yang serius, terutama dari pihak pemerintah baik pemerintah pusat maupun Pemerintah Daerah selaku pengambil kebijakan, pelaksana kebijakan dan pembuat kebijakan guna melakukan perubahan tata kelola, memberikan solusi serta menciptakan berbagai inovasi-inovasi dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Namun, pemerintah maupun pemerintah daerah tidak hanya sekedar memberikan atau menciptakan berbagai inovasi dalam upaya peningkatan pelayanan publik akan tetapi bagaimana agar dalam pengimplementasian inovasi tersebut dapat terimplementasikan dengan baik tanpa ada tantangan dalam pelaksanaannya. Sebab efektivitas pelaksanaan suatu program sangat tergantung pada kemauan, kemampuan penduduk, fasilitator, pemerintah sebagai mitra kerja, serta adanya inovasi-inovasi baru dalam setiap kebijakan termasuk pula dalam pengimplementasiannya.

Mengacu pada fungsi pelayanan, Pemerintah Kabupaten Merauke wajib untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat Merauke. Pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Kabupaten Merauke harus secara menyeluruh pada struktur dan tingkatan pemerintahan mulai dari Pemerintah Kabupaten melalui Perangkat Daerah Kabupaten, Pemerintah Kecamatan atau yang disebut Distrik sampai dengan Pemerintah Desa atau yang disebut Kampung. Adapun penyebutan Distrik dan Kampung di seluruh wilayah Pemerintah Provinsi Papua berdasarkan Pasal 1 Ketentuan Umum Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2001 tentang Otonomi Khusus bagi Provinsi Papua yang menyebutkan Kecamatan dengan sebutan Distrik dan Desa dengan sebutan “Kampung” dan selanjutnya sesuai Pasal 5 Ayat (2) Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa bahwa “Penyebutan Desa atau Desa adat sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) disesuaikan dengan penyebutan yang berlaku di daerah setempat.”

Mengacu kepada nawa cita prioritas pembangunan yaitu membangun Indonesia dari pinggiran dengan memperkuat daerah-daerah dan desa dalam kerangka Negara kesatuan. Hal ini dapat diartikan bahwa pembangunan diarahkan mulai dari tingkatan pemerintahan yang paling rendah yaitu desa atau kampung. Sesuai amanat Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, kampung diberikan kewenangan yang lebih luas dengan dukungan penganggaran yang memadai sehingga pemerintah kampung dapat merencanakan program dan kegiatan berdasarkan skala

prioritas kebutuhan yang sesuai untuk mengantisipasi permasalahan yang dihadapi.

Permasalahan yang sering dihadapi oleh pemerintah kampung dalam penyelenggaraan pemerintahan tentu sangat beragam dipengaruhi oleh kondisi sosial, budaya dan geografis daerahnya. Permasalahan yang sangat utama adalah terkait tata kelola pemerintahan dalam hal penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat yang kurang efektif dan efisien. Salah satu contoh yang sering kali ditemui adalah pelayanan administrasi yang terkesan lambat, berbelit-belit serta tidak efektif dan efisien.

Kampung (Desa) Amun Kay yang terletak di Distrik Tanah Miring, Kabupaten Merauke, Provinsi Papua merupakan salah satu dari sekian banyak kampung di pelosok Provinsi Papua yang memiliki berbagai macam kendala dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien. Keterbatasan Sumber Daya Teknologi, Infrastruktur dan SDM merupakan beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam proses pelayanan publik di Kampung Amun Kay. Adapun masalah lain yang dihadapi adalah tata kelola administrasi kependudukan berbasis data fisik (*hard copy*) yang cenderung meningkatkan resiko terjadinya kesalahan pada rekapitulasi data.

Seiring berjalannya Alokasi Dana Kampung (ADK) dan Dana Desa (DD), Pemerintahan Kampung Amun Kay dituntut untuk dapat menentukan target penerima manfaat dengan tepat serta menentukan program

pembangunan yang sesuai dengan potensi sumber daya lokal. Kendala baru yang harus dihadapi adalah bagaimana menentukan rencana kerja yang sesuai dengan potensi-potensi lokal, apa yang mendasari sehingga program kerja tersebut dapat direalisasikan dan apakah program kerja tersebut dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini yang menjadi dasar pemikiran bahwa Pemerintah Kampung Amun Kay perlu menciptakan sebuah alat yang sedianya dapat menyajikan indikator-indikator penting guna memudahkan bagi Pemerintahan Kampung Amun Kay dalam proses Pengambilan Kebijakan.

Berdasarkan beberapa alasan tersebut di atas Kampung Amun Kay berhasil menciptakan sebuah inovasi pelayanan publik berupa Aplikasi yang memungkinkan pelayanan administrasi surat menyurat dalam waktu yang relative singkat. Aplikasi diberi nama "SIMPATIK" Sistem Pelayanan Tiga Puluh Detik. Proses pengerjaan berkas usulan hingga penandatanganan dokumen tidak melebihi waktu 30 (Tiga Puluh) detik.

SIMPATIK merupakan perwujudan dari sebuah kerja sama antara Pemerintahan Kampung dengan seluruh unsur masyarakat di mana sistem ini menggunakan data yang diperoleh dari masyarakat secara langsung dan dari ketua lingkungan (RT/RW) sebagai perangkat kampung maupun melalui proses pengamatan yang dilakukan oleh aparatur kampung. Penggunaan Aplikasi SIMPATIK, manajemen administrasi di Kantor Kampung Amun Kay dapat tertata dengan baik. Sistem data digital ini dapat mengurangi resiko kesalahan data yang berakibat buruk secara horizontal

maupun vertikal. Di dalam penggunaannya, aplikasi ini dapat memberikan indikator-indikator penting dari segi kependudukan, level ekonomi, pekerjaan dan potensi-potensi lokal. Aplikasi SIMPATIK menggambarkan seluruh program kerja infrastruktur dalam sebuah peta pembangunan dinamis sebagai referensi menentukan sasaran program pembangunan agar lebih tepat dan efektif. Selain itu, sistem ini memberikan kemudahan bagi aparatur kampung dalam melakukan proses pelayanan publik dengan mengutamakan efisiensi waktu dan keakuratan data. Pelayanan surat-menyurat dengan standar operasional rata-rata 30 (Tiga Puluh) detik, serta memberi kemudahan dalam pengolahan data-data penting seperti data DPS, Data Aset, Program Kerja, laporan kependudukan dan berbagai data lain yang diperlukan dalam proses pelayanan serta perencanaan pembangunan bagi Kampung Amun Kay.

Aplikasi SIMPATIK sangat mudah dioperasikan sehingga SDM yang dibutuhkan untuk mengelola SIMPATIK berpendidikan minimal SMA atau minimal mampu mengoperasikan komputer dan SDM yang dibutuhkan untuk mengoperasikan aplikasi ini pun tidak banyak. Terciptanya aplikasi ini juga merangsang ketertarikan aparatur desa untuk mau menggunakan komputer. Menu yang sederhana dengan bahasa yang interaktif, memudahkan aparatur desa dalam memahami cara kerja aplikasi. Dalam penerapan Aplikasi SIMPATIK di kampung Amun Kay saat ini teknologi yang digunakan untuk mengoperasikan aplikasi ini satu komputer dan alat cetak dokumen namun mampu memperbaiki dan

meningkatkan pelayanan bagi masyarakat kampung. Dalam rangka pendampingan, perbaikan serta penyempurnaan aplikasi ini dilakukan secara internal dan berkala oleh Pemerintah Distrik Tanah Miring dengan tujuan melihat kemungkinan kesalahan teknis pada aplikasi SIMPATIK yang digunakan oleh Pemerintah Kampung dalam melakukan pelayanan publik. Implementasi dilakukan dengan meninjau langsung penggunaan aplikasi SIMPATIK pada Kantor Kampung Amun Kay dan menguji performa aplikasi dalam mengatasi beberapa contoh kasus yang mungkin dihadapi dengan indikator capaian dilihat dari efisiensi waktu, akurasi data, fleksibilitas aplikasi dan efektivitas dana.

Adapun Aplikasi SIMPATIK dengan difasilitasi Bagian Organisasi Setda Kabupaten Merauke kemudian diikutsertakan dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) pada tahun 2019 yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui penyampaian proposal yang terekam dalam SINOVIK MENPANRB dan terpilih sebagai TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2019. Pada seleksi selanjutnya menuju TOP 45 melalui tahapan wawancara serta presentasi, Pemerintah Kabupaten Merauke dengan Inovasi Pelayanan Publik SIMPATIK yang merupakan inovasi yang dilahirkan dari tingkat kampung yaitu Kampung Amun Kay Distrik Tanah Miring kembali terpilih sebagai TOP 45 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2019.

Kelebihan yang dimiliki Aplikasi SIMPATIK sehingga mampu bersaing ditingkat Nasional dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) sampai dengan terpilih sebagai TOP 45 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2019 yaitu bahwa :

- 1) SIMPATIK dapat memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat dengan 48 (empat puluh delapan) jenis surat secara cepat, tepat dan efisien;
- 2) SIMPATIK dapat menyajikan data penduduk secara lengkap dan detail sesuai kategori yang diinginkan mulai dari nama, NIK, umur, alamat, profesi/pekerjaan, status, anggota keluarga hingga keterlibatan dalam kejadian penting di wilayah Kampung Amun Kay dan Distrik Tanah Miring serta foto penduduk.
- 3) SIMPATIK dapat menyajikan peta kampung di mana berdasarkan peta tersebut, masing-masing gambar rumah yang ada dalam peta dapat menyajikan data pemilik rumah dan kondisi tempat tinggal (kategori rumah tinggal yang dapat terlihat dari foto kondisi rumah, luas tanah tempat tinggal serta status kepemilikan tanah);
- 4) SIMPATIK dapat menyajikan data kependudukan dalam bentuk diagram atau grafik sesuai kategori pengelompokan yang diinginkan seperti berdasarkan kelompok umur (usia balita, usia produktif, lansia), profesi/pekerjaan bahkan dapat sekaligus menyajikan gabungan dari beberapa kategori sehingga memberi kemudahan dalam menganalisis potensi dan masalah pada

masing-masing kategori atau kelompok tersebut dan dapat menjadi indikator yang tepat dalam perumusan serta pengambilan kebijakan atau penetapan program dan kegiatan pemerintah kampung agar tepat sasaran dan tepat guna.

Inovasi Pelayanan Publik SIMPATIK tercipta pada tingkatan Pemerintahan Kampung dengan konsep yang sederhana, mudah dioperasionalkan, dalam penggunaan atau penerapannya sangat efisien dalam penyediaan sarana prasarana pendukung dan Sumber Daya baik Sumber Daya Aparatur maupun Sumber Daya Pembiayaan, namun sangat efektif dan mampu menjawab beberapa persoalan klasik yang sering dihadapi pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat serta memberikan manfaat yang sangat besar dalam peningkatan pelayanan publik dan pembangunan di Kampung Amun Kay, berkearifan lokal dengan melibatkan seluruh unsur masyarakat dalam implementasinya serta mampu meraih prestasi terpilih sebagai TOP 45 pada Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2019 yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Inovasi ini telah di implementasikan selama lebih dari 2 (Dua) tahun, namun untuk saat ini masih dalam skala kecil ditingkat kampung/desa. Pemerintah Distrik Tanah Miring yang secara langsung bertanggung jawab melakukan pembinaan kepada Pemerintah Kampung sedang melakukan upaya pengembangan Inovasi Pelayanan Publik SIMPATIK untuk dapat diimplementasikan pada seluruh kampung di



wilayah Distrik Tanah Miring. Adapun tujuan pengembangan implementasi pada seluruh kampung di wilayah Distrik Tanah Miring selain dalam rangka pemerataan peningkatan pelayanan kepada masyarakat juga agar data valid pada kampung dapat terintegrasi dengan baik sampai dengan ke tingkat distrik yang mana jika memungkinkan dan didukung penyediaan sarana prasarana yang memadai inovasi SIMPATIK dapat dikembangkan dari yang saat ini masih offline menjadi online.

Inovasi Pelayanan Publik SIMPATIK meskipun telah memperoleh keberhasilan sampai ke tingkat Nasional, tentunya terdapat kendala atau hambatan-hambatan dalam penerapannya mulai dari awal terkonsep dan dilaksanakan pada Kampung Amun Kay sampai dengan saat ini. Dalam penerapan Inovasi SIMPATIK di Kampung Amun Kay, Aparatur kampung harus turun langsung kelapangan untuk pengumpulan data dan pembaharuan data kependudukan padahal itu adalah tugas dari RT/RW. Hal ini disebabkan kurang proaktifnya Ketua RT/RW sebagai Perangkat Pemerintah Kampung dalam penyampaian data yang sedianya data tersebut telah ada pada Ketua RT/RW. Ketua RT/RW hanya sebatas melakukan pelaporan secara lisan saja namun tidak secara tertulis dan berkala. Kurangnya motivasi Ketua RT/RW karena mereka menganggap bahwa beban kerja cukup besar namun tidak sebanding dengan insentif yang diterima sehingga tugas-tugas yang dilaksanakan terkesan hanya dilakukan sekedarnya saja. Kepala kampung sebagai unsur pimpinan dalam organisasi Pemerintahan Kampung pada dasarnya mendukung

penerapan Inovasi SIMPATIK namun secara personal kurang memperhatikan dengan beranggapan bahwa sudah ada inovator berikut sekretaris kampung yang sedianya selama ini telah memikirkan pengembangan inovasi aplikasi SIMPATIK ini. Bagi kepala Kampung yang penting pelayanan bagi masyarakat dapat berjalan dengan baik. Sehingga kepala kampung secara inisiatif untuk memikirkan ide-ide ataupun saran dan arahan bagi pengembangan sistem pelayanan bagi masyarakat masih belum maksimal. Berkembangnya inovasi SIMPATIK ini sepenuhnya hanya bergantung pada sang innovator yang kewenangan/kekuasaannya terbatas sebagai aparatur kampung meskipun telah memperoleh dukungan dari pimpinan. Saran dan masukan terkait pengembangan dan penyempurnaan inovasi aplikasi SIMPATIK, item-item penting yang perlu ditampilkan dalam SIMPATIK sampai dengan arah pengembangan sistem aplikasi inovasi SIMPATIK ini justru lebih banyak diperoleh dari sekretaris kampung yang statusnya sebagai ASN (PNS). (Saat ini hampir sebagian besar sekretaris kampung/desa adalah ASN/PNS). Dalam rangka pengembangan inovasi pelayanan publik tentunya sangat bergantung pada ketersediaan anggaran. Bagi sang innovator untuk mengembangkan inovasi aplikasi SIMPATIK ini menjadi sebuah inovasi berupa system aplikasi/program yang lebih baik, semakin lengkap dan semakin sempurna adalah merupakan kepuasan tersendiri bagi sang innovator, sehingga persoalan anggaran bukan merupakan masalah bagi dirinya namun lebih menjadi sebuah pembuktian dirinya secara pribadi. Namun secara fungsi pemerintah kampung adalah

memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, sehingga pengembangan aplikasi ini sedianya tidak hanya untuk kepuasan sendiri namun harus benar-benar dapat menjadi solusi dalam menjawab segala permasalahan klasik dalam pelayanan publik dan benar-benar bermanfaat bagi peningkatan pelayanan kepada masyarakat dalam penerapannya. Secara umum dapat disampaikan dalam lingkungan Pemerintahan Kampung Amun Kay belum memperoleh perhatian yang maksimal. Faktor lainnya yang menjadi kendala dalam hal penganggaran bahwa penggunaan anggaran kampung saat ini lebih cenderung fokus pada pembiayaan atau penyaluran anggaran terhadap hal-hal atau kegiatan-kegiatan yang berkaitan langsung atau memberikan manfaat kepada masyarakat yang lebih banyak. Sedangkan pembiayaan yang berkaitan dengan administrasi perkantoran yang berupa kegiatan rutin pelayanan administrasi bagi masyarakat tidak menjadi hal yang prioritas hanya sebagai faktor pendukung saja termasuk anggaran pelayanan administrasi yang berbasis digital seperti Inovasi SIMPATIK ini. Hal ini disebabkan karena dibatasinya Anggaran Bidang Pemerintahan (Bidang 1) dalam penggunaan anggaran kampung sehingga menghambat dalam penerapan dan upaya pengembangan Inovasi aplikasi SIMPATIK. Upaya Pengembangan Inovasi SIMPATIK ke luar wilayah Kampung Amun Kay atau agar dapat diadopsi dan digunakan oleh kampung-kampung lain di wilayah Distrik Tanah Miring cenderung lambat. Inovasi SIMPATIK dalam penerapannya dapat berjalan dengan baik dan maksimal apabila data di suatu kampung atau suatu

daerah itu ada. Karena pekerjaan terberat dalam pengelolaan ataupun penggunaan aplikasi ini adalah memasukkan data penduduk (data real) ke dalam aplikasi SIMPATIK ini. Sehingga apabila ada suatu kampung ataupun daerah yang ingin menggunakan APLIKASI SIMPATIK ini namun data dasar/data real yang akan dimasukkan ke dalam aplikasi ini tidak lengkap maka aplikasi SIMPATIK ini tidak dapat digunakan secara maksimal dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kenyataannya, beberapa wilayah kampung lain di distrik tanah miring yang awalnya ingin mengadopsi inovasi aplikasi SIMPATIK ini pada akhirnya mengurungkan niatnya untuk menggunakan dan menerapkan aplikasi ini di wilayah kampungnya karena belum memiliki data penduduk yang lengkap. Selanjutnya bagi kampung-kampung lain tersebut, pekerjaan melengkapi data adalah pekerjaan yang besar yang memerlukan sumber daya baik aparatur maupun pembiayaan yang besar pula. Adanya kecenderungan kurangnya perhatian dari Pemerintah Kabupaten Merauke dalam hal melindungi “Kekayaan Intelektual” yang berada di Kabupaten Merauke, seperti halnya terhadap Inovasi SIMPATIK yang lahir dari masyarakat kampung yang merupakan aparatur pemerintahan tingkat terendah yaitu pemerintahan kampung, belum memiliki Hak Cipta sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 28 tahun 2014 tentang Hak Cipta dan bagi sang innovator belum secara maksimal mendapat perhatian dan penghargaan.

Penerapan Inovasi SIMPATIK juga mengalami kendala lain yaitu Sulitnya memperoleh data kependudukan yang real karena tidak dapat mengakses data kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke sehingga data hanya bisa diperoleh melalui observasi secara langsung ke penduduk. Belum ada kebijakan yang dituangkan dalam produk hukum daerah yang menetapkan Aplikasi SIMPATIK sebagai Inovasi Pelayanan Publik yang wajib diterapkan bagi seluruh wilayah di Kabupaten Merauke. Kurangnya kesadaran dari masyarakat kampung untuk tertib administrasi kependudukan. Masyarakat cenderung mengurus dan memperbaharui dokumen-dokumen kependudukan miliknya apabila ada keperluan atau ada kepentingan tertentu yang mensyaratkan adanya kartu atau identitas diri saja. Sebagian besar masyarakat malas dan kurang memiliki kesadaran untuk melaporkan diri, mengurus ataupun memperbaharui dokumen kependudukan miliknya. Hal ini yang menghambat pengumpulan data dan penerapan Inovasi SIMPATIK. Salah satu kriteria inovasi pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 19 tahun 2016 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah tahun 2017 adalah "Sustainability" atau Keberlanjutan, terus dipertahankan, diimplementasikan dan dikembangkan. Namun dalam kenyataannya sejak Inovasi SIMPATIK diimplementasikan dan selanjutnya terpilih sebagai TOP 45 Inovasi

Pelayanan Publik tingkat Nasional pada tahun 2019 hingga saat ini meskipun tetap berlanjut dan dipertahankan namun dalam upaya pengembangannya masih banyak terdapat kendala baik dukungan sumber daya anggaran, sumber daya aparatur maupun dukungan lainnya serta perhatian dari Pemerintah Kabupaten Merauke.

Berdasarkan beberapa uraian permasalahan tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mendalam mengenai implementasi inovasi Pelayanan Publik Kampung Amun Kay dengan menggunakan perspektif faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi inovasi melalui indikator individu, struktur dan budaya dengan mengangkat judul: ***“Inovasi Sistem Pelayanan Tiga Puluh Detik (SIMPATIK) di Kampung Amun Kay Distrik Tanah Miring Kabupaten Merauke”***.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas maka rumusan persoalan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana faktor individu dalam penerapan inovasi Sistem Pelayanan Tiga Puluh Detik (SIMPATIK) di Kampung Amun Kay Distrik Tanah Miring Kabupaten Merauke?
2. Bagaimana faktor struktur dalam penerapan inovasi Sistem Pelayanan Tiga Puluh Detik (SIMPATIK) di Kampung Amun Kay Distrik Tanah Miring Kabupaten Merauke?

3. Bagaimana faktor budaya dalam penerapan inovasi Sistem Pelayanan Tiga Puluh Detik (SIMPATIK) di Kampung Amun Kay Distrik Tanah Miring Kabupaten Merauke?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah dan latar belakang di atas, memiliki beberapa tujuan penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor individu dalam penerapan inovasi Sistem Pelayanan Tiga Puluh Detik (SIMPATIK) di Kampung Amun Kay Distrik Tanah Miring Kabupaten Merauke.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor struktur dalam penerapan inovasi Sistem Pelayanan Tiga Puluh Detik (SIMPATIK) di Kampung Amun Kay Distrik Tanah Miring Kabupaten Merauke.
3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor budaya dalam penerapan inovasi Sistem Pelayanan Tiga Puluh Detik (SIMPATIK) di Kampung Amun Kay Distrik Tanah Miring Kabupaten Merauke.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, baik secara teoritis maupun praktis:

1. Kegunaan teoritis penelitian ini adalah untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan kemampuan berpikir di bidang Ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan teori-teori/konsep-konsep Administrasi Publik dan inovasi Pelayanan Publik.

2. Kegunaan secara praktis, penelitian ini diharapkan bermanfaat dapat memberikan masukan baik bagi Kampung Amun Kay, Pemerintah Distrik Tanah Miring serta Pemerintah Kabupaten Merauke dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat serta tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien sesuai dengan tugas dan fungsinya.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### 2.1 Teori Administrasi Publik

##### 2.1.1 Perkembangan Ilmu Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan suatu ilmu pengetahuan yang bersifat dinamis dan telah mengalami perubahan atau pembaharuan dari waktu ke waktu sesuai dengan tantangan yang permasalahan yang dihadapi publik. Pendapat yang muncul dalam menanggapi setiap fenomena atau tantangan mengenai masalahmasalah publik yang muncul melahirkan suatu yang disebut paradigma administrasi public. Paradigma yang muncul ini merupakan suatu sudut pandang ahli tentang perananan dan tantangan administrasi publik dalam menjawab masalah yang muncul. Walaupun setiap pendapat yang lahir selalu ada perdebatan dalam sebuah paradig, akan tetapi secara umum para ahli menilai ada empat perkembangan paradigma administrasi public.

Perkembangan paradigma administrasi publik dimulai dikenal pada tahun 1990-an. Dimana salah satu karya seperti karya Frank Goodnow "Politic and Administration" yang mendikotomikan politik dan administrasi, serta karya lain yang terkenal lainnya seperti tulisan Frederick W.Taylor "Principles of Scientific Management tahun 1911. Seperti yang diketahui bahwa Frederick W.Taylor adalah ahli atau pakar manajemen ilmiah yang mengembangkan pendekatan baru dalam manajemen public di sector

swasta yang memasukkan metode produksi dalam meningkatkan produktivitas di sector industri, Taylor sebagai pelopor teori klasik ini menyebutnya metode ilmiah ini adalah cara terbaik untuk melaksanakan atau meningkatkan output dengan metode produksi yang paling cepat, efisien, dan paling tidak melelahkan. Bapak manajemen ilmiah ini berpendapat bahwa jika ada cara terbaik untuk meningkatkan produktivitas di sector industri, tentu ada juga cara sama untuk meningkatkan produktivitas di organisasi public. Kemudian di beberapa literature juga memberikan pendapat bahwa metode yang berhasil diterapkan di sector bisnis atau swata dapat juga diterapkan di sector public, seperti yang pendapat dari Wilson, bahwa pada hakekatnya bidang administrasi adalah bidang bisnis, sehingga metode yang berhasil di dunia bisnis dapat juga diterapkan untuk manajemen sektor publik.

Dilihat dari beberapa literature tentang perkembangan administrasi baik dari dalam maupun dari luar negeri secara umum memberikan empat paradigma yang berkembang dalam Administrasi public yakni : (1) Old Public Administration (OPA); (2) New Public Administration (NPA); (3) New Public Management (NPM); dan (4) New Public Services (NPS) yang dijelaskan sebagai berikut :

#### A. Old Public Administration (OPA)

Old Public Administration (OPA) atau administrasi publik lama juga disebut sebagai administrasi publik tradisional (klasik), merupakan paradigma yang berkembang pada awal kelahiran ilmu

administrasi public, yang dipelopori oleh Woodrow Wilson dengan karyanya "The Study of Administration" tahun 1887 serta F.W.Taylor dengan bukunya "Principles of Scientific Management" The Old Public Administration pertama kali dikemukakan oleh Woodrow Wilson (seorang Presiden AS dan juga merupakan Guru Besar Ilmu politik. Beliau memberikan pendapat dengan menyamakan bidang administrasi sama dengan bidang bisnis. Dari pendapat tersebut konsep Old Public Administration (OPA) yang memiliki tujuan melaksanakan kebijakan dan memberikan pelayanan. OPA dalam pelaksanaannya ini dilakukan dengan netral, profesional, dan lurus mengarah kepada tujuan yang telah ditetapkan.

Ada dua key main dalam memahami OPA, yang pertama bahwa adanya perbedaan yang jelas antara politik (policy) dengan administrasi. Kemudian yang kedua adalah perhatian untuk membuat struktur dan startegi pengelolaannya hak organisasi publik diberikan kepada manajernya (pemimpin), agar tugas-tugas dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Ide atau prinsip dasar dari Administrasi Negara Lama (OPA) menurut Dernhart dan Dernhart (2003), adalah sebagai berikut :

1. Fokus pemerintah pada pelayanan publik secara langsung melalui badan-badan pemerintah.

2. Kebijakan publik dan administrasi menyangkut perumusan dan implementasi kebijakan dengan penentuan tujuan yang dirumuskan secara politis dan tunggal.
3. Administrasi publik mempunyai peranan yang terbatas dalam pembuatan kebijakan dan pemerintahan, administrasi publik lebih banyak dibebani dengan fungsi implementasi kebijakan public.
4. Pemberian pelayanan publik harus dilaksanakan oleh administrator yang bertanggungjawab kepada "elected official" (pejabat/birokrat politik) dan memiliki diskresi yang terbatas dalam menjalankan tugasnya.
5. Administrasi negara bertanggungjawab secara demokratis kepada pejabat politik.
6. Program publik dilaksanakan melalui organisasi hirarkis, dengan manajer yang menjalankan kontrol dari puncak organisasi.
7. Nilai utama organisasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas.
8. Organisasi publik beroperasi sebagai sistem tertutup, sehingga partisipasi warga negara terbatas.
9. Peranan administrator publik dirumuskan sebagai fungsi  
POSDCORB

## B. New Publik Management (NPM)

Kelahiran konsep New Public Management (NPM) muncul pertama kali di Amerika Serikat dimana adanya sejumlah krisis yang terjadi, krisis yang terjadi seperti yang dijelaskan dalam Osborne dan Gaebler (1992) yakni:

1. ketidakmampuan pemerintah menangani sejumlah masalah masyarakat seperti penggunaan obat bius, kejahatan, kemiskinan, ketiadaan rumah, buta huruf, sampah beracun, melonjaknya biaya perawatan medis;
2. Birokrasi pemerintah yang besar dan tersentralisasi serta layanan yang baku, tidak bergantung pada berbagai tantangan dari masyarakat informasi yang berubah dengan cepat di era industri terkesan lamban dalam mengatasi berbagai permasalahan aktual di masyarakat;
3. Sistem birokrasi yang kolot menghalangi kreativitas dan melemahkan energi para pegawai. Bukan birokratnya semata sebagai penyebab tetapi sistemlah yang menjadi penyebab utama, walaupun diakui bahwa ada birokrat yang tidak kreatif;
- dan (4) Kebanyakan pemerintah Amerika tidak mengetahui siapa publik/pelanggan yang harus dilayani dan dipenuhi kebutuhannya.

Pada dasarnya dalam paradigma New Publik Management (NPM) memiliki ide atau prinsip dasar (Dernhart dan Dernhart, 2003) adalah : 1. Mencoba menggunakan pendekatan bisnis di sektor publik 2. Penggunaan terminologi dan mekanisme pasar , dimana hubungan antara organisasi publik dan customer dipahami sebagaimana transaksi yang terjadi di pasar. 3. Administrator publik ditantang untuk dapat menemukan atau mengembangkan cara baru yang inovatif untuk mencapai hasil atau memprivatisasi fungsi-fungsi yang sebelumnya dijalankan pemerintah 4. "Steer not row" artinya birokrat/PNS tidak mesti menjalankan sendiri tugas pelayanan publik, apabila dimungkinkan fungsi itu dapat dilimpahkan ke pihak lain melalui sistem kontrak atau swastanisasi. 5. NPM menekankan akuntabilitas pada customer dan kinerja yang tinggi, restrukturisasi birokrasi, perumusan kembali misi organisasi, perampingan prosedur, dan desentralisasi dalam pengambilan keputusan.

### C. New Publik Servis (NPS)

Dasar munculnya paradigma New Publik Servis (NPS) disebabkan dari sejumlah kritikan dari paradigma New Publik Management (NPM) yang mengatakan bahwa "run government like a business" atau "market as solution to the ills in public sector". Dari anggapan tersebut sehingga memunculkan kritikan kepada paradigm NPM yang ungkapkan oleh beberapa ahli administrasi

publik, seperti Kamensky dalam artikelnya berjudul “The Role of Reinventing Government Movement in Federal Management Reform” menungkapkan bahwa NPM adalah teori public choice yg sangat didominasi oleh kepentingan pribadi (self-interest) serta cenderung mengabaikan konsep public spirit, public service, dan sebagainya dan Box yang menulis sebuah artikel berjudul “Running Government Like a Business: Implication for Public Administration for Theory and Practice”, mengkritik bahwa munculnya NPM telah mengancam nilai inti sector publik yaitu citizen selfgovernance dan fungsi administrator sebagai servant of public interest, kemudian Harrow dengan tulisan berjudul “New Public Management and Social Justice: Just Efficiency or Equity as Well?” berpendapat bahwa NPM tidak pernah ditujukan untuk menangani pemerataan dan masalah keadilan social. Serta yang banyak berpengaruh dalam perkembangan paradigma NPS adalah dari Denhardt and Denhardt dalam bukunya “The New Public Service, Serving not Steering” yang mengatakan bahwa pemetintah harus sebagai pelayan publik (warga negara), bukan hanya sebagai pengarah. Selain kritikan tersebut diatas, dasar teoritis paradigma New Publik Servis (NPS) ini juga dikembangkan dari teori tentang demokrasi, dengan lebih menghargai perbedaan, partisipasi dan hak asasi warga negara. Dalam NPS konsep kepentingan publik merupakan hasil dialog

berbagai nilai yang ada di tengah masyarakat dan kebutuhan masyarakat.

Nilai-nilai seperti keadilan, transparansi dan akuntabilitas merupakan nilai-nilai yang dijunjung tinggi dalam pelayanan publik. Dalam buku *Pelayanan Publik Partisipatif* karya Erwan Agus (2005) menjelaskan paradigma NPS yang berpandangan bahwa responsivitas (tanggung jawab) birokrasi lebih diarahkan kepada warga negara (citizen's) bukan clients, konstituen (constituent) dan bukan pula pelanggan (customer). Konsep NPS menuntut administrator publik agar wajib melibatkan masyarakat (sejak proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi) dalam pemerintahan dan tugas-tugas pelayanan umum lainnya, dengan tujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik, sesuai dengan nilai-nilai dasar demokrasi, serta mencegah potensi terjadinya korupsi birokrasi.

Konsep New Publik Servis, menjalankan administrasi pemerintahan tidaklah sama dengan organisasi bisnis. Administrasi negara harus digerakkan sebagaimana menggerakkan pemerintahan yang demokratis. Misi organisasi publik tidak sekedar memuaskan pengguna jasa (customer) tapi juga menyediakan pelayanan barang dan jasa sebagai pemenuhan hak dan kewajiban publik. Ada tujuh prinsip New Publik Servis (NPS) yang dijelaskan oleh Denhardt dan Denhardt (2003) yakni :



1. Peran utama dari pelayanan publik adalah membantu masyarakat mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan yang telah disepakati bersama, dari pada mencoba mengontrol atau mengendalikan masyarakat ke arah yang baru.
2. Administrasi publik harus menciptakan gagasan kolektif yang disetujui bersama tentang apa yang disebut sebagai kepentingan publik.
3. Kebijakan dan program yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara efektif dan responsive melalui upaya-upaya kolektif dalam proses kolaboratif.
4. Kepentingan publik lebih merupakan hasil suatu dialog tentang nilai-nilai yang disetujui bersama dari pada agregasi kepentingan pribadi para individu.
5. Para pelayan publik harus memberi perhatian tidak semata pada pasar, tetapi juga aspek hukum dan peraturan perundang-undangan, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standard professional dan kepentingan warga masyarakat.
6. Organisasi publik dan jaringan-jaringan yang terlibat akan lebih sukses dalam jangka panjang kalau mereka beroperasi melalui proses kolaborasi dan melalui kepemimpinan yang menghargai semua orang.

7. Kepentingan publik lebih dikembangkan oleh pelayan-pelayan publik dan warga masyarakat, dari pada oleh manager wirausaha yang bertindak seakan-akan uang milik mereka.

### 2.1.2 Good Governance dalam Administrasi Publik

Konsep governance yang berkembang saat ini dari government menjadi good governance seperti yang kita kenal sekarang dalam rangka membedakan implementasinya antara “baik” (good) dengan “buruk” (bad). Istilah Good governance yang berarti tata kelola pemerintahan yang baik. Kemudian secara sederhana governance bisa didefinisikan sebagai sistem nilai, kebijakan, dan institusi dimana masyarakat mengelola persoalan-persoalan ekonomi, social, dan politiknya melalui interaksi dengan dan antara Negara (public), civil society (masyarakat), dan sektor swasta (private).

Governance ini terdiri dari mekanisme dan proses dimana warga Negara dan kelompok dapat mengartikulasikan kepentingannya, menengahi perbedaannya, dan melaksanakan hak dan kewajiban hukumnya. Penjelasan tersebut diatas sama dengan yang dikatakan Rochman (2000) dimana Governance adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor Negara dan sektor nonpemerintah dalam suatu kegiatan kolektif. Governance ini menyediakan aturan institusi, menyediakan intensif bagi individu, organisasi dan perusahaan. Ketiga aktor tersebut terlibat dalam

kepemerintahan; peran negara bertindak dalam rangka menciptakan politik dan lingkungan yang kondusif, sektor swasta melahirkan pekerjaan dan pendapatan, sedangkan civil society berperan memfasilitasi interaksi sosial dan politik. Lebih lanjut lagi The United Nations Development Programme (UNDP) dalam Maksud (2019) menjelaskan bahwa governance adalah sistem nilai, kebijakan dan lembaga di mana masyarakat dilibatkan dalam mengelola urusan ekonomi, politik dan sosial melalui interaksi antara Negara, masyarakat sipil, dan sektor swasta.

Adalah cara masyarakat mengorganisasi dirinya sendiri untuk membuat dan melaksanakan keputusan mencapai saling pengertian, kesepakatan dan tindakan. Ini terdiri dari mekanisme dan proses untuk warga Negara dan kelompok untuk mengartikulasikan kepentingan mereka, menengahi perbedaan mereka dan latihan hak-hak hukum dan kewajiban mereka. Ini adalah aturan, lembaga dan praktik yang menetapkan batas dan memberikan insentif bagi individu, organisasi dan perusahaan. Pemerintah, termasuk dimensi social, politik dan ekonomi, beroperasi di setiap tingkat usaha manusia, baik itu rumah tangga, kota, bangsa, daerah, atau dunia.

World Bank merupakan pencetus gagasan yang memperkenalkan good governance sebagai “program pengelolaan sektor publik” (public sector management program), dalam rangka penciptaan ketatapemerintahan yang baik dalam kerangka persyaratan

bantuan pembangunan. World Bank dalam Bayu Kharisma (2014) mendefinisikan governance sebagai “exercise of political power to manage nation”, dimana legitimasi politik dan konsensus merupakan prasyarat bagi pembangunan berkelanjutan. Aktor negara (pemerintah), bisnis dan civil society harus bersinergi membangun konsensus dan peran negara tidak lagi bersifat regulator, tetapi hanya sebatas fasilitator. Oleh karena itu, legitimasi politik dan konsensus yang menjadi pilar utama bagi good governance versi World Bank hanya bisa dibangun dengan melibatkan aktor non-negara yang seluasluasnya dan membatasi keterlibatan negara atau pemerintah (Bayu Kharisma, 2014) Good governance mengacu pada pertanyaan bagaimana masyarakat dapat mengorganisir dirinya sendiri untuk memastikan kesamaan peluang dan keadilan (keadilan sosial dan ekonomi) bagi seluruh warga Negara. Good governance menurut Plumptre and Graham dalam Maksudi (2019) adalah merupakan model dari governance yang mengarahkan kepada hasil ekonomi dan social sebagaimana dicari oleh masyarakat. Good governance secara umum dapat diartikan sebagai sebuah teori yang menghendaki terciptanya relasi sejajar antara tiga aktor yang dianggap penting dalam pengelolaan dan pembangunan sebuah Negara, yakni state (Negara), privat sector/market (sector usaha/pasar) dan civil society (masyarakat).

Peran aktif dari ketiga aktor tersebut diyakini dapat mendorong terciptanya sebuah kondisi yang ideal, argumentasinya adalah dengan

good governance msks distribusi anggaran pemerintah dan kalangan bisnis kepada masyarakat miskin makin terbuka lebar (Renzio dalam Maksudi, 2019). Maksudi (2019) menyebut bahwa dalam rumusan teori good governance, optimalisasi peran Negara sebagai organisasi yang menyediakan perangkatperangkat kebijakan guna menciptaka kondisi menunjang penguatan sector privat akan diikuti oleh penguatan civil society sebagai dampak implisitnya. Dari penjelasan tersebut menjelaskan bahwa konsep governance menempatkan peran pemerintah, sector privat dan masyarakat sama penting di mana pemerintah berperan untuk menciptakan situasi politik dan hukum yang kondusif, sektor privat berperan dalam menciptakan lapangan pekerjaan dan pendapatan, kemudian masyarakat berperan dalam memfalisitasi interaksi secara social dan politik bagi mobilitas individu atau kelompok-kelompok masyarakat untuk berpartisipasi dalam aktivitas ekonomi, social dan politik. Dari beberapa pengertian good governance di atas, maka dapat diidentifikasi indikator-indikator yang terkandung didalamnya, yang merupakan prinsip dasar dari good governance (dalam Maksudi, 2019), sebagai berikut :

1. Partisipasi (Participation) Partisipasi adalah suatu proses di mana pembuatan kebijakan, isu-isu prioritas, aksesibilitas untuk barang publik dan jasa dan juga mengalokasikan sumber daya dipengaruhi oleh pemangku kepentingan.

2. **Penegakan Hukum (Rule of Law)** Penegakan hukum adalah penting, karena partisipasi masyarakat dalam proses politik maupun perumusan-perumusan kebijakan publik memerlukan sistem dan aturan-aturan hukum.
3. **Transparansi (Transparency)** Transparansi dibangun atas arus informasi yang bebas. Proses, lembaga, dan informasi secara langsung dapat diakses oleh mereka yang peduli dan informasi secara langsung dapat diakses oleh mereka yang peduli dan informasi yang cukup disediakan untuk memahami serta memantau mereka.
4. **Daya Tanggap (Responsive)** Responsivitas adalah kemampuan organisasi sektor publik untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan public sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
5. **Orientasi Konsensus (Consensus Orientation)** Proses pencapaian konsensus melibatkan pertimbangan serius dari pendapat setiap anggota kelompok atau pemangku kepentingan dipertimbangkan. Consensus biasanya melibatkan kolaborasi, bukan kompromi.
6. **Keadilan (Equitas)** Hak dan kewajiban setiap masing-masing warga Negara berbeda-beda dalam kapasitasnya, maka

pemerintah memiliki peran penting agar keadilan dan kesejahteraan dapat diimplementasikan dengan sebaik-baiknya.

7. Efektivitas dan Efisiensi (Effectiveness and Efficiency)

Efektifitas adalah kemampuan menghasilkan output/hasil atau target yang diinginkan dalam batas waktu yang telah ditetapkan. Sedangkan efisiensi adalah ukuran tingkat penggunaan sumber daya dalam suatu proses.

8. Tanggung Jawab (Accountability) Istilah akuntabilitas yang

berarti pertanggungjawaban atau keadaan untuk dipertanggungjawabkan atau keadaan untuk dipertanggungjawabkan atau keadaan untuk diminta pertanggungjawaban.

9. Visi Strategis (Strategic Vision) Visi strategis adalah

pandangan-pandangan strategis dari pemimpin dan masyarakat yang memiliki perspektif jangka panjang untuk menghadapi masa yang akan datang. Hal yang senada juga dikemukakan oleh Santosa (2008), bahwa syarat bagi terciptanya good governance , yang merupakan prinsip dasar, meliputi Partisipatoris, Rule of law (penegakan hukum), Transparansi, Responsiveness (daya tanggap), Konsensus, Persamaan hak, Efektivitas dan Efisiensi, dan Akuntabilitas.

## 2.2 Konsep Inovasi

### 2.2.1 Pengertian Inovasi

Istilah inovasi (*Innovation* dan *innovate*) baru mulai dikenal dalam kosa kata bahasa Inggris pada abad ke-16, yang mana pada masa itu istilah inovasi ini banyak diasosiasikan secara negatif sebagai *troublemaker* serta lebih identik dengan nuansa revolusi atau perubahan radikal yang membawa dampak yang sangat luar biasa. Dampak yang ditimbulkan tersebut terutama terhadap keamanan sosial politik dimana sebuah inovasi dianggap mengancam struktur kekuasaan sehingga rejim kekuasaan dan politik, serta otoritas keagamaan pada masa itu cenderung menolak segala hal yang berbau inovasi.

Adapun istilah *innovative* sendiri mulai luas dipergunakan banyak orang sejak abad ke-17, atau sekitar 100 tahun kemudian dan selanjutnya setelah sekitar 300 tahun kemudian, barulah pengertian inovasi perlahan mengalami pergeseran makna menjadi lebih positif. Inovasi dipahami dipahami sebagai “*Creating of Something new*” atau penciptaan sesuatu yang baru. Istilah inovasi menemukan pengertian modernnya untuk pertama kali (Oxford English Dictionary edisi tahun 1939 (Suwarno, 2008:56) yaitu “*the of intriducing a new product into market*”. Dalam hal ini inovasi dipahami sebagai proses penciptaan produk (barang atau jasa) baru, pengenalan metode atau ide baru atau penciptaan perubahan atau perbaikan yang *incremental*.

Definisi inovasi sendiri berbeda-beda tergantung dari pendekatan



yang digunakan. Menurut Drucker (2012) dalam Makmur dan Thahier (2015), inovasi adalah alat spesifik bagi perusahaan dimana dengan inovasi dapat mengeksplorasi atau memanfaatkan perubahan yang terjadi sebagai sebuah kesempatan untuk menjalankan suatu bisnis yang berbeda. Hal ini dapat dipresentasikan sebagai sebuah disiplin, pembelajaran, dan dipraktekkan.

Inovasi adalah perubahan metode atau teknologi bersifat positif yang berguna dan berangkat dari cara-cara yang sudah ada sebelumnya dalam melakukan sesuatu. Untuk inovasi sendiri terdiri dari dua tipe yaitu inovasi proses dan inovasi produk. Proses inovasi adalah perubahan yang mempengaruhi cara output dalam produksi, sedangkan inovasi produk sendiri memiliki definisi sebaliknya yaitu inovasi produk adalah perubahan dalam output aktual baik itu barang maupun jasa itu sendiri (Bateman & Snell, 2009:610).

Menurut Makmur dan Thahier (2015:9), inovasi berasal dari Bahasa Inggris *innovation* yang berarti perubahan sehingga inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses kegiatan atau pemikiran manusia dalam menemukan sesuatu yang baru yang berkaitan dengan input, proses, dan output, serta dapat memberi manfaat dalam kehidupan manusia. Inovasi yang berkaitan dengan input diartikan sebagai pola-pola pemikiran atau ide manusia yang disumbangkan pada temuan terbaru. Untuk inovasi yang berkaitan dengan proses lebih banyak berorientasi pada metode, teknik, ataupun cara bekerja dalam rangka menghasilkan

sesuatu yang baru. Inovasi yang berkaitan dengan *output* berdasarkan definisi tersebut ditunjukkan pada hasil yang telah dicapai terutama penggunaan pola pemikiran dan metode atau teknik kerja yang telah dilakukan. Ketiga elemen dalam inovasi tersebut sesungguhnya membentuk suatu kesatuan yang utuh.

Definisi dari inovasi sendiri meliputi mengenai pengembangan dan implementasi sesuatu yang baru. Istilah 'baru' di sini bukan berarti produk yang masih orisinal tetapi lebih mengarah pada *newness* (kebaruan). Arti kebaruan ini, mengartikan bahwa inovasi adalah mengkreasikan dan mengimplementasikan sesuatu yang telah ada menjadi satu kombinasi yang baru. 'Kebaruan' sendiri terkait dengan dimensi ruangdan waktu (Makmur & Thahier, 2015:11).

“Kebaruan” terikat dengan dimensi ruang. Artinya, suatu produk atau jasa akan dipandang sebagai sesuatu yang baru di suatu tempat tetapi bukan barang baru lagi ditempat yang lain. Namun demikian, dimensi jarak ini telah dijumpai oleh kemajuan teknologi informasi yang sangat dahsyat sehingga dimensi jarak dipersempit. Implikasinya, ketika suatu penemuan baru diperkenalkan kepada suatu masyarakat tertentu, maka dalam waktu yang singkat, masyarakat dunia akan mengetahuinya. Dengan demikian 'kebaruan' relatif lebih bersifat universal. 'Kebaruan' terikat dengan dimensi waktu yang artinya, kebaruan di jamannya (Makmur & Thahier, 2015:11).

Istilah inovasi berorientasi pada pemikiran dan perbuatan manusia.

Perubahan yang berhubungan dengan binatang, alam, angkasa, mesin, dan benda-benda lainnya tidak tepat dikatakan ungkapan inovasi, kecuali manusia yang layak diberikan julukan simbol berinovasi. Perubahan di sini terutama berhubungan dengan bentuk, warna, waktu dan sebagainya dimana proses perubahan berkembang secara alamiah. Berdasarkan argumentasi di atas, mengungkapkan bahwa perubahan dalam kebaruan tidak selamanya diindikasikan sebagai inovasi. Sesuatu dapat dikatakan sebagai inovasi apabila pembaruan yang terjadi karena proses pemikiran atau tindakan manusia dengan menggunakan atau memanfaatkan kemampuan sehingga menemukan sesuatu yang baru dalam kehidupan manusia (Makmur & Thahier, 2015:9-10).

Inovasi adalah penciptaan kombinasi antara produk dan teknologi organisasi baru. Definisi ini menunjukkan bahwa ada tiga elemen kunci :

- Inovasi adalah sebuah proses dan harus dikelola seperti itu. Kegiatan utama dalam manajemen inovasi adalah: perumusan tujuan, merancang dan mengatur proses, memantau kemajuan dan, jika perlu, menyesuaikan tujuan, proses dan / atau organisasinya.
- Hasilnya setidaknya ada satu elemen baru dalam kombinasi produk-teknologi- teknologi-organisasi (PMTO) perusahaan. Inovasi produk, misalnya, melibatkan pengembangan, produksi dan komersialisasi produk baru dan mungkin memerlukan pengembangan teknologi proses baru atau segmen pasar.

Inovasi teknologi, yaitu pengembangan *in-house* dari teknologi proses baru, atau adopsi dan implementasi teknologi yang dikembangkan di tempat lain, biasanya juga memerlukan adaptasi organisasi, namun tidak perlu dikaitkan dengan produk baru atau pengembangan pasar baru.

- Se jauh mana inovasi itu baru dapat berkisar dari inovasi langkah kecil dan bertahap, melalui inovasi sintetis, yaitu rekombinasi kreatif teknik, gagasan atau metode yang ada, inovasi inovasi kuantum yang terputus-putus, radikal.

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, inovasi adalah penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (gagasan, metode, atau alat). Dalam wikipedia, inovasi diartikan sebagai proses dan/atau hasil pengembangan/mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk (barang dan/atau jasa), proses, dan/atau sistem yang baru, yang memberikan nilai yang berarti atau secara signifikan (terutama ekonomi dan sosial).

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014, inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada. Dalam Peraturan tersebut juga menyatakan bahwa, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/

ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Dari sudut pandang individu, Everett M. Rogers dalam Steelman (2010: 5) memandang inovasi sebagai:

*“innovation from an innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by the individual adopting it”* (Sebuah inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh seseorang kemudian mengadopsinya).”

Berdasarkan hal tersebut inovasi secara bertahap dapat mempengaruhi program yang ada atau kebijakan, tetapi juga dapat menjadi produk dari sesuatu yang baru. Jadi dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah program baru atau proses untuk orang-orang yang mengadopsi itu.

Sejalan dengan itu, Makmur dan Rohana Thahier (2015:26) menguraikan beberapa tujuan utama manusia melakukan inovasi adalah untuk memenuhi kebutuhan ekonomi yang diinginkan dan memperoleh ilmu pengetahuan. Akan tetapi, dalam kenyataannya tujuan inovasi lainnya senantiasa terabaikan yang sebenarnya perlu mendapat perhatian serius. Sehubungan dengan hal tersebut, argumentasi dapat dikatakan bahwa tujuan inovasi adalah suatu bentuk kebutuhan yang ingin diwujudkan melalui kegiatan mengkonstruksi pemikiran dengan diimplementasikan dalam tindakan nyata atau pekerjaan nyata untuk menghasilkan sesuatu sesuai dengan harapan yang diinginkan. Tujuan inovasi tidak selamanya dapat diwujudkan apabila terjadi pengabaian pemikiran karena boleh jadi ada tekanan dari berbagai pihak yang tidak menghendaki adanya tujuan inovasi itu memberikan dampak positif kepada orang lain.

Beberapa cara mengembangkan kreativitas dan inovasi dalam organisasi, dimulai dari tingkat individu, lalu bergerak kepada kelompok atau tim di tempat kerja, dan kemudian menuju pada inovasi organisasional. Tujuannya adalah agar seluruh pihak ditempat kerja mampu mengembangkan keterampilan mereka dalam membangun lingkungan kerja yang akan melepaskan dan memandu energi kreativitas mereka serta energi seluruh individu yang bekerja dengan mereka.

Kreativitas merupakan penyatuan pengetahuan dari berbagai bidang pengalaman yang berlainan untuk menghasilkan ide baru yang lebih baik. Apabila kreativitas merupakan pengembangan ide baru, maka inovasi merupakan proses penerapan ide tersebut secara aktual ke dalam praktek. Tantangan terbesar bagi individu kreatif adalah mempengaruhi pihak lain untuk menerima ide mereka dan kemudian sukses mengimplementasikan ide tersebut ditempat kerja.

Dalam jurnal Administrasi Negara, (Thahier, volume 20 no.2 (2014)/89-90) mengemukakan bahwa keberhasilan inovasi sangat ditentukan oleh kreativitas manusia, bagi manusia yang tidak kreatif maka inovasi pun sulit dikembangkan kemudian kebutuhan dan keinginan tidak mungkin dapat diwujudkan.

Sementara itu Gaynor (2002: xiii) dalam bukunya *Innovation by Design* memandang inovasi dari sudut pandang organisasi. Gaynor mengemukakan bahwa:

*“Innovation involves focusing on the organization's mission, searching for unique opportunities, determining whether they fit the*

*organization's strategic direction, defining the measures for success and continually reassessing opportunities. innovation doesn't require genius, but it does require total dedication in pursuit of a unique opportunity."*

Pengertian di atas menjelaskan bahwa inovasi melibatkan fokus pada misi organisasi, mencari peluang yang unik, menentukan apakah peluang dan misi tersebut cocok dengan arah strategis organisasi, mendefinisikan langkah-langkah keberhasilan musuh dan terus-menerus menilai kembali peluang. Inovasi tidak membutuhkan kejeniusan, tetapi membutuhkan dedikasi total dalam mengejar kesempatan unik (peluang).

Dalam terminologi umum, inovasi adalah suatu ide kreatif dimana diimplementasikan untuk menyelesaikan tekanan dari suatu masalah (Sangkala, 2014:26), atau tindakan penerimaan dan pengimplementasian cara baru untuk mencapai suatu hasil dan atau pelaksanaan suatu pekerjaan.

Menurut Suryani (2008:304), inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Sementara itu menurut Yogi dalam LAN (2007:115), inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang.

Inovasi merupakan setiap ide atau pun gagasan baru yang belum pernah ada atau pun diterbitkan sebelumnya. Sebuah inovasi biasanya berisi terobosan terobosan baru mengenai sebuah hal yang diteliti oleh

sang inovator (orang yang membuat inovasi). Inovasi biasanya sengaja dibuat oleh sang inovator melalui berbagai macam aksi atau pun penelitian yang terencana.

Gambar 2. 1  
Konsep Inovasi



Sumber gambar: [rocketmanajemen.com](http://rocketmanajemen.com)

### 2.2.2 Tujuan Inovasi

Menurut Makmur dan Thahier (2015:26), tujuan inovasi secara umum adalah sesuatu bentuk kebutuhan yang ingin diwujudkan melalui kegiatan mengkontruksi pemikiran dengan diimplementasikan dalam tindakan nyata atau pekerjaan nyata untuk menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan harapan yang diinginkan. Sedangkan tujuan inovasi secara spesifik berdasarkan jenis profesi sebagaipengusaha adalah menciptakan



suatu kondisi agar bidang usahanya dapat berkembang dengan baik.

Tujuan inovasi berdasarkan empat sisi pandang adalah (Makmur & Thahier, 2015: 28):

1. Perspektif anggaran atau finansial, yaitu terus menerus mencari sebuah inovasi untuk menemukan cara baru dimana menggunakan anggaran yang relatif kecil, tetapi mendapatkan hasil yang banyak.
2. Perspektif pelanggan, yaitu semua elemen dalam perusahaan yang terus menerus berinovasi untuk mencari pelanggan yang banyak dan memberikan layanan yang terbaik.
3. Perspektif pengelolaan bisnis internal, yaitu secara realita bahwa setiap unsur manajemen harus memiliki inovasi untuk menciptakan suasana kondusif internal perusahaan.
4. Perspektif pertumbuhan atau perluasan bidang usaha.

### 2.2.3 Prinsip Inovasi

Menurut Kuratko dan Hodgetts (2007), inovasi memiliki beberapa prinsip, yaitu:

- Be action oriented  
Inovator harus selalu aktif menciptakan ide-ide baru, peluang, atau sumber inovasi.
- Membuat produk, proses, atau jasa yang sederhana dan mudah dipahami orang dengan cepat memahami bagaimana inovasi

bekerja.

- Memulai dari yang kecil

Inovator harus memulai dari yang kecil, kemudian memiliki ide untuk membangun, mengembangkan, dan memungkinkan untuk bertumbuh padaperencanaan dan ekspansi yang tepat dengan cara yang benar pada waktu yangtepat.

- Tujuan yang tinggi

Inovator harus memiliki tujuan yang tinggi untuk mencapai kesuksesan dan mencari kedudukan yang sesuai di pasar.

- Try/test/revise

Inovator harus mengikuti aturan yaitu mencoba, menguji, dan merevisi. Ini sangat membantu pekerjaan apapun kelemahan dalam produk, proses, atau jasa.

- Belajar dari kesalahan

Inovasi tidak dapat menjamin kesuksesan. Bahkan dari kegagalan dapat menciptakan inovasi.

#### 2.2.4 Macam-Macam Inovasi

Menurut Stamm (2008:6), terdapat tiga model inovasi, yang pertama adalahmelakukan modifikasi sederhana pada produk dan tidak menghilangkan sifat aslinya, kedua melakukan pembuatan produk yang baru dengan memiliki keunikan dan berbedadengan produk sebelumnya, dan juga memiliki sifat yang baru, dan yang terakhir memiliki kreativitas

dalam menciptakan produk yang baru atau memodifikasi produk yang sudah ada sebelumnya serta membuat dan mengubah bentuk atau desain agar dapat mencapai keunggulan yang kompetitif .

Menurut Abernathy dan Clark (1985) dan Tidd (1993) dalam Stamm (2008:8) terdapat empat macam inovasi, yaitu:

- *Market Niche Innovation*

Inovasi tersebut memiliki untuk membuka peluang pasar yang baru melalui teknologi yang berdampak pada sistem produksi dan teknis, serta menjaga dan memperkuat desain yang ditetapkan.

- *Regular Innovation*

Inovasi tersebut melibatkan perubahan berdasarkan pada kemampuan teknis dan produksi yang diberlakukan pada pasar dan pelanggan yang ada. Dampak dari perubahan ini untuk menjaga keterampilan dan sumber daya yang ada.

- *Revolutionary Innovation*

Inovasi tersebut mengganggu dan membuat pendirian teknis dan kemampuan produksi menjadi *using*.

#### 2.2.5 Hambatan-hambatan dalam Inovasi

Makmur dan Rohana Thahier (2015:34) mengemukakan hambatan-hambatan inovasi yang sekaligus dapat menjadi peluang dalam melakukan inovasi yaitu:

## 1. Komunikasi yang tidak lancar

Saluran-saluran komunikasi yang tersumbat, tidak mengalir secara utuh menyebabkan interpretasi atau penafsiran ganda. Apabila kondisi seperti ini berlangsung dalam sebuah organisasi atau masyarakat dapat dipastikan akan menghambat perkembangan inovasi yang dilakukan oleh manusia sebagai anggota organisasi atau anggota masyarakat. Begitupun sebaliknya apabila saluran komunikasi mengalir dengan lancar tanpa mengalami sumbatan menjadi peluang emas bagi manusia dalam melakukan aktivitas untuk mengembangkan inovasi yang dapat melahirkan kebanggaan terhadap dirinya sendiri dan sanjungan dari orang lain. Selain itu, penyebab tersumbatnya komunikasi disebabkan oleh tidak terciptanya persamaan pengertian terhadap lambing-lambang yang digunakan, terutama pemahaman lambang atau simbol bunyi yang diucapkan.

## 2. Anggaran yang tidak cukup

Sudah menjadi pendapat umum, bahwa keberhasilan merupakan segala kegiatan manusia, baik sebagai anggota masyarakat maupun anggota organisasi pemerintahan ataupun swasta. Yang menjadi keluhan adalah terbatasnya anggaran. Keberhasilan kegiatan untuk menciptakan suatu inovasi bukanlah datang begitu saja, melainkan harus dikerjakan melalui proses kegiatan yang memakan waktu lama serta memerlukan keseriusan

yang sungguh-sungguh dalam rangka pencapaian suatu jenis inovasi sebagaimana yang telah direncanakan. Faktor keterbatasan atau ketidakcukupan anggaran menjadi pemicu lainnya suatu hambatan terhadap anggota organisasi tersebut sehingga tidak dapat berbuat banyak dalam berinovasi. Kedua faktor penghambat tersebut sekaligus menjadi faktor peluang dalam rangka menciptakan inovasi setiap anggota masyarakat pada umumnya dan anggota organisasi pada khususnya. Selain yang diuraikan di atas masih terdapat berbagai penghambat lain.

Salah satu penentu utama inovasi (Sedarmayanti,2003:50) adalah tantangan dalam lingkungan organisasi, karena organisasi inovatif memberikan tekanan kuat pada kualitas, dan dukungan manajerial untuk inovasi dan sangat menentukan apabila seluruh individu ingin mengembangkan dan mengimplementasikan ide mengenai cara baru yang lebih baik dalam mengerjakan berbagai hal.

#### 2.2.6 Inovasi dalam Kebijakan Publik

Dalam sektor publik, inovasi dan kebijakan merupakan dua istilah yang saling melengkapi satu sama lain. Inovasi hadir sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya yang menggantikan cara lama. Demikian pula sifat dari kebijakan yang hadir untuk mengganti kebijakan yang lama. Dalam artian bahwa setiap kebijakan, secara isi (konten) pada prinsipnya harus memuat inovasi baru. Kebijakan yang tidak memuat sesuatu yang

baru atau menggantikan yang lama hanya akan menjadi kebijakan yang tidak fungsional. Dalam pembaruan frasa inovasi dengan kebijakan, dikenal tiga jenis interaksi inovasi dengan kebijakan (Suwarno,2008:30) yaitu:

- a. *Policy innovation : new policy direction and initiatives* (inovasi kebijakan) inovasi kebijakan yang dimaksud adalah adanya inisiatif dan arah kebijakan baru. Ini berarti bahwa setiap kebijakan (publik) yang dikeluarkan pada prinsipnya harus memuat sesuatu yang baru. Secara khusus inovasi kebijakan menurut Walker Tryan & Saugruber

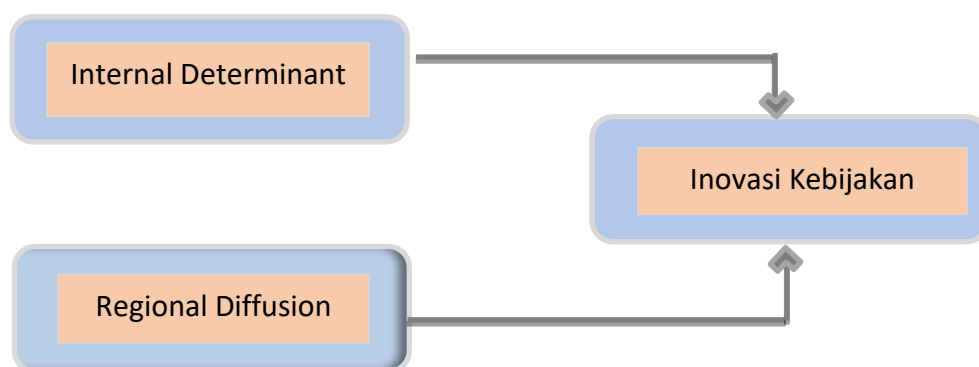
*“policy innovation is a policy which is new to the states adopting it, no matter how old the program may be or how many other states may have adopted it”.*

jadi yang dimaksud dengan inovasi kebijakan yang baru bagi negara yang mengadopsinya, tanpa inovasi disektor publik melihat seberapa usang programnya atau seberapa banyak negara lain yang telah mengadopsi sebelumnya.

- b. *Innovations in the policy-making proccess* (inovasi dalam proses pembuatan kebijakan).Pada paranan ini, maka fokusnya adalah pada inovasi yang mempengaruhi proses pembuatan atau perumusan kebijakan. Oleh karena itu inovasi yang muncul adalah bagaimana mengintegrasikan mekanisme partisipasi warga dalam proses perumusan kebijakan.
- c. *Policy to foster innovation and its difusion* kebijakan yang dimaksud adalah kebijakan yang khusus diciptakan untuk mendorong dan mengembangkan, dan menyebarkan inovasi diberbagai sektor.

Berkenaan dengan itu Berry & Berry (Suwarno 2008:23) menjelaskan bahwa penyebaran inovasi kebijakan terjadi dengan merujuk pada dua determinan penting, yaitu internal determinant, dan regional difusion. Yang dimaksud dengan internal determinant atau penentu internal adalah karakteristik sosial, ekonomi, dan politik sebuah bangsa menentukan keinovativan sebuah negara. Sedangkan *regional diffusion* atau difusi regional adalah kemungkinan sebuah negara mengadopsi kebijaka tertentu lebih tinggi jika negara-negara tetangganya telah mengadopsi kebijakan tersebut. Inovasi kebijakan dan pelayanan publik. Sebuah ilustrasi dari internal determinant yang menyebabkan terjadinya inovasi kebijakan adalah perubahan sosial ekonomi dalam negeri, demonstrasi publik, instabilitas politik yang memaksa terjadi perubahan kebijakan mendasar yang berkenaan dengan kepentingan publik. Regional diffusion terjadi ketika negara tetangga atau negara lain menerapkan kebijakan tertentu yang ditiru oleh kita.

Gambar 2. 2  
Inovasi dalam Kebijakan



Dengan demikian, inovasi kebijakan dapat terjadi karena salah satu dari dua faktor tersebut atau mungkin juga terjadi karena dua faktor tersebut. Namun demikian pada banyak kasus, inovasi kebijakan didorong oleh kedua faktor internal dan eksternal tersebut diatas (Suwarno, 2009:63).

Adapun (Steelman, 2010:8) mengemukakan bahwa inovasi kebijakan berfokus pada bagaimana inovasi tersebut muncul, yang dipilih, atau tersebar, sementara kompleksitas menerapkan, mengevaluasi, atau mengakhiri inovasi hanya mendapatkan sedikit perhatian. Pada beberapa literatur kebijakan, inovasi dimulai ketika ide-ide baru ditempatkan dalam agenda. Hal ini terjadi ketika ide kebijakan baru bertepatan dengan lingkungan politik yang menguntungkan dan dalam definisi bingkai permasalahan yang tepat. Kebijakan yang inovatif adalah fungsi menyelaraskan struktur formal dan insentif. Sedangkan menurut Laurence O'Toole (Steelman,2010:5) mendefinisikan inovasi kebijakan sebagai pola kegiatan untuk mencapai tujuan baru dan untuk meningkatkan tujuan tersebut.

## 2.3 Konsep Implementasi Inovasi

### 2.3.1 Pengertian Implementasi Inovasi

Berdasarkan pendekatan metodologis dalam studi implementasi (Steelman, 2010:9) terdapat pandangan top-down dan bottom-up, para akademisi telah meletakkan kontingensi teori implementasi dimana



keduanya secara serempak bekerja dari tahap bawah hingga ke atas, dan dari atas ke bawah. Dalam pandangan bottom-up, Implementasi inovasi yang efektif adalah fungsi dari beberapa kegiatan dan kemampuan yang saling terkait, untuk mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor yang relevan dengan inovasi tertentu dan untuk melihat potensi keberhasilan atau kegagalan inovasi tersebut. Sedangkan dalam pandangan top-down, secara efektif menerapkan kebijakan yang inovatif adalah fungsi menyelaraskan struktur formal dan insentif.

Menurut Steelman (Steelman, 2010:4) Terdapat kondisi ideal yang mendorong pelaksanaan inovasi dari waktu ke waktu, di antaranya :

- 1) *Individuals who are motivated and working within workplace social norms and the dominant agency or organizational culture that supports the innovation or the innovative practice;*  
(individu yang termotivasi dan bekerja dalam norma-norma sosial di tempat kerja dan lembaga yang dominan atau budaya organisasi yang mendukung inovasi atau praktek inovatif;)
- 2) *Structures that facilitate clear rules and communication, incentives that induce compliance with innovative practice, political environments that are open to innovation, and awareness of resistance and measures to address, mitigate, or otherwise neutralize opposition;*  
(struktur yang memfasilitasi aturan yang jelas dan komunikasi, insentif yang mendorong kepatuhan terhadap praktek inovatif, lingkungan politik yang terbuka untuk inovasi, dan kesadaran perlawanan dan langkah-langkah untuk mengatasi, mengurangi, atau menetralkan perlawanan dan)

- 3) *Strategies to frame problems to support innovative practice, capitalize on shocks or focusing events if they occur, and use of innovation to enhance legitimacy.*

(strategi untuk membingkai masalah untuk mendukung praktek inovatif, memanfaatkan guncangan atau fokus peristiwa jika terjadi, dan penggunaan inovasi untuk meningkatkan legitimasi).

### 2.3.2 Faktor-Faktor Implementasi Inovasi

Berdasarkan ketiga faktor tersebut, masing masing faktor akan dipengaruhi oleh beberapa poin yang tentunya akan berpengaruh terhadap setiap faktor yang ada baik faktor individu, faktor struktur maupun faktor budaya. Berikut akan diuraikan faktor-faktor yang dalam pengimplementasian inovasi (Steelman, 2010:16-18)

#### 1) Faktor Individu

Adapun poin-poin yang berasal dari faktor individu meliputi: (1) motivasi, (2) norma-norma, dan (3) harmoni, serta kesesuaian. Motivasi merupakan stimulus yang mendorong individu-individu yang merasa kurang puas dengan merancang solusi alternatif. Dengan memilih pilihan rasional dari gambaran teori kelembagaan dan kebijakan dan teori manajemen, motivasi memperhitungkan apa yang mendorong kebijakan pengusaha atau pemimpin untuk melakukan suatu perubahan. Teori motivasi dalam faktor individu menyatakan bahwa setiap aktor akan termotivasi untuk melakukan perubahan. Demikian juga, orang-orang yang paham akan teori tersebut mereka akan mampu merancang alternatif solusi. Hal ini

menunjukkan bahwa mereka harus memiliki beberapa tingkat kewenangan untuk melakukan perubahan.

Norma dan harmoni adalah kerja para aktor untuk predisposisi terhadap perubahan untuk melestarikan norma-norma sosial dan keharmonisan, norma dan harmoni ini juga memperhitungkan keinginan individu untuk menjalin hubungan kerja yang baik. Teori implementasi bottom-up dan institusionalisme sosiologis mengatakan bahwa jika norma kerja secara konsisten dengan implementasi inovasi, maka keharmonisan kerja akan bertahan, sehingga lebih mudah setiap individu untuk bekerja sama dengan melakukan praktek inovatif. Jika inovasi tidak konsisten dengan norma-norma kerja, maka individu yang ingin mengejar praktek inovatif kemungkinan akan mengalami ketidakharmonisan dengan teman kerja lainnya.

Kesesuaian atau keselarasan antara nilai dominan dalam sebuah pemerintahan dengan yang lebih rendah akan mempengaruhi dukungan individu atas inovasi yang diberikan selain itu kesesuaian mengisyaratkan bahwa nilai-nilai individu dalam budaya organisasi. Jika nilai-nilai individu tidak sesuai atau tidak selaras dengan nilai-nilai lembaga (budaya organisasi), maka sulit bagi individu tersebut untuk melakukan praktek inovasi.

## 2) Faktor Struktur

Faktor struktur mencakup berbagai faktor pula didalamnya yaitu (1) aturan dan komunikasi (2) insentif (3) keterbukaan, dan (4) keseimbangan. Aturan dan komunikasi yang berasal dari teori implementasi *top-down*, menunjukkan bahwa struktur dalam inovasi yang berlangsung harus menyediakan dukungan administrasi yang jelas untuk praktek inovatif. Jika struktur administrative mendorong jalur komunikasi yang jelas, aturan tertulis, dan pertukaran informasi jelas, maka kesempatan untuk melaksanakan atau mengimplementasikan inovasi berpeluang besar.

Insentif ditarik dari pilihan rasional institusionalisme dan teori implementasi *top-down*, yang mengisyaratkan bahwa kalkulus untung-rugi individu untuk berpartisipasi dalam praktek inovatif dapat diarahkan sesuai dengan insentif yang tepat. Jika struktur memberikan insentif yang tepat, maka kesempatan praktik inovasi akan lebih baik atau lebih mudah dilaksanakan dari waktu ke waktu.

Keterbukaan menunjukkan bahwa struktur politik harus terbuka untuk mengubah dan membuka kesempatan agar semua struktur politik tidak sama, baik individu maupun kelompok. Jika struktur kesempatan politik tertutup dalam memilih kelompok, hal tersebut sulit menciptakan sebuah perubahan inovatif. Jika struktur bersifat terbuka maka lebih mudah untuk menciptakan perubahan pada tingkat operasional dalam struktur politik. Hal ini dikarenakan

inovasi tidak terlepas dari struktur yang ada dan dinamika kekuasaan.

Teori keseimbangan dalam hal ini akan mengatasi kekuatan dinamika, kelompok kepentingan, dan monopoli kebijakan dalam struktur yang dapat menghambat perubahan.

### 3) Faktor Budaya

Didalam faktor Budaya memerlukan (1) Guncangan, (2) pengelompokan, dan (3) pengakuan. Guncangan merujuk pada peristiwa katalitik yang memberikan kesempatan untuk mengingat kembali sesuatu yang kemungkinan akan menghasilkan perubahan. Sebuah guncangan dapat memberikan dorongan untuk melihat dunia secara berbeda dan memotivasi perubahan.

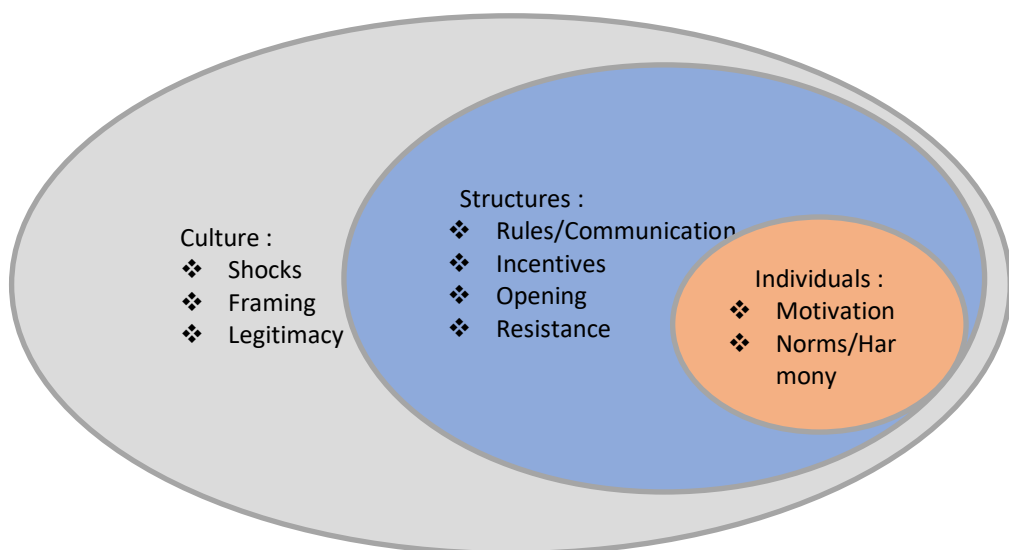
Pengelompokan mengisyaratkan bahwa definisi masalah yang lebih luas sehingga menghasut tindakan untuk melakukan sebuah alternatif solusi. Dengan kata lain, pengelompokan dilakukan sesuai dengan persepsi masyarakat untuk membuat mereka merasa dirugikan sehingga memberikan dorongan untuk mengambil sebuah tindakan dan melakukan perubahan.

Terakhir, pengakuan yang diusulkan oleh lembaga sosiologis, menunjukkan bahwa praktek-praktek inovatif dapat diadopsi dan dipertahankan karena mereka memvalidasi organisasi atau instansi dalam cara yang berarti dalam budaya yang lebih luas dimana organisasi beroperasi.

Hipotesis menunjukkan bahwa ketika individu, struktur, dan kategori budaya selaras dan berkelanjutan, maka probabilitas meningkatkan inovasi dapat diimplementasikan. Ketika kategori tidak sejajar dan / atau tidak didukung pada satu atau lebih dalam tingkat hierarki, maka probabilitas untuk melakukan inovasi menurun. Jika faktor individu berjalan dengan baik maka akan mempengaruhi faktor struktur dan faktor budaya. Begitu pula sebaliknya.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat digambarkan keterkaitan antara ketiga faktor tersebut (Steelman, 2010:18) seperti gambar berikut:

Gambar 2. 3  
Relationships among Individual, Structural, and Cultural Factors That Influence the Implementation of Innovation



Sumber: Steelman "Implementing Innovation" (2010: 18)

## 2.4 Aplikasi SIMPATIK (Sistem Pelayanan Tiga Puluh Detik)

Pelayanan masyarakat yang baik tentunya menjadi salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam melaksanakan kewajibannya. Kepuasan masyarakat terhadap performa pelayanan yang diberikan pemerintah akan menumbuhkan keharmonisan dalam kehidupan bernegara.

Setiap warga masyarakat dijamin haknya oleh undang-undang untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Tata kelola administrasi dan penggunaan sumber daya yang tepat akan mendorong terwujudnya sistem pelayanan yang responsive pada seluruh unit pelayanan publik baik di tingkat desa maupun kabupaten.

Kampung Amun Kay merupakan salah satu kampung dengan segala keterbatasan menghadapi berbagai kendala dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat terutama dalam pelayanan administrasi surat menyurat. Selain itu berbagai data yang diperlukan sebagai bahan laporan dan pertimbangan dalam penyusunan program dan kegiatan kampung sangat sulit diperoleh.

Kesulitan ini dirasakan oleh Kepala Kampung amun Kay dan seluruh aparatnya. Salah satu aparat yang memiliki kemampuan dalam bidang programmer kemudian mencoba untuk membuat sebuah aplikasi yang dapat memudahkan pekerjaan para aparat terutama dalam pelayanan administrasi surat menyurat dan penyusunan data yang valid dan upto date.

Demi terwujudnya pelayanan masyarakat yang cepat, tepat dan akurat, aparat kampung amun kay mendesain aplikasi SIMPATIK (Sistem Pelayanan Tiga Puluh Detik). Secara umum SIMPATIK merupakan perwujudan kerja sama seluruh unsur masyarakat untuk menciptakan kondisi patuh administrasi kependudukan. Sistem ini menjadikan masyarakat sebagai objek utama dalam berbagai urusan pemerintahan seperti pelayanan publik, administrasi kependudukan, pembinaan, pemberdayaan dan perencanaan pembangunan di Kampung Amun Kay.

SIMPATIK mulai didesain pada awal tahun 2015 dan di uji coba pada awal tahun 2016. Hingga saat ini aplikasi SIMPATIK telah mengalami banyak pembaharuan guna meminimalisir kesalahan teknis pada program dan menyesuaikan dengan perubahan peraturan yang ditetapkan pemerintah. Penggunaan aplikasi SIMPATIK ini diharapkan dapat mengatasi berbagai kendala dalam tata kelola administrasi kependudukan, meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dan membantu pemerintahan kampung dalam perencanaan pembangunan SDM maupun Infrastruktur.

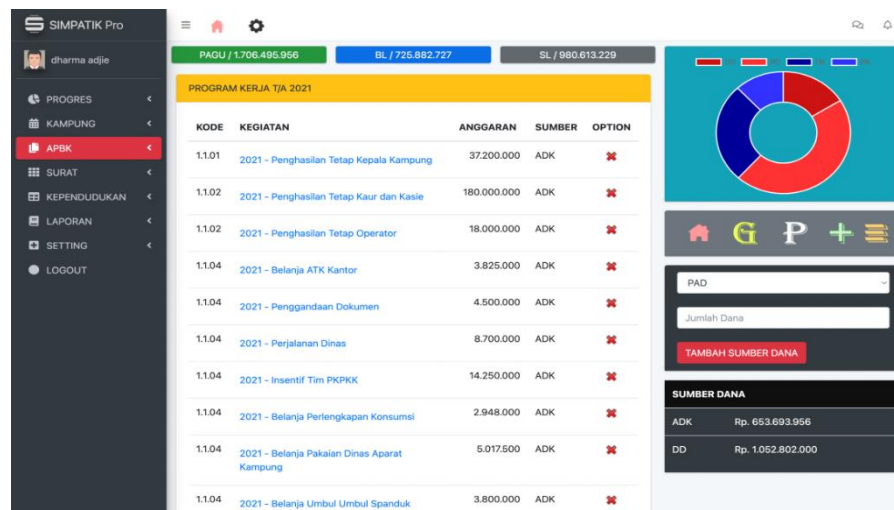
Aplikasi SIMPATIK didesain menggunakan konsep sederhana yaitu merubah semua data fisik menjadi data digital dan disimpan dalam sebuah database. Keterbatasan sumber daya teknologi dan jaringan internet di atasi menggunakan dua opsi lalulintas data yaitu online dan offline. Data kependudukan dalam bentuk fisik seperti KTP, Kartu Keluarga, NIK, Nomor Kartu Keluarga, alamat, foto penduduk, peta kampung, foto rumah, potensi



kampung, data kelembagaan kampung dan lain-lain diinput dalam bentuk digital dan menjadi data base aplikasi.

Untuk mendapatkan data yang senantiasa up to date maka pemerintah kampung lebih mengoptimalkan kinerja dari seluruh aparat kampung terutama pada unsur kewilayahaan yaitu Rukun Tetangga dan Rukun Warga dalam hal menginformasikan kepada pemerintah kampung tentang adanya kejadian kependudukan di wilayahnya seperti kelahiran, kematian, pindah penduduk ataupun pindah datang.

Gambar 2. 4  
Aplikasi SIMPATIK



#### 2.4.1 Fungsi aplikasi

Fungsi Aplikasi SIMPATIK dapat diuraikan sebagai berikut:

##### 1. Pusat data administrasi desa

Manajemen data kependudukan menggunakan teknologi tepat guna yang memungkinkan operator dapat mencari dan menampilkan data spesifik penduduk dengan mudah dan cepat. Operator dapat menyeleksi data penduduk menggunakan berbagai indikator guna mendapatkan data yang akurat. Fungsi ini sangat bermanfaat untuk memastikan sebuah program kegiatan yang di laksanakan oleh pemerintahan kampung telah tepat sasaran sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Data kependudukan adalah sebuah data dinamis dimana perubahan akan terjadi setiap saat sehingga dalam membuat laporan kependudukan diperlukan data baru (up to date). Fungsi Laporan kependudukan memungkinkan operator dapat memproses laporan kependudukan dengan spesifikasi data terbaru.

Profile Kampung (Desa) menampilkan data spesifikasi desa yang uptodate dimana semua data dinamis akan berubah sesuai dengan keadaan saat dokumen tersebut di proses.

Objek dari analisis indikator ini adalah seluruh penduduk yang ada di kampung Amun kay. Fungsi analisa dibuat untuk menampilkan berbagai indikator penting yang dapat dijadikan acuan bagi aparaturnya kampung dalam melakukan pembinaan dan pemberdayaan masyarakat serta membuat perencanaan pembangunan baik pembangunan SDM maupun Infrastruktur.

Tujuan dari fungsi Analisis Indikator adalah untuk membantu pemerintahan kampung dalam membuat program kegiatan yang sesuai dengan spesifikasi dan kebutuhan masyarakat.

Peta pembangunan adalah sebuah fungsi yang menampilkan gambaran umum perekonomian masyarakat. Peta ini menampilkan kondisi dan spesifikasi bangunan serta lahan yang ada di area kampung amun kay. Fungsi ini bertujuan menggambarkan situasi pembangunan kampung guna memberikan pertimbangan dalam menentukan titik dan penerima manfaat dari setiap program kerja.

Aplikasi SIMPATIK sebagai pusat data administrasi desa memiliki beberapa fungsi sebagai berikut:

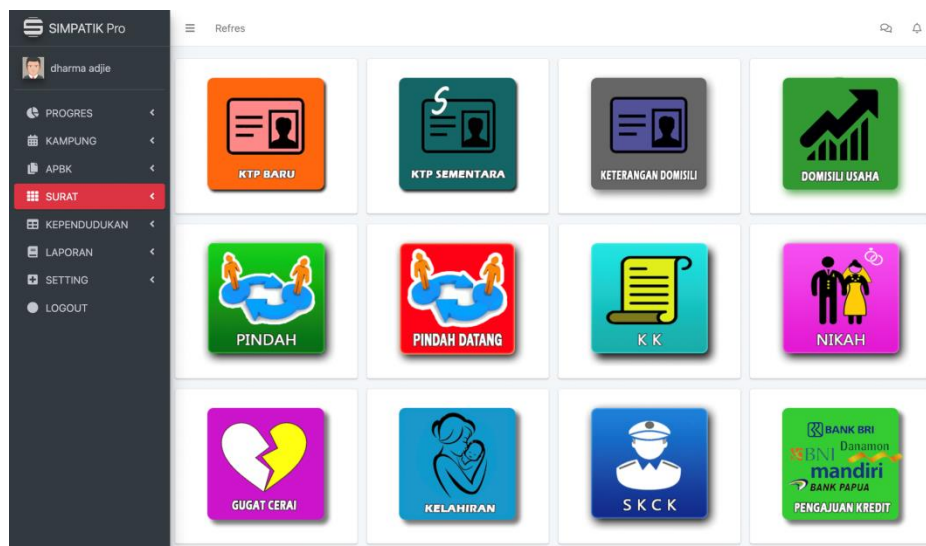
- Pusat data kependudukan
- Pusat data Monografi Desa
- Pusat data Pembangunan Desa
- Pusat data Aset Desa
- Pusat data APBDesa

## 2. Alat bantu pelayanan public

Terdapat 48 format surat dengan standar rata-rata pembuatan dokumen adalah tiga puluh detik dengan tetap mengutamakan keakuratan data. Fungsi ini bertujuan

meminimalisir kemungkinan kesalahan data kependudukan pada saat pembuatan surat pengantar yang dapat berdampak negatif secara horizontal maupun vertikal. Selain itu, metode pembuatan surat dibuat sesederhana mungkin untuk mengatasi masalah keterbatasan SDM aparaturnya.

Gambar 2. 5  
Tampilan Menu Surat



Aplikasi SIMPATIK sebagai alat bantu pelayanan publik memiliki fungsi sebagai berikut :

- Memproses permintaan berbagai format surat
- Memproses permintaan data kependudukan
- Memproses laporan kependudukan

### 3. Sumber Informasi dan Publikasi

Dalam pembuatan dokumen APBDesa atau anggaran pembelian dan belanja desa untuk saat ini telah menggunakan aplikasi SISKEUDES. Pada Aplikasi SIMPATIK, fungsi ini bertujuan untuk menyediakan informasi mengenai anggaran yang dikelola pemerintahan kampung kepada masyarakat. Demi mewujudkan pemerintahan yang bersih dan transparan, maka diperlukan akses informasi bagi masyarakat untuk mengetahui status dan progres kegiatan yang bersumber dari APBDesa.

Gambar 2. 6  
Tampilan Menu APBK

KODE REKENING		URAIAN BELANJA	VOL UME	SAT UAN	JUMLAH (RP)	SUM BER
a	b c d e f g	h	i	j	k	l
1		<b>BIDANG PEMERINTAHAN KAMPUNG</b>			<b>Rp. 497.502.000</b>	
1 1		<b>Sub Bidang Penyelenggaraan Belanja Penghasilan Tetap, Tunjangan dan Operasional Pemerintahan Desa</b>			<b>Rp. 448.000.000</b>	
1 1 01		Penyediaan Penghasilan Tetap dan Tunjangan Kepala Desa			<b>Rp. 37.200.000</b>	
		<b>2021 - Penghasilan Tetap Kepala Kampung</b>			<b>37.200.000</b>	ADK
	5 1 1 01	Penghasilan Tetap Kepala Desa			37.200.000	
		Penghasilan Tetap Kepala Kampung 1 Org x 12 Bln @Rp.3.100.000	12	OB	37.200.000	
1 1 02		Penyediaan Penghasilan Tetap dan Tunjangan Perangkat Desa			<b>Rp. 198.000.000</b>	
		<b>2021 - Penghasilan Tetap Kaur dan Kasie</b>			<b>180.000.000</b>	ADK
	5 1 2 01	Penghasilan Tetap Perangkat Desa			180.000.000	
		Penghasilan Tetap KAUR 3 Org x 12 Bln @Rp.2.500.000	36	OB	90.000.000	
		Penghasilan Tetap KASIE 3 Org x 12 Bln @Rp.2.500.000	36	OB	90.000.000	
		<b>2021 - Penghasilan Tetap Operator</b>			<b>18.000.000</b>	ADK
	5 2 2 02	Belanja Jasa Honorarium Pembantu Tugas Umum Desa / Operator			18.000.000	
		Penghasilan Tetap Operator 1 Org @Rp.1.500.000	12	OB	18.000.000	

Aplikasi SIMPATIK sebagai Sumber informasi dan publikasi Desa memiliki beberapa fungsi sebagai berikut:

- Sumber informasi dan publikasi APBDesa
- Sumber informasi progres kegiatan Desa

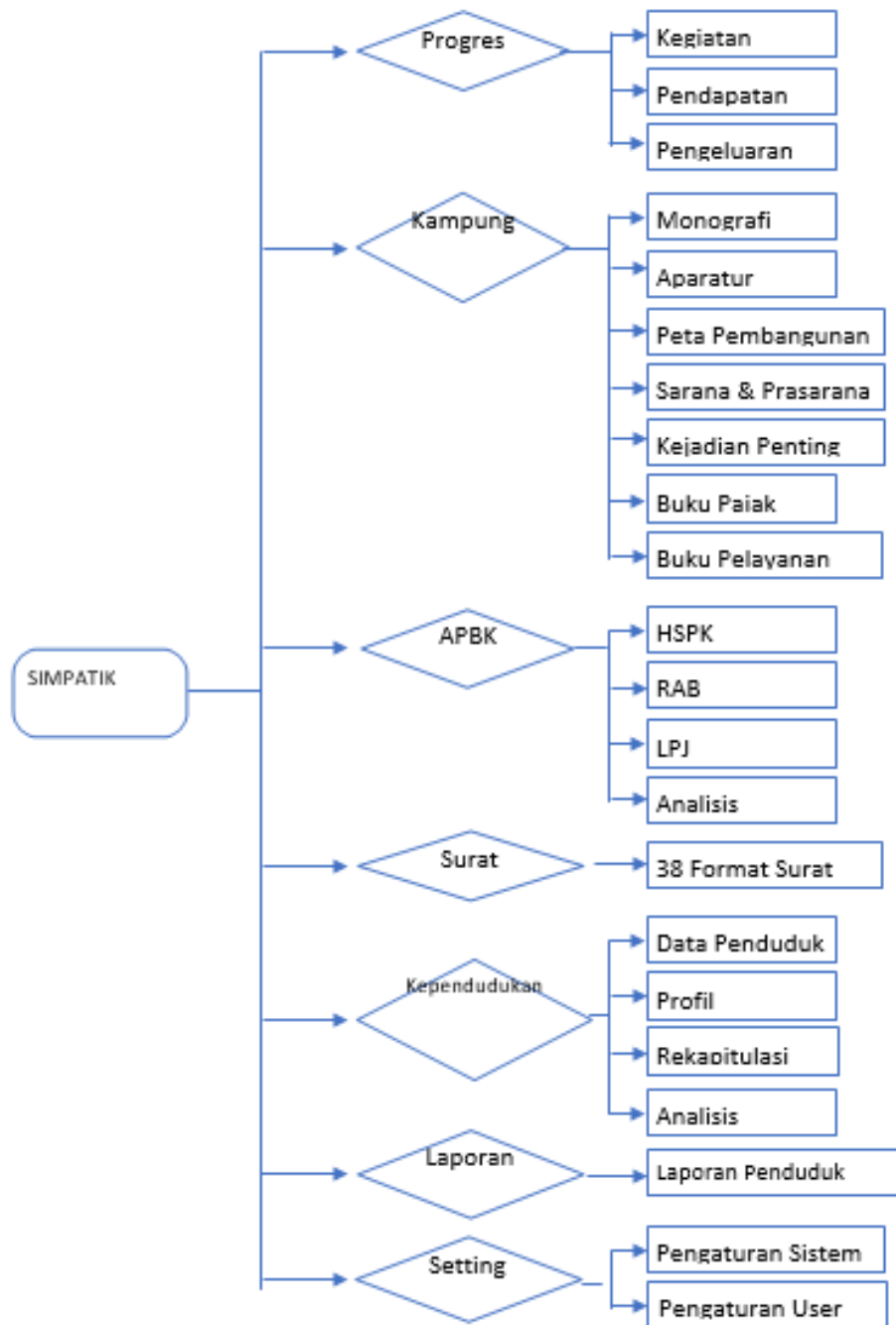
- Sumber informasi dan evaluasi kinerja Pemerintahan Desa

#### 4. Alat bantu perencanaan pembangunan

Aplikasi SIMPATIK sebagai alat bantu perencanaan pembangunan desa memiliki beberapa fungsi sebagai berikut :

- Memberikan pertimbangan kepada kepala desa dalam menentukan visi misi Kepala desa
- Memberikan pertimbangan kepada tim penyusun anggaran dalam menentukan Jenis kegiatan yang akan dilakukan

Gambar 2. 7  
Menu Aplikasi SIMPATIK



#### 2.4.2 Kebutuhan Sistem

Untuk menjalankan aplikasi SIMPATIK diperlukan dua kebutuhan utama yaitu hardware dan operator. Hardware atau perangkat keras meliputi peralatan teknis yang terdiri dari komputer dan printer, sedangkan kebutuhan operasional aplikasi diperlukan minimal 1 orang operator dengan kualifikasi pendidikan minimal SMA sederajat.

Adapun spesifikasi minimal komputer yang diperlukan adalah sebagai berikut:

- Sistem Operasi : Windows (xp,7,8,10,11), OSX atau Linux
- Processor : Minimal intel dual core atau setara
- Hd : Minimum 40 GB
- Ram : Minimum 1 GB
- Printer

Adapun peralatan tambahan yang dapat digunakan untuk mempermudah operasional antara lain :

- Barcode (QR code) scanner
- Network Hub
- Network Connector (Wireless transmitter / Lan Cable)



### 2.4.3 Instalasi Aplikasi

Dalam penerapan aplikasi SIMPATIK proses instalasi terbagi menjadi dua tahap yaitu instalasi sistem dan instalasi jaringan.

#### a. Instalasi Sistem

Instalasi sistem dilakukan dengan cara menginstal database server dan aplikasi SIMPATIK ke dalam komputer. Finishing instalasi dilakukan dengan mengkoneksikan komputer dengan output device (printer) untuk keperluan mencetak dokumen.

#### b. Instalasi Jaringan

Instalasi jaringan tidak harus dilakukan karena fitur ini merupakan fungsi tambahan yang bertujuan menunjang kinerja aplikasi. Pada kasus ini, jaringan yang dimaksud dapat berupa jaringan online (terkoneksi ke internet) atau jaringan offline (local network). Mengkombinasikan jaringan dengan aplikasi SIMPATIK memungkinkan aplikasi dapat diakses banyak orang tanpa perlu melakukan instalasi di setiap device pengguna, fungsi tambahan ini juga berfungsi untuk memberikan akses informasi secara langsung kepada masyarakat guna meningkatkan fungsi pengawasan terhadap kinerja pemerintahan kampung.

#### 2.4.4 Pengelolaan Data

Proses pengelolaan data terbagi menjadi tiga tahapan yaitu penginputan, normalisasi dan pembaharuan.

##### **a.** Penginputan

Penginputan data adalah proses pengelolaan data awal yang menjadi dasar dari seluruh fungsi lainnya pada aplikasi SIMPATIK. Jenis data yang diinput kedalam sistem yaitu data spesifikasi desa, data penduduk lengkap, aparatur desa, potensi lingkungan, data bangunan, lahan dan berbagai data lainnya.

##### **b.** Normalisasi

Normalisasi data merupakan proses verifikasi data yang telah diinput kedalam database. Normalisasi data bertujuan meminimalisir kesalahan data yang terjadi pada proses penginputan.

##### **c.** Pembaharuan

Pembaharuan terbagi menjadi dua proses yaitu pembaharuan sistem dan pembaharuan data. Pembaharuan sistem dilakukan oleh programmer (inovator) secara berkala sedangkan pembaharuan data dilakukan oleh operator. Pembaharuan data oleh operator terjadi secara langsung dan tidak langsung. Pembaharuan data secara langsung dilakukan apabila operator menemukan data yang tidak valid kemudian merubahnya secara manual. Pembaharuan tidak langsung terjadi setiap hari seiring bergantinya fungsi

penanggalan pada komputer dan setiap kali operator memproses permintaan data. Sebagai contoh pembaharuan data tidak langsung adalah ketika operator memproses permintaan surat pengantar nikah (n1-n5) maka secara tidak langsung terjadi beberapa perubahan data seperti perubahan status perkawinan pada pemohon surat dan perubahan data rekapitulasi jumlah penduduk lajang.

#### 2.4.5 Kepengurusan aplikasi SIMPATIK

Dalam operasional aplikasi SIMPATIK di kampung amun kay terdapat beberapa petugas yang terlibat dalam kepengurusan aplikasi antara lain sebagai berikut:

##### a. Koordinator

Koordinator adalah seorang ASN yang juga menjabat sebagai sekretaris desa dan memiliki tugas sebagai berikut:

- Mengkoordinir operasional Harian aplikasi simpatit
- Melakukan evaluasi terhadap kinerja aplikasi berdasarkan fleksibilitas operasional.
- Melakukan evaluasi terhadap kinerja aplikasi berdasarkan output yang dihasilkan.
- Memberikan saran perbaikan aplikasi kepada inovator.

##### b. Inovator

Inovator adalah inovator yang juga bertindak sebagai programmer (inovator) dan memiliki tugas sebagai berikut :

- Melakukan evaluasi terhadap masalah teknis aplikasi
- Melakukan perawatan pada hardware dan software penunjang operasional aplikasi
- Menerima dan mengeksekusi saran perbaikan yang diberikan oleh coordinator
- Melakukan pengembangan terhadap fungsi dan algoritma aplikasi.

c. Operator

Operator adalah seluruh aparatur kampung yang melakukan pelayanan masyarakat, dalam kasus kampung amun kay operator adalah kaur pelayanan, kaur perencanaan, kaur keuangan serta sekretaris desa. Operator memiliki beberapa tugas sebagai Berikut:

- Mengoperasionalkan aplikasi SIMPATIK untuk pelayanan public
- Mengevaluasi kualitas data
- Mengupdate data yang tidak valid

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan sebagai dasar dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa skripsi dan jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 2. 1  
Penelitian Terdahulu

<b>Peneliti</b>	<b>Judul</b>	<b>Metode</b>	<b>Analisis</b>
Resky Amelia P 2016	Implementasi Inovasi (Implementing Innovation) Kebijakan Program (SPP) Simpan Pinjam Perempuan Di Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo	Deskriptif Kualitatif	Penelitian ini menjelaskan bahwa implementasi inovasi kebijakan program SPP berjalan cukup baik berdasarkan faktor individu yang meliputi indikator motivasi individu berhasil mengurangi meningkatkan taraf hidup anggota kelompok SPP, indikator norma-norma dan harmoni yang dianut dalam masyarakat tidak bertentangan dengan inovasi dan memberikan keharmonisan dan indikator Keselarasan masih terdapat ketidaksesuaian dengan sebagian individu yang tergolong dalam kelompok SPP

Inten Suweno Anugraha 2016	Implementasi Inovasi Kebijakan Program PINDU di Kabupaten Pinrang	Deskriptif Kualitatif	Penelitian ini menjelaskan bahwa Implementasi Inovasi Kebijakan Program PINDU dari faktor struktur sudah berjalan sesuai dengan beberapa indikator inovasi dari segi faktor struktur yang mencakup aturan dan komunikasi, insentif, keterbukaan, dan keseimbangan
Perbedaan: penelitian yang dilakukan Risky Amelia P hanya meneliti khusus faktor individu dan Inten Suweno Anugraha hanya meneliti khusus faktor struktur dari 3 faktor yang berpengaruh dalam pengimplementasian inovasi, sedangkan yang diteliti penulis adalah ketiga faktor yang berpengaruh terhadap pengimplementasian inovasi yaitu faktor individu, faktor struktur dan faktor budaya serta bagaimana ketiga faktor tersebut saling mempengaruhi sebagaimana dikemukakan Steelman (2010 : 16) dalam bukunya <i>“IMPLEMENTING INNOVATION”</i>			
Muhammad Khafid dan Agus Wahyudin 2018	Penyusunan dan Implementasi Sistem Pelayanan Publik Surat Pengantar RT/ RW Online UNTUK Mewujudkan Semarang “Smart City”	Deskriptif Kualitatif	Penelitian ini menjelaskan bahwa sistem aplikasi surat pengantar RT/RW online merupakan salah satu solusi alternatif pelayanan administrasi warga yang efektif, karena sistem ini bisa mengatasi permasalahan kesulitan warga dalam memperoleh layanan administrasi tanpa batas dimensi ruang dan waktu
Perbedaan: penelitian yang dilakukan Muhammad Khafid dan Agus Wahyudin meneliti implementasi sistem aplikasi khusus untuk pelayanan surat pengantar RT/RW yang sudah bersifat online, sedangkan yang diteliti penulis adalah implementasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan berupa sistem aplikasi pada tingkat Pemerintah Kampung (Desa) yang tidak hanya menyajikan pelayanan untuk satu jenis surat saja namun beberapa jenis surat (48 jenis surat) dan juga beberapa sajian data-data/indikator-indikator penting lainnya yang dapat digunakan sebagai tolak ukur penetapan program-program Pemerintahan Kampung (Desa) yang meliputi Program Pelaksanaan Pemerintahan, Pelaksanaan pembangunan, pemberdayaan masyarakat			

dan pembinaan masyarakat namun sistem aplikasi ini masih bersifat offline

<p>Yosua Ivan Pratama</p>	<p>Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) Kecamatan Lowokwaru Kota Malang</p>	<p>Deskriptif Kualitatif</p>	<p>Program aplikasi SAKDINO (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo) Kecamatan Lowokwaru Kota Malang sudah berjalan cukup baik, dengan Indikator manajemen inovasi menurut Utomo (2017:127) yang dijadikan peneliti sebagai pisau analisis pada penelitian inovasi aplikasi SAKDINO yaitu 1) Eksplorasi ide dan Kebutuhan Inovasi, 2) Inkubasi inovasi, 3) Diseminasi/Difusi inovasi, 4)Adopsi/Replikasi/Modifikasi inovasi, 5) Aktualisasi Inovasi,</p>
---------------------------	--	------------------------------	---

Perbedaan: penelitian yang dilakukan oleh Yosua Ivan Pratama meneliti implementasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan sistem aplikasi khusus untuk pelayanan surat pengantar yang sudah bersifat online pada tingkat Pemerintahan Kelurahan dengan Indikator manajemen inovasi menurut Utomo (2017:127) yang dijadikan peneliti sebagai pisau analisis pada penelitian inovasi aplikasi SAKDINO yaitu 1) Eksplorasi ide dan Kebutuhan Inovasi, 2) Inkubasi inovasi, 3) Diseminasi/Difusi inovasi, 4) Adopsi/Replikasi/Modifikasi inovasi, 5) Aktualisasi Inovasi, sedangkan yang diteliti penulis adalah implementasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan berupa sistem aplikasi pada tingkat Pemerintah Kampung (Desa) yang tidak hanya menyajikan pelayanan untuk satu jenis surat saja namun beberapa jenis surat (48 jenis surat) dan juga beberapa sajian data-data/indikator-indikator penting lainnya yang dapat digunakan sebagai tolak ukur penetapan program-program Pemerintahan Kampung (Desa) yang meliputi Program Pelaksanaan Pemerintahan, Pelaksanaan pembangunan, pemberdayaan masyarakat dan pembinaan masyarakat namun sistem aplikasi ini masih bersifat offline dengan indikator implementasi inovasi menurut Steelman (2010 : 16) yaitu faktor individu, faktor struktur dan faktor budaya

## 2.6 Kerangka Pikir

Kerangka berfikir merupakan alur pemikiran yang diambil dari suatu teori yang dianggap relevan dengan fokus/judul penelitian dalam upaya menjawab masalah-masalah yang ada dirumusan masalah penelitian tersebut.

Penelitian ini, membahas mengenai implementasi Inovasi Pelayanan Publik SIMPATIK di Kampung Amun Kay Distrik Tanah Miring Kabupaten Merauke dan keberhasilan yang diperoleh dalam implementasinya berikut faktor-faktor penunjang keberhasilan imlementasi dan meskipun telah memperoleh keberhasilan dalam implementasinya apakah masih terdapat hambatan-hambatan dalam pengembangannya. Dalam upaya menjawab permasalahan implementasi Inovasi Pelayanan Publik SIMPATIK di Kampung Amun Kay Distrik Tanah Miring Kabupaten Merauke, maka teori dari Steelman yang dianggap mendekati permasalahan tersebut. Menurut Steelman ada tiga indikator yang berpengaruh dalam pengimplementasian inovasi, yakni bahwa keberhasilan implementasi inovasi dalam suatu kebijakan program dapat diketahui melalui tiga faktor:

### 1. Faktor Individu

Faktor individu meliputi: (1) motivasi, (2) norma-norma, dan (3) harmoni, serta kesesuaian Individu yang termotivasi dan bekerja dalam norma-norma sosial di tempat kerja dan lembaga yang dominan atau budaya organisasi yang mendukung inovasi atau praktek inovatif.



## 2. Faktor Struktur

Faktor struktur terdiri atas (1) aturan dan komunikasi (2) insentif (3) keterbukaan, dan (4) keseimbangan Struktur yang memfasilitasi aturan yang jelas dan komunikasi, insentif yang mendorong kepatuhan terhadap praktek inovatif, lingkungan politik yang terbuka untuk inovasi, dan kesadaran perlawanan dan langkah-langkah untuk mengatasi, mengurangi, atau menetralsir perlawanan dan)

## 3. Faktor Budaya

Faktor budaya terdiri atas (1) Guncangan, (2) pengelompokan, dan (3) pengakuan. Strategi untuk membingkai masalah untuk mendukung praktek inovatif, memanfaatkan guncangan atau fokus peristiwa jika terjadi, dan penggunaan inovasi untuk meningkatkan legitimasi.)

Dari teori yang dikemukakan oleh Steelman (2010:16) sangat relevan dengan permasalahan maupun keberhasilan yang ada dalam implementasi Inovasi Pelayanan Publik SIMPATIK di Kampung Amun Kay Distrik Tanah Miring Kabupaten Merauke.

Untuk menjawab rumusan masalah mengenai bagaimana pengimplementasian Inovasi Pelayanan Publik SIMPATIK di Kampung Amun Kay Distrik Tanah Miring Kabupaten Merauke maka dalam penelitian di lapangan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Steelman (Steelman, 2010:16), yakni faktor-faktor yang berpengaruh dalam pengimplementasian Inovasi diantaranya faktor individu, faktor struktur dan

faktor budaya serta bagaimana keterkaitan antara ketiga faktor tersebut yang mempengaruhi implementasi inovasi.

Berikut gambaran kerangka pikir penulis terhadap penelitian Implementasi Inovasi Pelayanan Publik SIMPATIK di Kampung Amun Kay Distrik Tanah Miring Kabupaten Merauke:

Gambar 2. 8  
Kerangka Pikir Peneliti

