

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK ERA REVOLUSI INDUSTRY 4.0
DI KABUPATEN BANTAENG**

TESIS (S-2)

DISUSUN DAN DIAJUKAN OLEH :

SAHARUDDIN

E062182002



**PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN**

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

2020



Optimization Software:
www.balesio.com

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK ERA REVOLUSI INDUSTRY 4.0
DI KABUPATEN BANTAENG**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister

Program Studi

Ilmu Pemerintahan

Disusun dan diajukan oleh

SAHARUDDIN

Kepada

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2020



TESIS

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0
DI KABUPATEN BANTAENG**

Disusun dan diajukan oleh

SAHARUDDIN

Nomor Pokok E062182002

telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
pada tanggal **10 September 2020**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui
Komisi Penasihat

Prof. Dr. Juanda Nawawi, M.Si.

Ketua

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan,

Prof. Dr. Nurlinah, M.Si.

Dr. A. Lukman Arwan, S.IP., M.Si.

Anggota

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,

Prof. Dr. H. Armin, M.Si.



PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Saharuddin

Nomor Pokok Mahasiswa : E062182002

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran dari orang lain. Apabila ditemukan atau terbukti dan dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain. Saya siap menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 14 Oktober 2020

Yang Menyatakan,


SAHARUDDIN



Optimization Software:
www.balesio.com

ABSTRACT

SAHARUDDIN. Public Service Innovations in the Era of Industrial Revolution 4.0 in Bantaeng Regency (Supervised by **Djuanda Nawawi** and **A. Lukman Irwan**). This study aims to examine and analyze public service innovations in the Industrial Revolution Era 4.0 in Bantaeng Regency and the factors affecting them.

This research used qualitative method with descriptive data. The data collection techniques used observation, interview, document and archives. They were analyzed using qualitative descriptive analysis techniques.

The results indicate that the application of digital/electronic government dimensions in information services has not been optimally carried out by the Bantaeng district government. The digital/electronic government dimensions include accessibility, public trust, communication, technology reliability content and display of information, and supporting media. Meanwhile, the affecting factors consist of both supporting and inhibiting factors. The supporting aspects are commitment of the leader on innovation and institutions, while the inhibiting aspects are habitual patterns of the community, lack of socialization to the community, and networks.

Keywords: *Innovation, Public Service, E-government*



ABSTRAK

SAHARUDDIN. Inovasi Pelayanan Publik Era Revolusi Industri 4.0 di Kabupaten Bantaeng (dibimbing oleh **Djuanda Nawawi** dan **A. Lukman Irwan**). Penelitian ini bertujuan mengkaji dan menganalisis pelayanan publik era Revolusi Industri 4.0 di Kabupaten Bantaeng dan faktor-faktor yang memengaruhinya.

Untuk mencapai tujuan tersebut, digunakan metode penelitian kualitatif dengan memanfaatkan data deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, serta dokumen dan arsip. Data dianalisis dengan teknik analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan dimensi digital (electronic government) dalam layanan informasi belum optimal dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Bantaeng. Adapun dimensi digital (electronic government) antara lain aksesibilitas, kepercayaan masyarakat komunikasi, keandalan teknologi, isi dan tampilan informasi, dan media penunjang. Sementara faktor-faktor yang memengaruhinya, di antaranya faktor pendukung dan penghambat. Aspek pendukung, yaitu komitmen pemimpin terhadap inovasi dan kelembagaan, sedangkan aspek penghambatnya, yaitu pola kebiasaan masyarakat, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, dan jaringan.

Kata kunci: *Inovasi, Pelayanan Publik, E-Government*



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran **ALLAH SWT** yang telah memberikan kesehatan, kesempatan sehingga bisa menyelesaikan Tesis judul “Inovasi Pelayanan Publik Era Revolusi Industri 4.0 di Kabupaten Bantaeng” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Hasanuddin. tak lupa pula penulis kirimkan shalawat salam atas junjungan Nabi **Muhammad SAW**, yang telah membawa kita dari alam yang gelap menuju alam yang terang benderang seperti sekarang kita.

Dalam Kesempatan kali ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua, Ayahanda **Maddo** dan Ibunda **Tima**’ dengan penuh kasih sayang, serta ketulusan hati tanpa pamrih memberikan bantuan materil dan moril, selalu memberi semangat, berkat kekuatan doa luar biasa yang setiap saat beliau haturkan kepada penulis agar selalu mencapai kemudahan di segala urusan, diberi kesehatan dan perlindungan oleh Allah SWT.

Tesis ini tidak selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak dan oleh karena itu maka melalui kesempatan ini penulis menghaturkan terima kasih kepada :

1. Ibu **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA** selaku Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan Magister (S-2) di Universitas Hasanuddin.
2. Bapak **Prof. Dr. Armin Arsyad M.Si**, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh stafnya yang telah banyak memberikan bantuan serta masukan kepada penulis

dan Ibu **Prof. Dr. Hj. Nurlinah, M.Si** selaku ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan fakultas ilmu sosial dan Ilmu pilitik dan seluruh staf



pegawai di lingkungan Prodi Ilmu Pemerintahan atas segala saran dan masukan yang diberikan pada penulis selama perkuliaha

4. Bapak **Prof. Dr. Juanda Nawawi.,M.Si** dan Bapak **Dr. A. Lukman Irwan.,S.IP.,M.Si** selaku Pembimbing penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Hasanuddin yang telah rela mengorbankan waktunya untuk membimbing penulis, memberi arahan, saran, dan kritikan terhadap penyusunan Tesis ini .
5. Para tim penguji Ibu **Prof. Dr. Nurlinah.,M.Si** Bapak **Dr. H. A. M. Rusli.,M.Si** dan Bapak **Dr. H. Suhardiman Syamsu, M.Si** yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam upaya penyempurnaan Tesis ini.
6. Seluruh Dosen Pasca Sarjana Magister Ilmu Pemerintahan, Bapak **Prof. Dr. Juanda Nawawi.,M.Si**, Ibu **Prof. Dr. Nurlinah.,M.Si**, Bapak **Prof. Dr. Rasyid Thaha.,M.Si**, Ibu **Prof. Dr. Rabinah Yunus.,M.Si**, Bapak **Dr. H. A. M. Rusli.,M.Si**, Bapak **Dr. H. Suhardiman Syamsu.,M.Si**, Bapak **Dr Jayadi Nas.,M.Si**, Ibu **Dr. Indar Arifin.,M.Si**, Bapak **Dr. A. Lukman Irwan.,S.IP.,M.Si**. terima kasih atas ilmu yang telah diberikan dan semoga bermanfaat bagi penulis
7. Seluruh Pengawai/Staf Pasca Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah memberikan ilmu, nasehat, melayani urusan administrasi dan bantuan lainnya.
8. Terima Kasih kepada Seluruh informan penulis serta semua yang terlibat dalam pengumpulan data maupun informasi yang menunjang penelitian ini
9. Kepada Saudara kandung Penulis yang sangat dicintai dan disayangi **Rahmatia.,SE**, terima kasih telah memberikan motivasi, dan selalu memberi semangat, dukungan dan materiil serta senantiasa enhaturkan doa dari dulu hingga saat ini yang tiada hentinya.



10. Kepada Teman dan Saudara seperjuangan penulis semasa bersekolah di SD 32 Bungloe, SMP Negeri 1 Bissappu dan SMA Negeri 1 Bantaeng terkhusus Ikhwanul Ihsan.,S.E, yang telah memberikan banyak bantuan di kala penulis membutuhkan bantuan
11. Kepada Kakanda seperjuangan Magsiter Ilmu Pemerintahan Angkatan 2018 Kanda Andi Parawansyah,S.IP beserta keluarganya, Kanda Sampar,S.IP beserta Keluarganya, Kanda Ahmad Affandi,S.IP beserta Keluarganya, Kanda Resky Kanuna Sirumpang,S.IP beserta Keluarganya, Kanda Syahril, Kanda Musdalifah, dan Badriani Mustofah. Terima kasih atas semua kebaikannya, suport, canda tawa di kelas, traktirannya, dan semoga sukses semua apa yang diinginkan
12. kepada seperjuangan satu semseter Kanda Muhammad Yusuf,S.IP.,M.Si, Marlinah Rajab.,S.IP, Fahri.,S.IP, terima kasih atas kerjasamanya
13. Kepada Saudara tak sekandung penulis (FIDELITAS 14) terima kasih atas segala bantuanya selama ini, terkhusus Siti Airinda Marennu, S.IP terima kasih sponsornya.
14. Kepada partner Diskusi, Belajar, Nongrong di Upnormal, Nur Azizah Raja.,S.IP, Hendra Eka Saputra.,S.IP, Marlina Rajab.,S.IP, Nurfadilla.,S.IP, Andi Latifah Tenri Ola.,S.IP, Ayu Saputri., S.IP. terima kasih segalanya
15. Kepada partner di BTN Hamzi Blok R Nomor 5 dan Wasabbe, Muh. Asdin Asri, Haikal Kasenda.,S.IP, Hasbullah, Alif Rifai Arisandi, Novreska Kristiallo.,S.IP, Ikhsan Hidayat.,S.IP, Suriyandi Asbir.,S.IP, Ahmad Muyazzar.,S.IP, Tegar Julian Fahreza.,S.IP. terima kasih atas kebaikannya
16. Kepada adik-adik, Yusran Jaya Negara, Andi Muhammad Romi.,S.IP, Muh. Akhir Soleh.,S.IP, Khaerul Mubarak, Made Santana, Terima kasih atas kebaikannya dan jasanya abadi



17. Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (HIMAPEM) FISIP Unhas, Terima kasih atas ilmu, pengalaman, kesempatan berkarya, kebersamaan dan kekeluargaan yang telah diberikan. Jayalah Himapemku, Jayalah Himapem kita.
18. Terima kasih kepada kakanda yang selalu memberikan dukungan dan dorongan serta saran Hariyanto, S.IP., MA, Erwin Musdah., S.IP., M.IP, Ashar Prawitno., S.IP., M.Si, Sunardi., S.IP., M.AP
19. Teman-teman KKN Kebangsaan Gorontalo 2017 Delegasi Unhas gelombang 96 Nisa, Uqi Icha, Firhan, Ismah, Dayat, Ina, Tawa, Ika, Galang, Yuniar, Jhon, Intan dan juga Supervisor kami A. Naharuddin, S.IP., M.Si. Terima kasih atas semangat yang diberikan sehingga penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini
20. Teman-temanku yang sangat sungguh luar biasa yang saya kenal Esa Badawi., Siti Ainun Mardiyah., S.IP, Nurul Fitri F. Hamka., S.IP, Kristin Natalia., S.IP, Sari Octavia., S.IP, Pratiwi Puji Lestari Hasanuddin., S.IP, Suriyandi Asbir., S.IP, Tegar Julian Fahreza., S.IP. terima kasih atas bantuan, semangat yang diberikan oleh penulis
21. Teman-teman diluar kampus yang selalu membantuku suka maupun duka Faisal Asbar, S.Pt Putri Surya, S.Pt, Zul, Wandu, S.S, Aksa, Adhit, Iqbal Rasyid, S.Sos terima kasih atas segalanya
22. Kepada keponakan saya yang selalu memberikan support, Anti, Asbar, Suarni, Hasdi dan Istrinya, Asdar, Zul, Diana, Mira dan semua penghuni Grup Sepupu SQUAD terima kasih yang sebesar-besarnya
23. Terkhusus FAIKAH dan Bundanya terima kasih banyak atas segala bantuan dan jasanya yang insya Allah akan abadi.
24. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis.



Akhir kata, penulis mengucapkan permohonan maaf atas segala kekurangan dan kekhilafan. Terima Kasih, Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, Oktober 2020

SAHARUDDIN



DAFTAR ISI

Sampul	i
Halaman Judul	ii
Halaman Pengesahan	iii
Penyataaan Keaslian	iv
Abstrac.....	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar	vii
Bab I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	11
Bab II Tinjauan Pustaka	12
2.1. Inovasi	12
2.2. Pelayanan Publik	23
2.3. Good Governance.....	29
2.4. Penelitian Terdahulu	55
2.5. Kerangka Pikir	57
Bab III Metode Penelitian	59
3.1. Pendekatan dan jenis Penelitian	59
3.1. Lokasi Penelitian	60
3.2. Sumber Data	60
3.3. Pemilihan Informan	61
3.4. Informan.....	62
3.5. Teknik Pengumpulan Data	63
3.6. Fokus Penelitian	67
Analisis Data	69
Hasil dan Pembahasan	72



4.1. Gambaran Umum Kabupaten Bantaeng	72
4.2. Hasil Penelitian	72
4.3. Faktor–faktor yang mempengaruhi Inovasi Teknologi	136
Bab V Penutup	145
5.1. Kesimpulan	145
5.2. Saran	146
Daftar Pustaka	147
Lampiran	150



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu ekonom yang terkenal di dunia yang berasal dari Jerman yakni Prof Klaus Schwab, Pendiri dan Ketua Eksekutif World Economic Forum (WEF) yang mengenalkan konsep Revolusi Industri 4.0. Dalam bukunya yang berjudul "The Fourth Industrial Revolution", Prof Schwab (2017) menjelaskan revolusi industri 4.0 telah mengubah hidup dan kerja manusia secara fundamental. Berbeda dengan revolusi industri sebelumnya, revolusi industri generasi ke-4 ini memiliki skala, ruang lingkup dan kompleksitas yang lebih luas. Kemajuan teknologi baru yang mengintegrasikan dunia fisik, digital dan biologis telah mempengaruhi semua disiplin ilmu, ekonomi, industri dan pemerintah. Bidang-bidang yang mengalami terobosan berkat kemajuan teknologi baru diantaranya (1) robot kecerdasan buatan (artificial intelligence robotic), (2) teknologi nano, (3) bioteknologi, dan (4) teknologi komputer kuantum, (5) blockchain (seperti bitcoin), (6) teknologi berbasis internet, dan (7) printer 3D¹.

Revolusi industri 4.0 merupakan fase keempat dari perjalanan sejarah revolusi industri yang dimulai pada abad ke -18. Menurut Prof



Swab "The Fourth Industrial Revolution", (2017)

Schwab, dunia mengalami empat revolusi industri. Revolusi industri 1.0 ditandai dengan penemuan mesin uap untuk mendukung mesin produksi, kereta api dan kapal layar. Berbagai peralatan kerja yang semula bergantung pada tenaga manusia dan hewan kemudian digantikan dengan tenaga mesin uap. Dampaknya, produksi dapat dilipatgandakan dan didistribusikan ke berbagai wilayah secara lebih masif. Namun demikian, revolusi industri ini juga menimbulkan dampak negatif dalam bentuk pengangguran masal. Ditemukannya energi listrik dan konsep pembagian tenaga kerja untuk menghasilkan produksi dalam jumlah besar pada awal abad 19 telah menandai lahirnya revolusi industri 2.0. Energi listrik mendorong para ilmuwan untuk menemukan berbagai teknologi lainnya seperti lampu, mesin telegraf, dan teknologi ban berjalan. Puncaknya, diperoleh efisiensi produksi hingga 300 persen. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat pada awal abad 20 telah melahirkan teknologi informasi dan proses produksi yang dikendalikan secara otomatis. Mesin industri tidak lagi dikendalikan oleh tenaga manusia tetapi menggunakan Program mable Logic Controller (PLC) atau sistem otomatisasi berbasis komputer. Dampaknya, biaya produksi menjadi semakin murah. Teknologi informasi juga semakin maju diantaranya

teknologi kamera yang terintegrasi dengan mobile phone dan semakin berkembangnya industri kreatif di dunia musik dengan ditemukannya



musik digital. Revolusi industri mengalami puncaknya saat ini dengan lahirnya teknologi digital yang berdampak masif terhadap hidup manusia di seluruh dunia. Revolusi industri terkini atau generasi keempat mendorong sistem otomatisasi di dalam semua proses aktivitas. Teknologi internet yang semakin masif tidak hanya menghubungkan jutaan manusia di seluruh dunia tetapi juga telah menjadi basis bagi transaksi perdagangan dan transportasi secara online. Munculnya bisnis transportasi online seperti Gojek, Uber dan Grab menunjukkan integrasi aktivitas manusia dengan teknologi informasi dan ekonomi menjadi semakin meningkat. Berkembangnya teknologi autonomous vehicle (mobil tanpa supir), drone, aplikasi media sosial, bioteknologi dan nanoteknologi semakin menegaskan bahwa dunia dan kehidupan manusia telah berubah secara fundamental. Dampak yang signifikan dari era revolusi industri 4.0 adalah pelayanan public yang menggunakan serba teknologi untuk mempermudah dan meminimalisir Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, sedangkan peluang dan tantangannya adalah Revolusi industri 4.0 membuka peluang yang luas bagi siapapun untuk maju. Teknologi informasi yang semakin mudah terakses hingga ke seluruh pelosok menyebabkan semua orang dapat terhubung didalam sebuah jejaring sosial. Banjir informasi seperti yang diprediksikan Futurolog Alvin Toffler (1970) menjadi realitas yang ditemukan di era revolusi industri



saat ini. Informasi yang sangat melimpah ini menyediakan manfaat yang besar untuk pengembangan ilmu pengetahuan maupun perekonomian. Jalaluddin Rakhmat (1997:6) membagi era informasi kedalam lima karakteristik, yaitu Kekayaan, Teknosfer, Infosfer, Sosiosfer, dan Psikosfer. Karakteristik informasi sebagai kekayaan menunjukkan bahwa informasi yang diterima dan dikuasai seseorang dapat dimanfaatkan untuk sarana akumulasi kekayaan atau sumber komersialisasi. Dalam konteks ini, alumni atau mahasiswa dapat mempromosikan hasil kreasinya kepada publik melalui jejaring media sosial untuk mendapatkan tanggapan atau respon sehingga dapat dijadikan ukuran untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas produknya. Telah banyak kisah sukses pengusaha- pengusaha muda atau bahkan ibu rumah tangga dalam menjalan bisnis mereka dengan memanfaatkan teknologi informasi khususnya media sosial. Kunci kesuksesan mereka adalah menjual produk inovatif, menjaga kualitas dan kepercayaan konsumen, dan tentu saja kreatif. Karakteristik informasi yang kedua adalah teknosfer atau pola lingkungan teknologi. Masyarakat di era revolusi industri 4.0 memiliki ketergantungan yang sangat besar dalam menggunakan teknologi informasi. Sebuah survey pada tahun 2014 dilakukan oleh Nokia menemukan temuan-temuan

yang mengejutkan mengenai tingkat ketergantungan manusia terhadap teknologi. Pertama, rata-rata hampir setiap enam setengah



menit seseorang mengecek ponselnya. Bahkan dalam waktu 16 jam saat orang beraktivitas, mereka melakukan 150 kali per hari untuk memeriksa ponsel mereka. Kedua, satu dari empat orang mengakuidurasi onlinenya lebih banyak daripada durasi tidurnya dalam setiap harinya. Ketiga, 1.500 responden di Inggris menghabiskan waktunya dengan bermedia sosial selama 62 juta jam per hari. Keempat, perempuan lebih sering berselancar di facebook daripada laki-laki. Kelima, tingkat kecanduan terhadap media sosial seperti twitter dan facebook lebih tinggi daripada merokok²

Revolusi industri generasi empat tidak hanya menyediakan peluang, tetapi juga tantangan bagi generasi milineal. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai pemicu revolusi indutri juga diikuti dengan implikasi lain seperti pengangguran, kompetisi manusia vs mesin, dan tuntutan kompetensi yang semakin tinggi. Menurut Prof Dwikorita Karnawati (2017), revolusi industri 4.0 dalam lima tahun mendatang akan menghapus 35 persen jenis pekerjaan. Dan bahkan pada 10 tahun yang akan datang jenis pekerjaan yang akan hilang bertambah menjadi 75 persen. Hal ini disebabkan pekerjaan yang diperankan oleh manusia setahap demi setahap digantikan dengan teknologi digitalisasi program. Dampaknya, proses produksi menjadi

lebih cepat dikerjakan dan lebih mudah didistribusikan secara masif

www.beritasatu.com/gaya-hidup/32713-8-fakta-ketergantungan-pada-teknologi.html).



pemerintah daerah akan bersaing melakukan berbagai inovasi dari segi pelayanan public.

Sejalan yang disampaikan oleh pemerintah Jokowi, pemerintah Kabupaten Bantaeng pun akan melakukan berbagai upaya untuk melakukan Inovasi dari pelayanan public hal ini tercantum dalam Visi-misi pemerintah Kabupaten Bantaeng yakni Mewujudkan Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik, dari misi terdapat pula point yaitu Program one agent three inovation berbasis eselon IV. Di era revolusi industry ini pemerintah kabupaten bantaeng baru meluncurkan tiga program inovasi di bidang teknologi antara lain BIJAK (Inovasi Bilik Pajak yang di luncurkan oleh BPKD serta Dinas Sosial meluncurkan inovasi berbasis Website⁵.

Inovasi yang diluncurkan oleh pemerintah Kabupaten Bantaeng selama setahun masa kepemimpinan bupati bantaeng sangat minim, baru dua instansi yang mengeluarkan terobosan berbasis aplikasi yakni Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) dan Dinas Sosial sedangkan ada 37 jumlah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di Kabupaten Bantaeng, itu artinya ada 35 OPD yang belum melakukan terobosan baru yang memanfaatkan teknologi, di Era Revolusi Industri 4.00 hal ini Bupati Bantaeng seharusnya memberikan

peringatan kepada instansi yang belum melakukan gebrakan-

Kabupaten Bantaeng



gebrakan baru terkait inovasi yang sesuai dengan misi pemerintah kabupaten bantaeng lima tahun kedepan yakni Program one agent three inovation berbasis eselon IV.

Di era Globalisasi yang terjadi saat ini inovasi-inovasi pelayanan publik menggunakan TIK sangat diperlukan, masyarakat telah terbiasa dengan pola hidup yang praktis dan instan. Untuk itu perlunya birokrasi pemerintahan agar terus berbenah dalam menghadirkan inovasi pelayanan publik yang berbasis TIK ini wajib hukumnya. Dan adanya inovasi BIJAK dari Badan Pengelola Keuangan dan Website di Dinas Sosial bisa dijadikan pemicu inovasi-inovasi publik lain untuk terus bermunculan dan tetap berbenah mengikuti perubahan zaman. Untuk itu dengan adanya inovasi BIJAK dan website yang berbasis penggunaan TIK ini, diharap dapat memenuhi kebutuhan layanan perpajakan dan layanan di bidang Sosial yang selama ini banyak menuai masalah. Baik itu terkait pelayanan yang lama, berbelit-belit dan kurang tanggap serta kurangnya keterbukaan kepada publik terhadap informasi baik dari Badan Pengelola Keuangan daerah maupun di Dinas Sosial.

Seperti yang dilansir oleh https://berita.news/2019/11/01/masyarakat-bantaeng-keluhkan_pembayaran-pbb-kabid-pendapatan-minta-maaf/

jumlah masyarakat dikabupaten Bantaeng mengeluhkan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang selama ini



dianggap telah menunggak. Pasalnya PBB yang selama ini mereka telah bayar lunas tapi kenyataannya di dinas pendapatan masih dianggap menunggak, seperti juga di Dinas sosial berdasarkan hasil pengamatan dan hasil observasi lapangan bahwa sejumlah masyarakat mengeluhkan terkait informasi penerimaan bantuan sosial yang selama ini hanya diketahui oleh orang-orang tertentu⁶

Dengan adanya inovasi BIJAK bakal menghadirkan informasi dan solusi atas keluhan yang kerap dihadapi masyarakat dalam hal pelayanan pajak. "Lewat hadirnya Bijak, diharapkan mampu memudahkan masyarakat. Pelayanan yang selama ini hanya didapatkan jika datang langsung ke BPKD itu sudah bisa diakses lewat online," Bilik Pajak adalah ruang pengaduan untuk mendapatkan informasi perpajakan daerah. Serta memisahkan layanan konsultasi, pengaduan, pemberian informasi dan administrasi,. Seperti halnya yang ada Dinas Sosial meluncurkan Website Resmi Dinas Sosial (Dinsos.BantaengKab.go.id) akan mempermudah masyarakat mendapatkan informasi terkait dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Sosial, di Website tersebut memunculkan berbagai Fitur seperti Layanan Konsultasi, Layanan Pengaduan, serta File-file yang penting terkait Tugas dan Fungsi dari Dinas Sosial itu sendiri.



erita.news/2019/11/01/masyarakat-bantaeng-keluhkan-pembayaran-pbb-kabid-n-minta-maaf/ diakses pada tanggal 21 agustus 2020

Bertolak dari dari kondisi objektif tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : **“Inovasi Pelayanan Publik Era Revolusi Industri 4.0 di Kabupaten Bantaeng”**

1.2. Rumusan Masalah

Era Revolusi Industri 4.0 membawa perubahan/pergeseran yang signifikan dalam pelayanan public. Di zaman sekarang maupun akan datang pelayanan public menggunakan teknologi yang canggih yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan masyarakat bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), selain itu Era Revolusi industry akan membuat pelayanan public yang transparan, efektif, dan akuntabel guna menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance). Pemerintah daerah terkhusus Kabupaten Bantaeng dituntut untuk melakukan berbagai inovasi pelayanan public dalam Era Revolusi Industri 4.0 ini. Maka dari itu muncullah pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan Inovasi Teknologi dari dimensi digitalisasi elektronik dalam Pelayanan Public di bidang pajak dan sosial di Kabupaten Bantaeng?
2. Faktor-faktor Apa yang mempengaruhi penerapan Inovasi Teknologi dari dimensi digitalisasi elektronik dalam Pelayanan Public di bidang pajak dan sosial di Kabupaten Bantaeng?



1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan kondisi dari penelitian yang dirumuskan di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengkaji dan menganalisis penerapan Inovasi Teknologi dari dimensi digitalisasi elektronik dalam Pelayanan Public di bidang pajak dan sosial di Kabupaten Bantaeng
2. Untuk mengkaji dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan Inovasi Teknologi dari dimensi digitalisasi elektronik dalam Pelayanan Public di bidang pajak dan sosial di Kabupaten Bantaeng

1.4. Manfaat Penelitian

1. Secara praktis, penulis berharap agar penelitian ini dikemudian hari menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Bantaeng dan sumbangan pemikiran untuk pemerintah Daerah dalam pelayanan public Era Revolusi Industri 4.0
2. Secara Akademis, penulis berharap agar penelitian ini dapat menjadi bahan kajian dalam pengembangan ilmu pemerintahan. Serta menambah referensi untuk dijadikan acuan pembelajaran dalam memberi informasi kepada mahasiswa.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Inovasi

2.1.1. Defenisi Inovasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, inovasi diartikan pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (gagasan, metode, atau alat)⁷. Inovasi organisasi bisa didefinisikan sebagai cara-cara baru dalam pengaturan kerja, dan dilakukan dalam sebuah Organisasi untuk mendorong dan mempromosikan keunggulan kompetitif. Inti dari inovasi organisasi adalah kebutuhan untuk memperbaiki atau mengubah suatu produk, proses atau jasa⁸

Inovasi merupakan sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya⁹ (Rogers, 2003) . Sedangkan menurut Damanpour menjelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi¹⁰ Pada suatu Inovasi tidak bisa terlepas dai beberapa proses yang harus dijalani baik di sektor publik maupun

⁷ KBBI

⁸ (2012). Serba-Serbi Manajemen Bisnis. Yogyakarta: Graha Ilmu.

(2003) diffusion of Innovation 5th Edition New York Free Press

our, S., (2011). Management Innovation and Organizational Performance : The Mediating Performance Management. International Journal of Public Administration and Theory



sektor swasta. Proses inovasi adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu atau organisasi, mulai dari sadar atau tahu adanya inovasi sampai menerapkan (implementasi) inovasi. Inovasi sebagai suatu proses digambarkan sebagai proses yang siklus dan berlangsung terus menerus, meliputi fase kesadaran, penghargaan, adopsi, difusi dan implementasi¹¹. Strategi yang perlu diperhatikan dalam memunculkan inovasi pertama perlu mempertimbangkan penambahan keuntungan yang akan dicapai¹². Hal ini dapat dilakukan melalui pengukuran sampai sejauh mana kompetitor akan sulit mengikuti langkah yang diambil. Kedua apakah ada kemungkinan untuk memperluas keuntungan yang akan diperoleh. Dengan demikian, bagian akhir dari sebuah inovasi adalah sejauh mana langkah yang diambil dapat menguntungkan dan tidak diambil keuntungannya oleh pesaing dan mendapatkan keuntungan. Setelah para ahli menjelaskan terkait pengertian Inovasi, namun sampai saat sekarang ini tidak ada satu kesepahaman definisi mengenai Inovasi, namun secara umum dapat disimpulkan bahwa inovasi memiliki atribut:

¹¹ ...g, J. P., Hartog, D., & N. Deanne. (2003). How Leaders Influence Employees Innovative Netherlands: University of Amsterdam Business School
¹² ..., (2003) Bussiness Research: A Practical Guide For Undergraduate and teStudents, 2nd edn, Palgrave Macmillan, Basingtoke.



1. Relative Advantage atau keuntungan relative

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau mungkin dari faktor status sosial (gengsi), kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima, makin cepat tersebarnya inovasi.

2. Compatibility atau kesesuaian

Inovasi memiliki tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai atau (values), pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada. Misalnya penyebarluasan penggunaan alat KB dimasyarakat yang keyakinan agamanya melarang penggunaan alat tersebut, maka tentu saja penyebaran inovasi akan terhambat.

3. Complexity atau Kerumitan

Adalah tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan



mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya. Misalnya masyarakat pedesaan yang tidak mengetahui tentang teori penyebaran bibit penyakit melalui kuman, diberitahu oleh penyuluh kesehatan agar membiasakan memasak air yang akan diminum, karena air yang tidak dimasak jika diminum dapat menyebabkan sakit perut. Tentu saja ajakan itu sukar diterima. Makin mudah dimengerti suatu inovasi akan makin cepat diterima oleh masyarakat.

4. Triability atau kemungkinan dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. Observability atau Kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya inovasi yang sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat. Pada



penelitian yang pernah dilakukan oleh Borins (2001) melalui survey tentang inovasi di sektor publik mendapatkan kesimpulan bahwa :

1. 50% Inovasi di Sektor Publik merupakan inisiatif dari front line staff dan manager tingkat menengah (middle manager).
2. 70% Inovasi yang dihasilkan bukan merupakan respon dari krisis.
3. 60% Inovasi melewati organisasional (Cut Cross Organizational Boundaries).
4. Inovasi hadir lebih dikarenakan oleh motivasi untuk dikenali atau dihargai (recognition) dan kebanggaan daripada sekedar penghargaan finansial.

2.1.2. Jenis Inovasi

Menciptakan inovasi harus bisa menentukan inovasi seperti apa yang seharusnya dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Tegalgrejo, agar inovasi tersebut dapat berguna dan berjalan sebagaimana mestinya. Jenis-jenis inovasi diharapkan dapat memberikan masukan yang positif dalam menciptakan inovasi layanan publik¹³, jenis-jenis inovasi tersebut antara lain:

- a. Inovasi terus menerus



13. Nugroho & Siahaan, (2005) BUMN Indonesia Isu, Kebijakan, dan Strategi. Jakarta: Komputindo

Adalah modifikasi dari produk yang sudah ada dan bukan pembuatan produk yang baru sepenuhnya. Inovasi ini menimbulkan pengaruh yang paling tidak mengacaukan pola perilaku yang sudah mapan. Contohnya, memperkenalkan perubahan model baru, menambahkan mentol pada rokok atau mengubah panjang rokok.

b. Inovasi Terus menerus secara dinamis

Mungkin melibatkan penciptaan produk baru atau perubahan produk yang sudah ada, tetapi pada umumnya tidak mengubah pola yang sudah mapan dari kebiasaan belanja pelanggan dan pemakaian produk. Contohnya antara lain, sikat gigi listrik, compact disk, makanan alami dan raket tenis yang sangat besar.

c. Inovasi terputus

Melibatkan pengenalan sebuah produk yang sepenuhnya baru yang menyebabkan pembeli mengubah secara signifikan pola perilaku mereka. Contohnya, komputer, videocassete recorder.

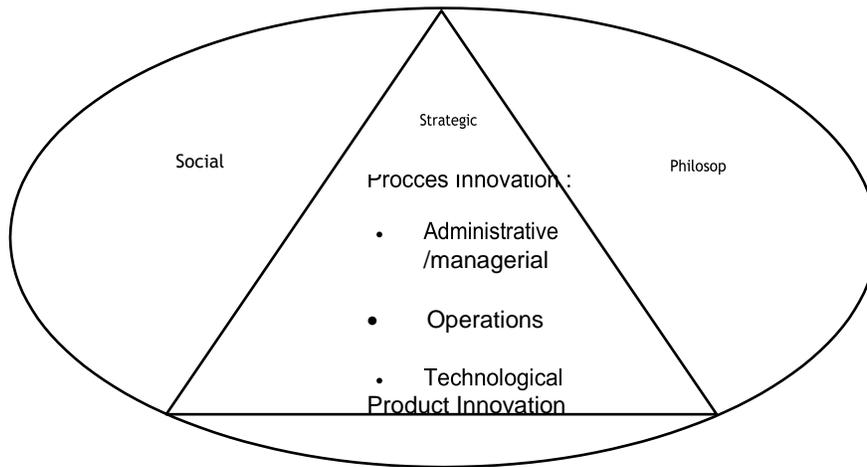
Proses inovasi sering melibatkan perubahan adaptif yang signifikan dalam model organisasi bisnis saat ini atau adopsi dari model bisnis baru¹⁴. Dalam hal ini pergeseran proses didorong oleh inovasi yang terjadi dalam organisasi itu sendiri, seperti inovasi produk



Alk. (2010). Is Entrepreneurial Competency and Business Success Relationship Contingent on Business Environment? A Study of Malaysian SMEs. *International Journal of Entrepreneurial Research and Research*, 16(3), 182-203.

dan strategi, atau mungkin didorong oleh inovasi eksternal. Hal ini dapat dilihat pada format sebagaimana pada gambar:

Gambar 1. Elemen Proses Inovasi



Sumber : Innovation Management, context, strategies, system and Procces. Pervaiz K. Ahmed and Charles D. Step herd (2010)

Dari gambar di atas inovasi yang terjadi di dalam organisasi itu sendiri, yaitu: (1) inovasi produk, (2) inovasi proses dan (3) inovasi strategi. Sementara inovasi yang terjadi di luar organisasi, yaitu : (1) inovasi politik, (2) inovasi sosial dan (3) inovasi filosofi. Kemudian ia mengklasifikasikan Proses inovasi terbagi atas tiga bagian, antara lain:

1. Inovasi Administrasi (administrative innovation), berhubungan dengan struktur organisasi dan proses administrasi yang secara tidak langsung berhubungan dengan aktivitas dasar pekerjaan dari sebuah organisasi dan berhubungan secara langsung dengan menejemen perusahaan.



2. Inovasi Teknologi (technology innovation), berhubungan dengan teknologi produk, jasa, dan proses produksi.
3. Inovasi Proses/Operasional (process innovation), adalah elemen baru yang diperkenalkan pada sebuah produksi perusahaan atau operasi jasa, input bahan baku, spesifikasi tugas, pekerjaan dan informasi, dan peralatan yang digunakan, untuk produksi sebuah produk atau membuat jasa pelayan.

Praktek professional dan penelitian akademik menawarkan setidaknya dua model untuk inovasi yang sukses di sektor public¹⁵. Model Pertama, yang saya sebut kebijakan perencanaan, menekankan ide inovatif yang disempurnakan dengan hati-hati menjadi undang-undang dan kebijakan. Studi implementasi menambahkan saran itu Proses Perencanaan kebijakan harus mencakup usaha yang komprehensif untuk meramalkan Dan menghindari masalah implementasi. Selama implementasi, manajer harus menggunakan kontrol dan insentif untuk membawa tindakan sesuai dengan aslinya kebijakan. Model kedua dan kontras menghilangkan gagasan kebijakan awal di mendukung tindakan cepat, dimodifikasi berdasarkan pengalaman.



MH. 1990. The Mechanism of Antioxidants Action in Vitro. Dalam B.J.F. Hudson, editor. Antioxidants. Elsevier Applied Science, London

2.1.3. Dimensi Inovasi Sektor Publik

Secara umum inovasi sering kali diterjemahkan sebagai penemuan baru, namun sebenarnya aspek dalam “kebaruan” dalam inovasi sangat ditekankan untuk inovasi sektor swasta. Sektor swasta selalu dituntut untuk terus menerus melakukan Inovasi agar bisa meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu sektor swasta satu sama lain juga selalu bersaing dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam jasa yang ditawarkan. Sedangkan, inovasi sektor publik lebih ditekankan pada aspek “perbaikan” yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien, dan berkualitas, murah dan terjangkau oleh masyarakat.

Halvorsen dkk (2005) telah menjelaskan tentang dimensi inovasi yang telah dikembangkan di sektor publik, diantaranya¹⁶ :

1. Inovasi Konseptual

Dalam pengertian memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan, strategi dan rasional baru.

2. Inovasi Delivery

Merupakan cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi

¹⁶ Halvorsen dkk (2005) Management of spontaneous abortion. Amerika Family Physician, 72(7) PP.



dengan pelanggan dengan tujuan untuk memberikan layanan khusus

3. Inovasi Interaksi Sistem

Merupakan cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan pihak lain, baik itu pelanggan maupun organisasi lain.

Pada kajian administrasi publik terdapat beberapa perbedaan tipe inovasi dan perbedaan cara pengelompokan di dalam literatur inovasi pemerintahan. Penggunaan tipologi untuk tujuan kita sebagai berikut:

1. Inovasi institusional, dimana fokus pada pembaharuan institusi yang sudah ada dan/atau pembentukan institusi baru
2. Inovasi organisasi, termasuk pengenalan cara kerja baru, prosedur atau teknik manajemen baru di dalam administrasi public
3. Inovasi proses, dimana fokus pada perbaikan kualitas cara pemberian layanan public
4. Inovasi konseptual, dimana fokus pada pengenalan bentuk pemerintahan baru (mis. Pembuatan kebijakan interaktif, keterlibatan dalam pemerintahan, reformasi anggaran publik, jaringan horizontal).

Perbedaan antara inovasi sektor publik dan swasta adalah bahwa organisasi publik biasanya sebagai pemasok utama jasa dan



tidak bersaing untuk memaksimal keuntungan. Kurangnya daya saing produk secara luas dianggap sebagai kurangnya untuk perbaikan. Karyawan perusahaan swasta menemukan motivasi mereka dari sejumlah besar alasan, salah satunya adalah dorongan untuk memanfaatkan keuntungan. Seperti di sektor publik, pekerja sektor swasta dapat dimotivasi oleh idealisme, sukacita menciptakan sesuatu yang baru, minat yang kuat dalam pekerjaan, persahabatan dan rasa memiliki, dan ambisi karier.

Inovasi berasal dari kreatifitas ide- ide baru. Inovasi adalah penerapan ide-ide tersebut secara actual dan praktek. Hal-hal yang dapat merangsang inovasi adalah¹⁷:

1. Tantangan dalam lingkungan organisasi.
2. Tekanan yang kuat pada kualitas baik dalam proses maupun akhir suatu layanan
3. Perusahaan yang telah memperkenalkan dan mengembangkan kerja tim yang efektif lebih besar kemungkinan untuk berinovasi.
4. Adanya tuntutan kebutuhan prosedur yang dirancang secara cermat untuk memastikan kerja gabungan yang efektif.
5. Adanya komunikasi dan koordinasi antar departemen.



A. 2000. Mengembangkan kreativitas dalam organisasi. Yogyakarta: Kanisius

6. Dukungan manajerial yang berupa keinginan personil untuk mengembangkan dan mengimplementasikan ide-ide mulai cara-cara baru yang lebih baik.
7. Adanya asumsi-asumsi dasar organisasi yang terbuka untuk dikritisi.
8. Partisipasi dan hubungan antar anggota organisasi.

2.2. Pelayanan Publik

2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan tolak ukur yang bisa dilihat dengan nyata oleh masyarakat terkait kinerja pemerintah saat ini, karena pelayanan publik menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Pelayanan publik itu sendiri adalah suatu pelayanan atau pemeberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah pemerintah¹⁸.

Secara sederhana, istilah service bisa di artikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”. Akan Tetapi ada 3 kata yang bisa mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan dan service. Sebagai jasa, service umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (intangibile) atau sektor industri spesifik. Sedangkan sebagai



18. Rohman, Ahmad Ainur, Purnomo, Sa'id Mas'ud, 2008, Reformasi Pelayanan Publik, Sekolah Demokrasi Bekerja Sama dengan Averroes Press, Malang

pelayanan, service menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan oleh pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok lain)¹⁹. Pelayan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan²⁰

Menurut Moenir yang di sebut dengan pelayanan publik adalah kegiatan yang di lakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya²¹. Adapun ciri-ciri pelayanan publik adalah :

1. Tidak dapat memilih konsumen
2. Perannya dibatasi oleh peraturan perundang-undangan
3. Politik menginstitutionalkan
4. Pertanggungjawaban yang kompleks
5. Sangat diteliti
6. Semua tindakan harus mendapat justifikasi



(2012). Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta
& winarsih, (2010). Manajemen pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
(1995). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara

Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan²².

Dalam Undang-undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga kelompok layanan administratif, yaitu: Pertama, kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik; Kedua, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik; Ketiga, kelompok layanan yang menghasilkan barang jasa yang dibutuhkan oleh publik²³.

2.2.2. Pola Pelayanan Publik

Pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 macam yakni²⁴ :

1. Pola pelayanan teknik fungsional

Yaitu pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh satu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.

2. Pola pelayanan satu pintu

²² Soedjarto, 2006. Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. Gramedia.
²³ Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



Pola Pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

3. Pola pelayanan satu atap

Diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

4. Pola pelayanan terpusat

Merupakan pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.

5. Pola pelayanan elektronik

Adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan dan bersifat online sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

2.2.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Saat ini sudah seharusnya pelayanan publik yang diberikan oleh Birokrasi hendaknya berdasarkan prinsip-prinsip dasar berikut ini²⁵ :



Budi dan Budi, Waspa Kusuma. (2009) . Birokrasi Publik (perspektif Ilmu Administrasi) Bandar Lampung: CV. Badranaya.

1. Rasional, efektif dan efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka.
2. Ilmiah, berdasarkan kajian dan penelitian serta didukung oleh cabang-cabang ilmu pengetahuan lainnya.
3. Inovatif, pembaruan yang dilakukan terus-menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang.
4. Produktif, berorientasi kepada hasil kerja yang optimal.
5. Profesionalisme, penggunaan tenaga kerja profesional, terampil dalam istilah "The Right Man in The Right Place".
6. Penggunaan teknologi modern yang tepat guna.

Pelayanan publik harus dilaksanakan oleh Birokrasi Pemerintah berdasarkan kepada prinsip-prinsip pelayanan prima berikut ini²⁶:

1. Appropriateness (kesesuaian)
 2. Accesibility (keterjangkauan)
 3. Continuity (keberlanjutan)
 4. Technically (teknis)
 5. Profitability (menguntungkan)
 6. Equitability (adil)
 7. Transparency (terbuka)
 8. Accountability (bertanggungjawab)
- Effectiveness and Efficiency (efektif dan efisien)



2.2.4. Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988) yaitu:

1. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan (confidence), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance".
4. Empati (emphaty), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (tangible), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori di atas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan public yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karna aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam



pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati²⁷

2.3. Good Governance

2.3.1. Definisi Good Governance

Good governance jika dikupas lebih lanjut, maka menurut UNDP (<http://www.scribd.com/doc/4606676/Good-Governance>) arti *good* dalam *good governance* mengandung pengertian nilai yang menjunjung tinggi keinginan rakyat, kemandirian, berdayaguna dan berhasilguna dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai suatu tujuan, serta aspek fungsional dan pemerintahan yang efektif dan efisien²⁸.

Menurut Daniri (2006) secara harfiah, *governance* kerap diterjemahkan sebagai “pengaturan”. Adapun dalam konteks *good governance*, *governance* sering juga disebut “tata pamong”, atau penadbiran yang terakhir ini, bagi orang awam masih terdengar janggal di telinga. Karena istilah itu berasal dari kata Melayu²⁹.

Alijoyo (2004) menyebutkan *governance* dalam arti sempit pada dasarnya berbicara tentang dua aspek yakni, *governance structure* atau *board structure* dan *governance process* atau *governance mechanism* pada

²⁷ Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Strategi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
²⁸ www.scribd.com/doc/4606676/Good-Governance di akses pada tanggal 20 Agustus 2020
²⁹ Daniri (2006) Konsep dan Penerapan Good Corporate Governance. Dalam Konteks Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.



suatu perusahaan. *Governance structure* adalah struktur hubungan pertanggungjawaban dan pembagian peran diantara berbagai organ utama perusahaan yakni Pemilik/Pemegang Saham, Pengawas/Komisaris, dan Pengelola /Direksi /Manajemen. Sedangkan *governance process* membicarakan tentang mekanisme kerja dan interaksi aktual di antara organ-organ tersebut. Meskipun pada dasarnya *governance process* dipengaruhi oleh *governance structure*, mekanisme kerja dan interaksi aktual diantara organ-organ korporasi dapat berjalan menyimpang dari struktur yang ada³⁰.

Turnbull (1997) seperti yang dikutip oleh Syakhroza mendefinisikan *governance* dari berbagai macam disiplin ilmu misalnya hukum, psikologi, ekonomi, manajemen, keuangan, akuntansi, filsafat bahkan dalam disiplin ilmu agama. Oleh karena itu seringkali kita melihat beberapa pakar mendefinisikan *governance* secara eksplisit berbeda. Turnbull mendefinisikan *governance* sebagai berikut:

“Governance describes all the the influences affecting the insttutional processes including those for appointing the controllers and/or regulators, involved in organizing the production and sale of goods and services.”

Turnbull lebih menekankan bagaimana melakukan tata kelola dalam sebuah organisasi dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepada proses organisasi dalam rangka menghasilkan dan menjual barang



(2004) Komisaris Independen: Penggerak Praktik GCG di Perusahaan. Jakarta: PT. Indeks.

atau jasa. Disamping itu, Turnbull juga berpendapat bahwa penunjang *controllers* dan *regulators* merupakan juga substansi penting dalam membangun *good governance*³¹.

Sementara itu, OECD (*Organizational for Economic Corporation and Development*) mendefinisikan *good governance* sebagai berikut :

“Governance is the systems by which organizations is directed and controlled. The Good Governance structure specifies the distribution of the right and responsibilities among different participants in the organization, such as the board, managers, shareholders, society, and the other stakeholders, and spells out the rules and procedures for making decisions on organization affairs. By doing this, it also provides this structure through which the organization objectives are set, and the means of attaining those objectives and monitoring performance.”

Definisi *governance* menurut OECD ini adalah melihat *governance* sebagai suatu sistem dimana sebuah perusahaan atau entitas bisnis diarahkan dan diawasi, pengertian ini konsisten dengan Turnbull dimana keduanya fokus kepada bagaimana organisasi itu bisa berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan

Menurut Jubaedah (2007), mengutip dari Cadbury (Stijn Claessens : 2003) menyatakan bahwa *governance* berhubungan erat dengan upaya untuk mempertahankan keseimbangan antara tujuan ekonomi dengan sosial dan antara tujuan individual dengan tujuan secara bersama dari suatu perusahaan atau entitas usaha.

Sedangkan menurut FCGI (*Forum for Corporate Governance in*

(1997) *Corporate Governance : Its scope, concerns, and theories*”. *Corporate Governance: research and Theory Papers*, vol .5, no.4, October.



Indonesia) *good governance* didefinisikan sebagai seperangkat peraturan yang menetapkan hubungan antara pemegang saham, pengurus, pihak kreditur, pemerintah, karyawan serta para pemegang kepentingan intern dan ekstern lainnya sehubungan dengan hak- hak dan kewajiban mereka, atau dengan kata lain sistem yang mengarahkan dan mengendalikan perusahaan³².

Menurut UNDP (<http://www.scribd.com/doc/4606676/Good-Governance>), tentang definisi *good governance* adalah sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif diantara Negara, sektor swasta dan masyarakat, dalam prinsip-prinsip; partisipasi, supremasi hukum, transparansi, cepat tanggap, membangun konsesus, kesetaraan, efektif dan efisien, bertanggungjawab serta visi strategik. *Good governance* dimaknai sebagai praktek penerapan kewenangan penerapan pengelolaan berbagai urusan penyelenggaraan negara secara politik, ekonomi dan administratif di semua tingkatan³³. Ada tiga pilar *good governance* yang penting, yaitu :

1. *Economic governance* atau kesejahteraan rakyat
 2. *Political governance* atau proses pengambilan keputusan
 3. *Administrative governance* atau tata laksana pelaksanaan kebijakan
- Jika dikaitkan dengan tata kelola Pemerintahan maka *good governance*

h (2007) Pengembangan good corporate governance dalam rangka reformasi badan usaha
a. Jurnal ilmu administrasi, 4(1):45-55



adalah suatu gagasan dan nilai untuk mengatur pola hubungan antara pemerintah, dunia usaha swasta, dan masyarakat sehingga terjadi penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratis, dan efektif sesuai dengan cita-cita terbentuknya suatu masyarakat yang makmur, sejahtera dan mandiri.

2.3.2. Prinsip *Good Governance*

Menurut Azizy (2007 :29) senada dengan solihin (www.dadangsolihin.com) terdapat empat belas nilai yang menjadi prinsip tata pemerintahan yang baik³⁴, yaitu :

1. Wawasan ke Depan (*Vision*)

Dalam melaksanakan kegiatannya, Pemerintah harus memiliki visi dan strategi yang jelas dan mapan dengan menjaga kepastian hukum, adanya kejelasan setiap tujuan kebijakan dan program, serta adanya dukungan dari pelaku untuk mewujudkan visi.

2. Keterbukaan dan Transparansi (*Openness and Transparency*)

Untuk melancarkan pelaksanaan *good governance*, Pemerintah harus memastikan bahwa tersedianya informasi yang memadai pada setiap proses penyusunan dan implementasi kebijakan publik, serta adanya akses pada informasi yang siap, mudah dijangkau, bebas diperoleh, dan tepat waktu.



(2007 :29) Change Management dalam Reformasi Birokrasi. PT: Gramedia Pustakaarta.

3. Partisipasi Masyarakat (*Participation*)

Prinsip ini menunjukkan adanya pemahaman penyelenggara negara tentang proses/metode partisipatif serta adanya pengambilan keputusan yang didasarkan atas konsensus bersama.

4. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Dalam melaksanakan kegiatannya, Pemerintah harus memastikan adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelaksanaan serta adanya sanksi yang ditetapkan atas kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan.

5. Supremasi Hukum (*Rule of Law*)

Untuk melancarkan pelaksanaan *good governance*, Pemerintah harus menjamin adanya kepastian dan penegakan hukum, adanya penindakan terhadap setiap pelanggar hukum, serta adanya pemahaman mengenai pentingnya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan.

6. Demokrasi (*Democracy*)

Prinsip ini menunjukkan adanya kebebasan dalam menyampaikan aspirasi dan berorganisasi, serta adanya kesempatan yang sama bagi anggota masyarakat untuk memilih dan membangun konsensus dalam pengambilan keputusan kebijakan

ublik.



7. Profesionalisme dan Kompetensi (*Professionalism and Competency*)

Dalam melaksanakan kegiatannya, Pemerintah harus berkinerja tinggi, taat asas, kreatif dan inovatif, serta memiliki kualifikasi di bidangnya.

8. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Prinsip ini menunjukkan bahwa dalam penerapan *good governance*, Pemerintah harus menyediakan layanan pengaduan dengan prosedur yang mudah dipahami oleh masyarakat, serta adanya tindak lanjut yang cepat dari laporan dan pengaduan.

9. Keefisienan dan Keefektifan (*Efficiency and Effectiveness*)

Dalam melaksanakan kegiatannya, Pemerintah harus menjamin terlaksananya administrasi penyelenggaraan negara yang berkualitas dan tepat sasaran dengan penggunaan sumberdaya yang optimal, adanya perbaikan berkelanjutan, dan berkurangnya tumpang tindih penyelenggaraan fungsi organisasi/unit kerja.

10. Desentralisasi (*Decentralization*)

Untuk melancarkan pelaksanaan *good governance*, Pemerintah harus menjamin adanya kejelasan pembagian tugas dan wewenang dalam berbagai tingkatan jabatan.

11. Kemitraan dengan Dunia Usaha Swasta dan Masyarakat (*Private and*

Civil Society Partnership)



Prinsip ini menunjukkan bahwa dengan penerapan *good governance* maka akan adanya pemahaman aparat pemerintah tentang pola-pola kemitraan, adanya lingkungan yang kondusif bagi masyarakat kurang mampu (*powerless*) untuk berkarya, terbukanya kesempatan bagi masyarakat/dunia usaha swasta untuk turut berperan dalam penyediaan pelayanan umum, serta adanya pemberdayaan institusi ekonomi lokal/usaha mikro, kecil, dan menengah

12. Komitmen pada Pengurangan Kesenjangan (*Commitment to Reduce Inequality*)

Prinsip ini menunjukkan adanya langkah-langkah atau kebijakan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dasar bagi masyarakat yang kurang mampu (subsidi silang, *affirmative action*, dsb), tersedianya layanan- layanan/fasilitas-fasilitas khusus bagi masyarakat tidak mampu, adanya kesetaraan dan keadilan gender, dan adanya pemberdayaan kawasan tertinggal.

13. Komitmen pada Perlindungan Lingkungan Hidup (*Commitment to Environmental Protection*)

Prinsip ini menjelaskan adanya keseimbangan antara pemanfaatan sumber daya alam dan perlindungan/konservasinya,

menegakan prinsip-prinsip pembangunan berkelanjutan, rendahnya



tingkat pencemaran dan kerusakan lingkungan, dan rendahnya tingkat pelanggaran perusakan lingkungan.

14. Komitmen pada Pasar yang *fair* (*Commitment to Fair Market*)

Untuk melancarkan pelaksanaan *good governance*, Pemerintah harus memastikan tidak adanya praktek monopoli, berkembangnya ekonomi masyarakat, dan terjaminnya iklim kompetisi yang sehat.

Menurut Hartnett (*Tax and Corporate Governance : 2008*) tantangan terbesar dari semuanya bagi aparat pajak adalah di mana budaya perubahan untuk melengkapi staf dengan berbagai keterampilan, kompetensi dan dukungan yang diperlukan untuk memahami berbagai macam jenis bisnis dan percaya diri untuk menangani masalah- masalah kompleks yang relevan, dikombinasikan dengan keterampilan dalam menerapkan teknik manajemen risiko, ini semua adalah prioritas utama yang harus dijalankan bagi seluruh aparat perpajakan dalam rangka pelaksanaan *good governance*³⁵. Dari keseluruhan pelaksanaan *good governance*, para aparatur pajak dalam pelaksanaan tugasnya dituntut untuk:

- Adanya ketegasan sikap pada setiap ketidakpatuhan yang terjadi,
- Konsisten dalam tindakan mereka,



(Tax and Corporate Governance : 2008)

- Terus-menerus menghasilkan panduan yang baik dengan adanya inisiatif baru dan akses yang mudah terhadap informasi yang dibutuhkan,
- Adanya kejelasan peran, tanggung jawab dan akuntabilitas,
- Menyediakan keterbukaan dan lebih siap untuk bekerja untuk menyelesaikan masalah,
- Memberikan respon cepat yang mengarah ke penyelesaian masalah dengan lebih cepat, dan
- Adanya penilaian risiko.

2.3.3. Tujuan Penerapan *Good Governance*

Secara sederhana FCGI (*Forum for Corporate Governance in Indonesia*) menyatakan bahwa tujuan dari *good governance* adalah untuk menciptakan nilai tambah bagi semua pihak yang berkepentingan. Forum ini menegaskan bahwa penerapan dari *good governance* bertujuan untuk memastikan bahwa sasaran perusahaan yang ditetapkan telah tercapai dan aset perusahaan terjaga dengan baik. Tujuan lainnya adalah agar perusahaan dapat menjalankan praktik-praktik usaha yang sehat, kegiatan yang transparan dan terjaganya keseimbangan antara upaya pencapaian tujuan ekonomi



dengan tujuan sosial-ekonomi perusahaan³⁶

Good governance lebih menekankan kepada proses, sistem, prosedur, peraturan yang formal ataupun informal yang menata suatu organisasi dimana aturan main yang ada harus diterapkan dan ditaati. Selain itu *good governance* lebih diarahkan kepada peningkatan efisiensi dan efektifitas dalam hal pemakaian sumber daya organisasi yang sejalan dengan tujuan organisasi

Menurut Khairandy (2007) manajemen tidak cukup hanya memastikan bahwa proses pengelolaan manajemen berjalan dengan efisien. Diperlukan instrumen baru, yaitu *good governance* untuk memastikan bahwa manajemen berjalan dengan baik. Dalam penerapan *good governance* ini ada dua hal yang ditekankan dalam konsep ini yaitu, pertama, pentingnya hak untuk memperoleh informasi dengan benar (akurat) dan tepat pada waktunya. Kemudian yang kedua yaitu kewajiban perusahaan untuk melakukan pengungkapan (*disclosure*) secara akurat, tepat waktu, dan transparan terhadap semua informasi kinerja perusahaan, kepemilikan, dan *stakeholder*³⁷.

Menurut Daniri (2006), mengutip dari Tri Gunarsih (2003) *good governance* memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja perusahaan melalui supervisi atau pemantauan kinerja manajemen dan



y (2007)

adanya akuntabilitas manajemen terhadap pemangku kepentingan lainnya, berdasarkan kerangka aturan dan peraturan yang berlaku³⁸.

Dengan menerapkan *good governance* suatu entitas diharapkan dapat:

- i. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi suatu entitas dalam usahanya mencapai tujuan entitas tersebut.
- ii. Meningkatkan nilai suatu entitas sekaligus dapat meningkatkan citra entitas tersebut kepada publik luas dalam jangka panjang.
- iii. Melindungi hak dan kewajiban dari para *stakeholders*.
- iv. Memberikan kerangka acuan yang memungkinkan pengawasan dapat berjalan secara efektif sehingga tercipta mekanisme *checks and balances* di suatu entitas.

Menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, tujuan dari *good governance* adalah :

1. Birokrasi yang bersih, adalah birokrasi yang sistem dan aparaturnya bekerja atas dasar aturan dan koridor nilai-nilai

006),



yang dapat mencegah timbulnya berbagai tindak penyimpangan dan perbuatan tercela seperti korupsi, kolusi dan nepotisme.

2. Birokrasi yang efisien, efektif dan produktif, adalah birokrasi yang mampu memberikan dampak kerja positif (manfaat) kepada masyarakat dan mampu menjalankan tugas dengan tepat, cermat, berdayaguna dan tepat guna (hemat waktu, tenaga, dan biaya).
3. Birokrasi yang transparan, adalah birokrasi yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar dan tidak diskriminatif dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia Negara.
4. Birokrasi yang melayani masyarakat, adalah birokrasi yang tidak minta dilayani masyarakat, tetapi birokrasi yang memberikan pelayanan prima kepada publik.
5. Birokrasi yang akuntabel, adalah birokrasi yang bertanggungjawab atas setiap proses dan kinerja atau hasil akhir dari program maupun kegiatan, sehubungan dengan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kebijakan untuk mencapai tujuan³⁹.

Good governance berorientasi kepada suatu proses, sistem,

dan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/15/M.PAN/7/2008



prosedur dan peraturan yang membuat suatu entitas bertindak dengan suatu kerangka atau panduan dalam rangka untuk mencapai tujuannya dengan meningkatkan efektifitas dan efesiensi dalam penciptaan kesinambungan antara tujuan ekonomis dan tujuan sosial, selain itu *good governance* dapat mengusahakan keseimbangan antara berbagai kepentingan yang dapat memberi keuntungan bagi suatu entitas secara keseluruhan.

2.3.4. Konsep Revolusi Industry 4.0

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Revolusi industri terdiri dari dua (2) kata yaitu revolusi dan industri. Revolusi berarti perubahan yang bersifat sangat cepat, sedangkan pengertian industri adalah usaha pelaksanaan proses produksi. Apabila ditarik benang merah maka pengertian revolusi industri adalah suatu perubahan yang berlangsung cepat dalam pelaksanaan proses produksi dimana yang semula pekerjaan proses produksi itu dikerjakan oleh manusia digantikan oleh mesin, sedangkan barang yang diproduksi mempunyai nilai tambah (value added) yang komersial⁴⁰.

Pada konteks revolusi industri dapat diterjemahkan proses yang terjadi sebenarnya adalah perubahan sosial dan kebudayaan yang berlangsung secara cepat dan menyangkut dasar kebutuhan pokok (needs) dengan n (wants) masyarakat. Perjalanan perubahan dalam revolusi yang



terjadi dapat direncanakan atau tanpa direncanakan terlebih dahulu dan dapat dijalankan tanpa kekerasan atau melalui kekerasan.

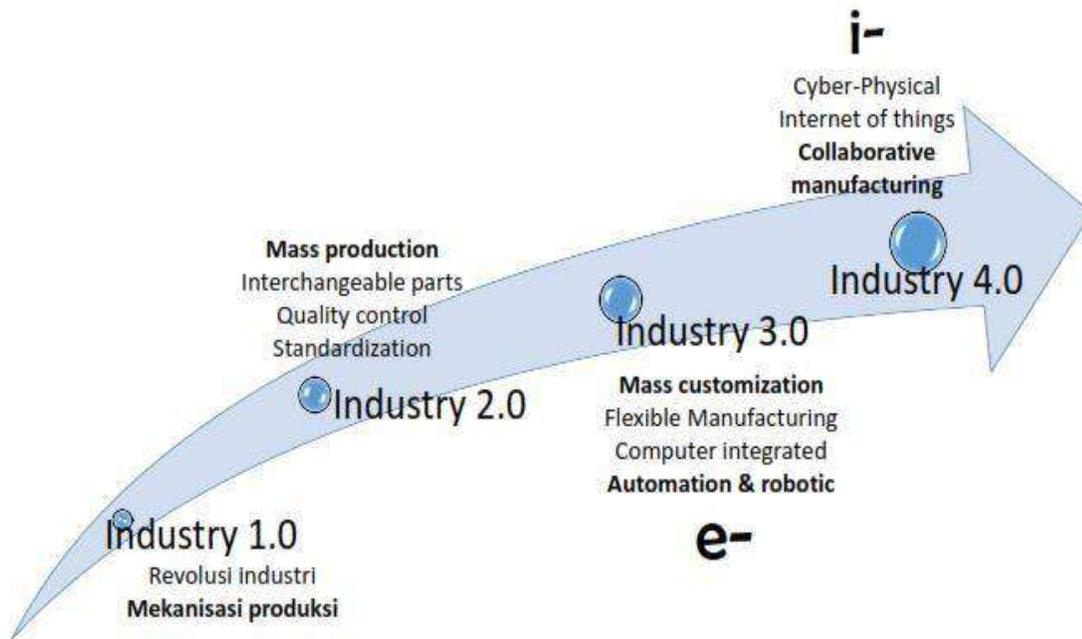
Dasar perubahan ini sebenarnya adalah pemenuhan hasrat keinginan pemenuhan kebutuhan manusia secara cepat dan berkualitas. Revolusi Industri telah mengubah cara kerja manusia dari penggunaan manual menjadi otomatisasi atau digitalisasi. Inovasi menjadi kunci eksistensi dari perubahan itu sendiri.

Inovasi adalah faktor paling penting yang menentukan daya saing suatu negara atau perusahaan. Hasil capaian inovasi kedepan ditentukan sejauh mana dapat merumuskan body of knowledge terkait manajemen inovasi, technology transfer and business incubation, science and Technopark. Istilah "Revolusi Industri" diperkenalkan oleh Friedrich Engels dan Louis-Auguste Blanqui di pertengahan abad ke-19. Revolusi industri ini pun sedang berjalan dari masa ke masa. Dekade terakhir ini sudah dapat disebut memasuki fase ke empat 4.0. Perubahan fase ke fase memberi perbedaan artikulatif pada sisi kegunaannya. Fase pertama (1.0) bertempuh pada penemuan mesin yang menitikberatkan (stressing) pada mekanisasi produksi. Fase kedua (2.0) sudah beranjak pada etape produksi massal yang terintegrasi dengan quality control dan standarisasi. Fase ketiga (3.0) memasuki tahapan keseragaman secara massal yang bertumpu pada



integrasi komputerisasi. Fase keempat (4.0) telah menghadirkan digitalisasi dan otomatisasi perpaduan internet dengan manufaktur⁴¹

Gambar 2. Revolusi Industry



2.3.5. Konsep Digitalisasi dan E-Government

2.3.5.1. Pengertian Digitalisasi dan E-Government

Memasuki era digital segala sesuatu sudah ada dalam genggaman dan berlangsung dalam kedipan mata. Tidak hanya teknologi komunikasi yang berkembang pesat, pertumbuhan ekonomi juga terkena dampak positifnya. Revolusi industri 4.0 sudah mengubah tatanan sistem perindustrian dari teknologi yang berkembang pesat menjadi teknologi digital.



Baik dari segi transportasi, perdagangan maupun perbankan. Mau tidak mau semua sistem bisnis yang masih menerapkan konvensional beralih pada digital. Perdagangan pada era digital sudah tidak mengenal batas negara, maupun waktu. Bisa melakukan transaksi tanpa berpindah tempat dan dalam waktu yang lebih efisien dan menghemat biaya. Contoh menjamurnya taksi online, jual-beli online dan kegiatan yang memanfaatkan teknologi daring.

Informasi di era keterbukaan saat ini sudah berkembang demikian pesatnya. Informasi tidak lagi diartikan sebagai sarana untuk memberikan keterangan-keterangan agar individu maupun publik mengetahui belakangan, namun telah berkembang menjadi kekuatan penentu yang dominan. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintah, aktivitas penyampaian informasi menjadi bagian yang sangat vital. Melalui informasi yang dikelola secara cepat dan akurat, publik akan memahami bahkan memberikan dukungan ketika suatu kebijakan pembangunan digulirkan. Demikian pula sebaliknya, jika informasi yang disampaikan tidak dipahami dan kurang transparan, kekhawatiran akan timbulnya keresahan dari masyarakat. Pemerintah sangat menyadari hal ini, karena itu pemerintah menempuh berbagai upaya. Diantaranya dengan menerapkan sistem informasi berbasis elektronik atau bisa disebut dengan istilah e-government.

E-government merupakan program pemerintah dalam upaya untuk membangun penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik



serta melakukan transformasi guna memfasilitasi kegiatan masyarakat dan kalangan bisnis, melalui pengembangan e-government, pemerintah mengharapkan dapat dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. E-government dapat diartikan secara beragam karena pada dasarnya e-government dapat menampakkan dirinya dalam berbagai bentuk dan ruang lingkup. Ada beberapa definisi mengenai e-government, tergantung kepada sudut pandang mana pihak yang mendefinisikan serta tingkatan perkembangan yang ada.

Dalam Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-government, yang dimaksud E-government adalah:

“E-government adalah penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik (teknologi informasi dan komunikasi) untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya menuju good governance.

2.3.5.2. Tujuan E-government

Tujuan dari diselenggarakannya e-government pada suatu negara daerah adalah untuk meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat



secara efektif dan efisien. Serta untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis dan kelompok terkait lainnya menuju good governance atau tata kelola pemerintahan yang baik. Pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan e-government disebutkan tujuan dari dilaksanakannya e- government, yaitu:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat, tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.



4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan transaksi Elektronik khususnya pasal 4 (empat), yaitu:

1. Mencerdaskan kehidupan bangsa dengan menjadikan masyarakat memiliki kemampuan dalam bidang informasi dunia.
2. Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat agar masyarakat dapat berdaya guna.
3. Meningkatkan efektifitas dan efisien pelayanan publik sehingga dapat melaksanakan tugas sebaik-baiknya.
4. Meningkatkan seluas-luasnya kepada masyarakat agar dapat memanfaatkan kemampuan dibidang teknologi.
5. Memberikan kenyamanan dan rasa aman bagi pengguna dan penyelenggara teknologi informasi sehingga tidak dibayang- bayang oleh rasa takut dalam penyelenggaraan dibidang teknologi informasi.

2.3.5.3. Manfaat E-government



Menurut Al Gore dan Tany Blair dalam Andrianto (2007:46) menyatakan bahwa ada 6 manfaat yang dapat diperoleh dengan diterapkannya e-government pada suatu negara, antara lain:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada stakeholder-nya (masyarakat, kalangan usahawan dan industri), terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep good corporate governance.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan yang baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi secara cepat dan tepat sejalan dengan perubahan global dan tren yang ada



6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak yang lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Sedangkan menurut Indrajit (2016:4), e-government diharapkan dapat memberikan manfaat dalam hal:

1. Layanan Masyarakat

Pemberian layanan yang lebih baik pada masyarakat; informasi dari pemerintah dapat disediakan 24 jam sehari. 7 hari dalam seminggu tanpa harus menunggu dibukanya kantor pemerintah. Informasi dari pemerintah dapat dicari dan diperoleh dari kantor, rumah tanpa secara fisik harus datang ke kantor pemerintah.

2. Hubungan antar pemerintah, masyarakat pelaku bisnis

Terjadi peningkatan hubungan antar pemerintah dengan masyarakat dan pelaku bisnis. Adanya keterbukaan diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik; keterbukaan akan menghilangkan rasa ketidakpercayaan dari semua pihak kepada pemerintah

3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi

Pemberdayaan masyarakat dilaksanakan melalui informasi yang mudah diperoleh. Adanya informasi yang mencukupi, maka



masyarakat akan belajar untuk menentukan pilihannya didalam mendapatkan suatu informasi yang diperlukan

4. Pelaksanaan pemerintahan lebih efisien.

E-government diharapkan pelaksanaan pemerintahan akan berjalan lebih efisien karena koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Koordinasi dan diskusi antara pemerintah pusat dengan pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa harus berada pada lokasi fisik yang sama.

2.3.5.4. Dimensi E-government

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia menunjukkan bahwa ada lima dimensi yang harus terlaksana dalam konsep e-Government pada setiap tingkat. Dalam lampiran Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, dengan mempertimbangkan kondisi saat ini, pencapaian tujuan strategis E-government perlu dilaksanakan melalui enam strategi yang berkaitan erat yaitu sebagai berikut :

- a. Mengembangkan sistem layanan yang handal, terpercaya serta terjangkau masyarakat luas. Sasarannya antara lain, perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi keseluruhan wilayah. Sasaran lain adalah pembentukan portal informasi dan



pelayanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah

- b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara tepat
- c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Sasaran yang ingin dicapai adalah standarisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antar portal pemerintah
- d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Sasaran yang ingin dicapai adalah adanya partisipasi dunia usaha dalam mempercepat tujuan strategis e-Government.

Dalam kategori operasional, beberapa hal yang mendapat perhatian dalam pengembangan e-Government antara lain :

- 1) Organisasi dan tata kerja pemerintah perlu memwadahi layanan e-Government secara efisien dan efektif
- 2) Sumber daya manusia (Sebagai the man behind the gun) perlu dikembangkan keahlian dan keterampilannya dalam mengelola teknologi informasi dan komunikasi serta diperhatikan penghargaan (remunerasi) dan jalur kariernya
- 3) Anggaran untuk pemeliharaan perangkat sama pentingnya anggaran untuk pengembangan, maka diperlukan anggaran



yang cukup untuk secara terus menerus memelihara mutu layanan e-Government.

- 4) Mendorong berbagai pihak untuk meningkatkan kemampuan dan kemauan dalam pengembangan, pengelolaan dan pemutakhiran isi (content) data dan informasi secara berkelanjutan sehingga apa yang diperlukan oleh pihak terkait tersedia secara real time.

Menurut Mohhamed Ateeq Alanezi, Ahmed Kamil, dan Shuib Basri (2010) e-government merupakan sejauh mana sebuah situs web e-government dapat memfasilitasi dalam memberikan layanan yang kompeten untuk membantu masyarakat, bisnis, dan lembaga dalam mencapai administrasi pemerintahan mereka. Terdapat enam kriteria utama yang dikenal dengan dimensi e- Government. Enam dimensi E-government tersebut, diantaranya :

1. Ease of Use (kemudahan penggunaan): Kemudahan e-government ini bagi masyarakat untuk bisa berinteraksi.
2. Trust (kepercayaan): Kepercayaan masyarakat terhadap e-government mengenai kebebasan dari risiko bahaya atau keraguan selama proses layanan secara online.
3. Functionality of the Interaction Environment (fungsional dari interaksi lingkungan): Peran integral pada e-government yang memungkinkan pengguna untuk



berkomunikasi, pengumpulan informasi yang diperlukan dan penggunaan media untuk mengirimkan informasi secara online.

4. Reability (keandalan): Sebagai kepercayaan masyarakat terhadap e- government mengenai layanan pengiriman yang benar dan tepat waktu. Istilah meliputi fungsi teknis yang benar (aksesibilitas dan ketersediaan) dan layanan yang akurasiya sangat menjanjikan.
5. Content and Appearance of Information (isi dan tampilan informasi): Kepercayaan masyarakat akan kualitas dari informasi serta penyajiannya (penggunaan yang tepat dari warna, grafis, dan ukuran halaman web).
6. Citizen Support (pendukung) : Bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat dalam pencarian informasi.

Kaitan konsep dan teori dalam tinjauan pustaka pada tesis ini adalah pada konteks pengaplikasian e-Government dalam inovasi pelayanan publik di Kabupaten Bantaeng. Hal tersebut memperkaya pemahaman penulis dan dapat menjadi bahan rujukan dalam pengaplikasiannya di lapangan melalui penelitian penulis. Tesis ini melihat pelaksanaan inovasi pelayanan publik

volusi Industri 4.0 yang berbasis Elektronik Government melalui



Aplikasi Bilik Pajak dan Website Dinas Sosial atau Layanan Informasi dan Data Elektronik yang berfungsi sebagai pelayanan informasi yang diharapkan dapat menciptakan interaksi dengan masyarakat yang efektif.

2.4. Penelitian Terdahulu

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

NO	NAMA	JUDUL PENELITIAN	HASI PENELITIAN	PERSAMAAN/PERBEDAAN
1	Mochammad Rizki Dwi Satrio Sutrisno, Susilo Zauhar, Abdullah Said Jurnal : Administrasi Publik Vol 3 No. 11	Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Layanan Cetak tiket mandiri di stasiun Besar Malang)	Layanan Cetak Tiket Mandiri dapat Memenuhi kriteria sebuah inovasi. Dapat dilihat dari salah satu ciri inovasi, disebut inovasi manakala suatu organisasi sanggup mempertahankan kontinuitas. Faktor pendukung pada Layanan Cetak Tiket Mandiri adalah fasilitas layanan tersebut memanfaatkan teknologi computer dengan layar touchscreen yang langsung tersambung	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian ini mengkaji tentang Inovasi Pelayanan Publik • Penelitian ini memfokuskan kualitas pelayanan sedangkan penulis pelayanan public era revolusi industry 4.0 • Lokasi penelitian juga berbeda



			dengan server pusat. Faktor penghambat pada Layanan Cetak Tiket Mandiri adalah berasal dari pengguna (penumpang) dan layanan itu sendiri pada saat proses mencetak tiket.	
2	Maulana Arief Prawira, Irwan Noor, Farida Nurani Jurnal : Jurnal Administrasi Publik Vol. 2 No. 4 Tahun 2014	INOVASI LAYANAN (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provinisi DKI Jakarta)	Pelayanan ini Memberikan tiga layanan sekaligus dalam satu akses, yaitu : 1) layanan informasi kesehatan; 2) layanan dukungan ambulans; 3) layanan rujukan rumah sakit, semua bisa diakses dengan menelepon ke nomor telepon 119. Kelebihan dalam layanan ini ialah kemudahan dalam mengakses layanan yang ada, yaitu hanya dengan menelepon ke nomor 119.	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian ini sama-sama mengkaji tentang Pelayanan Publik • Penelitian ini memfokuskan pada dinas kesehatan sedangkan penelitian penulis akan membahas secara umum terkhusus pelayanan public di era revolusi industry selain itu lokasi penelitian berbeda



			Ditambah lagi dengan sistem pelayanan yang bekerja 24 jam sehari selama tujuh hari, sehingga layanan ini bisa diakses kapanpun.	
3	James L. Perry dan Neal D. Buckwater Journal Public Administration Review, Vol. 70, Supplement to Volume 70 (December 2010), pp. 238-245	Public service of the future	Penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana masa depan pelayanan public kedepannya harus perlu adanya modifikasi dalam infrastruktur pelayanan publik dengan Menghidupkan	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian ini mengkaji tentang pelayanan publik • Lokasi Penelitian Berbeda

Sumber : Data diolah pada tahun 2019

2.5. Kerangka Pikir

Berdasarkan tinjauan pustaka diatas, maka dapat dirumuskan kerangka pemikiran penelitian ini. Inovasi pelayanan public era revolusi industri sangatlah dibutuhkan untuk mempermudah masyarakat mengakses berbagai informasi, pelayanan public dan lainnya pada

nya, pemerintah pusat dan pemerintah kabupaten/kota dituntut



untuk terus berupaya melakukan inovasi ataupun terobosan-terobosan baru.

Gambar 3 Kerangka Pikir Penelitian

