

SKRIPSI
INOVASI PELAYANAN PUBLIK:
STUDI KASUS NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112
KOTA MAKASSAR

MUH. ARHAM FAJAR PERDANA

E011 17 1314



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

Muh. Arham Fajar Perdana (E011171314). Inovasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Makassar. Dibimbing oleh Prof. Dr. Alwi, M.Si dan Dr. Gita Susanti, M.Si

Penelitian ini berfokus pada “Inovasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Nomor Tunggal Panggilan darurat 112 Kota Makassar”. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi inovasi pelayanan publik pada nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar, yang berlokasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 orang, dengan metode penelitian kuantitatif serta tipe deskriptif. Jenis data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder, teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner.

Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah Kriteria sukses implementasi inovasi dari Real dan Poole (2005) menyatakan 5 indikator pengukuran kriteria kesuksesan implementasi inovasi yakni: a. *Use*, b. *Performance*, c. *User attitudes and beliefs*, d. *Integration into the organization*, e. *Effectiveness of implementation effort*.

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa implementasi inovasi pelayanan publik: nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar, pada implementasinya sudah cukup baik hal tersebut didukung oleh hal tersebut didukung oleh hasil persentase nilai setiap indikatornya yakni: 1. *Use* (Penggunaan) yakni sebesar 80,95%, 2. *Performance* (Kinerja) yakni sebesar 82,68%, 3. *User attitudes and beliefs* (Budaya pengguna dan kepercayaan pengguna) yakni sebesar 82,16%, 4. *Integration into the organization* (Integrasi dalam organisasi) yakni sebesar 79,12%, 5. *Effectiveness of implementation effort* (Efektivitas upaya implementasi) yakni sebesar 83,3%, dengan rata-rata akumulasi nilai semua indikator sebesar 81,64%.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Implementasi Inovasi



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACK

Muh. Arham Fajar Perdana (E011171314). Public Service Innovation: Case Study of the Makassar City Single Number Emergency Call 112. Supervised by Prof. Dr. Alwi, M.Si and Dr. Gita Susanti, M.Si

This research focuses on “Public Service Innovation: Case Study of Single Number Emergency Call 112 Makassar City”. The purpose of this study was to determine the implementation of public service innovations on a single number of emergency calls 112 Makassar City, which is located at the Makassar City Communication and Information Office. The sample in this study was 100 people, with quantitative research methods and descriptive types. The type of data collected consists of primary data and secondary data, the technique used to collect data is a questionnaire.

The theory used in this study is the success criteria for implementing innovation from Real and Poole (2005), stating 5 indicators for measuring the success criteria for innovation implementation, namely: a. Use, b. Performance, c. User attitudes and beliefs, d. Integration into the organization, e. Effectiveness of implementation efforts.

The results of this study indicate that the implementation of public service innovations: single number emergency call 112 Makassar City, in its implementation is quite good, it is supported by the results of the percentage value of each indicator, namely: 1. Use, which is 80.95%, 2. Performance, which is 82.68%, 3. User attitudes and beliefs, which is 82.16%, 4. Integration into the organization, which is 79.12 %, 5. Effectiveness of implementation effort, which is 83.3%, with an average accumulated value of all indicators of 81.64%.

Keywords: Public Service Innovation, Innovation Implementation



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : Muh. Arham Fajar Perdana

NIM : E011171314

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Inovasi Pelayanan Publik : Studi Kasus Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Makassar" adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 4 Oktober 2021

Yang Menyatakan



Muh. Arham Fajar P.



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : MUH. ARHAM FAJAR PERDANA
NIM : E011171314
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Inovasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Nomor Tunggal
Panggilan Darurat 112 Kota Makassar

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

Makassar, 4 Oktober 2021

Pembimbing I

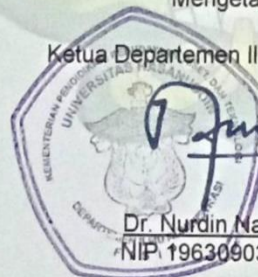
Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP 19631015 198903 1 006

Pembimbing II

Dr. Gita Susanti, M.Si
NIP 19650311 199103 2 001

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Administrasi



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



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : MUH. ARHAM FAJAR PERDANA
NIM : E011171314
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Inovasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Nomor Tunggal
Panggilan Darurat 112 Kota Makassar

Telah dipertahankan dihadapan sidang penguji skripsi program sarjana
Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univeritas
Hasanuddin Pada Hari Rabu Tanggal 18 Agustus 2021

Makassar, 4 Oktober 2021

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Prof. Dr. Alwi, M.Si (.....)
Sekertaris Sidang : Dr. Gita Susanti, M.Si (.....)
Anggota : 1. Dr. Badu Ahmad, M.Si (.....)
2. Andi Rahmat Hidayat, S.Sos, M.Si (.....)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT telah memberikan nikmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Makassar” ini diselesaikan sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1 jurusan Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Tidak lupa penulis haturkan shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa ummat manusia dari alam kegelapan menuju alam yang terang-benerang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal tersebut disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Namun penulis telah berusaha melaksanakan yang terbaik untuk menyelesaikan skripsi ini, banyak hambatan dan rintangan yang dihadapi oleh penulis akhirnya penulis dapat melalui hal tersebut berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil.

Penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada ayahanda tersayang **Alm. Alimuddin** dan ibunda tercinta **Hasni** telah mencurahkan kasih sayang, doa, perhatian, pengorbanan, perjuangan, serta dukungan moril maupun materil kepada penulis. Terima kasih juga kepada saudara saya **Muh. Arief Dwi Kurniawan** atas bantuan dan dukungan kepada penulis.

Pada penyusunan skripsi ini tidak luput dari bantu berbagai pihak yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis. Oleh karena itu melalui kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis, teruntuk kepada:

1. Ibu **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Palubuhu, MA** selaku Rektor Unhas beserta para wakil Rektor Universitas Hasanuddin, staf dan jajarannya.
2. Bapak **Prof. Dr. Armin Arsad, M.Si** selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta para wakil dekan, staf dan jajarannya.
3. Bapak **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. Bapak **Dr. Muh.Tang Abdullah, S. Sos, M.AP** selaku sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
5. Bapak **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku dosen penasehat akademik sekaligus pembimbing I dan Ibu **Dr. Gita Susanti, M.Si** selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan serta meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing, dan menyempurnakan skripsi ini.
6. Bapak **Dr. Badu Achmad, M.Si** dan Bapak **Andi Rahmat Hidayat, S,Sos., M.Si** selaku dewan penguji dalam ujian skripsi ini. Terima kasih atas kritik, saran, dan masukannya yang sangat membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.
7. **Para dosen Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin** selama kurang lebih 4 (empat) tahun. Terima kasih atas

bimbingan, didikan, arahan, dan motivasi yang diberikan selama perkuliahan, semoga penulis dapat memanfaatkan sebaik mungkin.

8. Seluruh Staff Departemen Ilmu Administrasi (**Ibu Rosmina, Ibu Darma, Pak Lili**) dan Staff di Lingkup FISIP UNHAS tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.
9. Terima kasih kepada **Seluruh Jajaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar**, terkhusus Unit Pelayanan Terpadu Daerah Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Makassar atas bantuannya kepada penulis selama melakukan penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Terima kasih kepada sepupu (**Zarah, Najwa, Naurah, Naila, Zaza**) atas waktu, dukungan, bantuan dan doa kepada penulis selama ini, yang selalu memberikan semangat satu sama lain.
11. Terima kasih kepada teman seperjuangan **LEADER 2017** atas segala bantuan selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa, semoga cita-cita kita bersama dapat tercapai.
12. Terima kasih kepada keluarga besar **HUMANIS FISIP UNHAS, PRISMA FISIP UNHAS, dan AIESEC in UNHAS** yang telah memberikan wadah bagi penulis dalam berorganisasi dan terima kasih atas bantuannya selama ini.
13. Terima kasih kepada Sobat Kuantu (**Mardiah, A.Firdhilia, Suldar, Arsyad**) atas bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Terima kasih kepada Eldays (**Supri, Ajid, Mardiah, Putri, Fira, Fifa, Ifah, Fitri, Tita, Clau**) atas bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

15. Terima kasih kepada Teman Ambis (**Regina dan Mardiah**) atas bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
16. Terima kasih kepada Marketing team oGT 2020 (**Ryas dan Ainun Pratiwi**) atas bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
17. Terima kasih kepada meteor tim (**Yudha, Takdir, dan Faizal**) atas bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
18. Dan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu.
19. Dan kepada semua pihak yang telah membantu penulis dan tidak sempat penulis sebutkan-satu persatu, terima kasih telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga skripsi ini bisa bermanfaat, *Wassamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Makassar, 4 Oktober 2021

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACK	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I. 1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
II.1 Konsep Pelayanan Publik	9
II.1.1 Definisi Pelayanan Publik	9
II.1.2 Tujuan Pelayanan Publik	10
II.1.3 Fungsi Pelayanan	11
II.1.4. Jenis Pelayanan	12
II.1.5 Standar Pelayanan Publik	14
II.1.6 Asas Pelayanan Publik	16
II.1.7 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	16
II.2 Konsep Inovasi	18
II.2.1 Definisi Inovasi	18
II.2.2 Manajemen Inovasi	19
II.2.3 Tipologi Inovasi	20
II.2.4 Jenis-Jenis Inovasi	22
II.2.5 Atribut Inovasi	23

II.2.6 Kriteria Inovasi	24
II.2.7 Indikator Manajemen dan Inovasi Menciptakan Nilai	25
II.3 Konsep Implementasi Inovasi	26
II.3.1 Defenisi Implemetasi Inovasi.....	26
II.3.2 Faktor-Faktor Implementasi Inovasi	27
II.3.3 Kriteria Sukses Implementasi Inovasi.....	31
II.4 Konsep Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112	32
II.4.1 Konsep Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112	32
II.4.2 Tujuan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112.....	34
II.3.3 Alur Kerja Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112.....	35
II. 5 Kerangka Berpikir.....	35
II.6 Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
III.1 Metode Penelitian	38
III.2 Lokasi Penelitian	38
III.3 Populasi dan Sampel.....	38
III.4 Jenis dan Sumber Data	40
III.5 Teknik Pengumpulan Data	40
III.6 Teknik Analisis Data	41
III.7 Definisi Operasional	43
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	45
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
IV.2 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.....	46
IV.2.1 Visi Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.....	46
IV.2.2 Struktur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar	48
IV.2.3 Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar	49

BAB V HASIL PENELITIAN	67
V.1 Karakteristik Responden.....	67
V.1.1 Karaktersitik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
V.2 Kriteria Sukses Implementasi Inovasi pada Inovasi pelayanan Publik: Studi Kasus Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Makassar	67
V.2.1 Use (Penggunaan)	68
V.2.2 Performance (Kinerja).....	73
V.2.3 User attitudes and beliefs (Budaya Pengguna dan Kepercayaan Pengguna).....	78
V.2.4 Integration into the organization (Integrasi dalam Organisasi).....	82
V.2.5 Effectiveness of implementation effort (Efektivitas upaya implementasi).....	86
V.2.6 Akumulasi Data	93
BAB VI PENUTUP	94
VI.1 Kesimpulan.....	94
VI.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Tipologi Inovasi Mulgan & Albur dalam Muluk (2008:44)	21
Gambar II. 2 Faktor-Faktor Implementasi Inovasi Menurut Steelman (2010:16) 27	
Gambar II. 3 Alur Kerja Nomor Tunggal Darurat 112.....	35
Gambar II. 4 Kerangka Pikir	37
Gambar IV. 1 Struktur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Jumlah Panggilan Masuk Tiga Bulan Pada Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Makassar	39
Tabel V. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel V. 2 Tanggapan Responden Tentang “Pengguna memprioritaskan nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar sebagai media pengaduan keadaan darurat.....	68
Tabel V. 3 Tanggapan Responden Tentang “Pengguna mengetahui alur pelaporan keadaan darurat 112 Kota Makassar”	69
Tabel V. 4 Tanggapan Responden Tentang “Pengguna mampu melakukan pelaporan keadaan darurat kepada nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar oleh diri pengguna sendiri”	69
Tabel V. 5 Tanggapan Responden Tentang “Pengguna mudah melaporkan keadaan darurat ke nomor tunggal keadaan darurat 112 Kota Makassar”	70
Tabel V. 6 Tanggapan Responden Tentang “Pengguna bisa mengakses nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar selama 24 jam”	70
Tabel V. 7 Akumulasi tanggapan responden tentang indikator Use (Pengunaan)	72
Tabel V. 8 Tanggapan Responden Tentang “Operator nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar menerima aduan keadaan darurat pengguna dengan sopan”	74
Tabel V. 9 Tanggapan Responden Tentang “Operator nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar menerima/mengangkat panggilan aduan keadaan darurat pengguna dalam kurun waktu 1-5 detik”	74

Tabel V. 10 Tanggapan Responden Tentang “Operator nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar mampu menjawab semua pertanyaan yang pengguna tanyakan mengenai keadaan darurat yang pengguna alami”	75
Tabel V. 11 Tanggapan Responden Tentang “Operator nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar memberikan arahan yang jelas kepada pengguna terhadap keadaan darurat yang pengguna alami”	76
Tabel V. 12 Akumulasi tanggapan responden tentang indikator Performance (Kinerja)	77
Tabel V. 13 Tanggapan Responden Tentang “Pengguna mempercayakan laporan keadaan darurat kepada nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar”	79
Tabel V. 14 Tanggapan Responden Tentang “Pengguna hanya melaporkan keadaan darurat (Seperti: kebakaran, kerusakan, kecelakaan, bencana alam, penanganan masalah kesehatan, gangguan keamanan dan ketertiban umum) kepada nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar”	79
Tabel V. 15 Tanggapan Responden Tentang “Pengguna selalu menghubungi nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar dalam keadaan darurat pengguna”	80
Tabel V. 16 Akumulasi tanggapan responden tentang indikator User attitudes and beliefs (Budaya pengguna dan kepercayaan pengguna)	81
Tabel V. 17 Tanggapan Responden Tentang “Pengguna tidak perlu melaporkan keadaan darurat ke dinas atau instansi terkait (Seperti: Kepolisian, Pemadam Kebakaran, Instansi kesehatan) setelah melakukan pelaporan keadaan darurat ke nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar”	82
Tabel V. 18 Tanggapan Responden Tentang “Keadaan darurat yang pengguna alami diselesaikan oleh dinas atau instansi terkait (Seperti: Kepolisian, Pemadam	

Kebakaran, Instansi kesehatan) setelah melakukan pelaporan keadaan darurat ke nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar”	83
Tabel V. 19 Akumulasi tanggapan responden tentang indikator Integration into the organization (Integrasi dalam organisasi)	85
Tabel V. 20 Tanggapan Responden Tentang “Pengguna mudah mengingat nomor tunggal panggilan darurat Kota Makassar yakni (nomor 112)”	87
Tabel V. 21 Tanggapan Responden Tentang “Keadaan darurat yang pengguna laporkan terselesaikan oleh nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar”	87
Tabel V. 22 Tanggapan Responden Tentang “Pengguna tidak mengalami kendala dalam melaporkan keadaan darurat kepada nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar”	88
Tabel V. 23 Tanggapan Responden Tentang “Pengguna puas dengan layanan yang diberikan oleh operator nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar”	89
Tabel V. 24 Tanggapan Responden Tentang “Keluhan pengguna tentang nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar di tanggapi dengan baik”	89
Tabel V. 25 Akumulasi tanggapan responden tentang indikator Effectiveness of implementation effort (Upaya efektifitas implementasi)	91
Tabel V. 26 Akumulasi seluruh nilai indikator teori kriteria sukses implementasi inovasi.....	93

BAB I

PENDAHULUAN

I. 1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah sebuah tanggung jawab yang dimiliki oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sebuah negara, pelayanan publik menjadi salah satu hal yang sangat erat dengan kehidupan masyarakat yang mana diketahui bersama bahwa pelayanan publik telah didapatkan sejak masih dalam kandungan hingga nanti ketika akan menghembuskan nafas terakhir, masyarakat tetap berhak atas sebuah pelayanan publik sebagai warga negara

Selaras dengan pendapat di atas, berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik bagi masyarakat membagi pelayanan publik menjadi tiga jenis pelayanan publik yang telah diatur di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumentasi resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte

Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilikan Kendaraan Motor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya Pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, sebagainya,

Begitu banyak jenis pelayanan jasa yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, salah satunya adalah pelayanan telepon keadaan darurat yang diberikan oleh instansi yang berhubungan langsung dengan keadaan darurat seperti: Kepolisian, Layanan Kesehatan, Pemadam Kebakaran, Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (Basarnas), dan lain-lain, setiap instansi pengaduan keadaan darurat yang dimiliki oleh pemerintah Indonesia memiliki nomor panggilan darurat masing-masing yang bisa dihubungi oleh masyarakat ketika membutuhkan pertolongan dalam keadaan darurat.

Hadirnya nomor panggilan darurat setiap instansi pemerintah Indonesia memiliki tujuan agar mempermudah masyarakat dalam melaporkan ketika masyarakat dalam keadaan darurat atau membutuhkan pertolongan dari instansi pemerintah, setiap instansi pemerintah memiliki nomor panggilan masing-masing

seperti: Kepolisian = 110, Pemadam Kebakaran =113, Basarnas =115, Ambulan/Kementrian Kesehatan Republik Indonesia = 119, BNPB = 117.

Hadirnya nomor panggilan darurat setiap instansi pemerintah semestinya menjadi solusi bagi masyarakat ketika ingin melaporkan sesuatu secara cepat dalam keadaan darurat, tetapi disisi lain nomor panggilan darurat semua instansi pemerintah Indonesia cukup banyak, hal itu menjadi sebuah *boomerang* bagi pemerintah yang mana masyarakat kesusahan dalam menghafalkan semua nomor panggilan darurat setiap instansi pemerintah, hal ini sejalan dengan pernyataan bapak Danny Pumanto selaku walikota Makassar pada masa periode tahun 2014 – 2019 yang dikutip dari m.merdeka.com (2017) “Sebelum ini masyarakat mengalami kendala dalam menginformasikan bencana, karena layanan telepon yang tersedia kerap membingungkan. Sulit menghafalkan berbagai nomor kontak yang berbeda-beda. Makanya semua dialihkan ke 112”.

Menyelesaikan sebuah permasalahan yang ada di dalam sebuah pelayanan publik adalah dengan melakukan Inovasi Pelayanan Publik, dengan harapan dengan hadirnya inovasi atau ide baru dalam pelayanan publik bisa menjadi sebuah solusi yang relevan dengan masalah dan keadaan zaman sekarang, tujuan inovasi pelayanan publik telah dikemukakan oleh Suwarno (2008) Inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan “*breakthrough*” untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik yang rigid, kaku dan cenderung status-quo harus mampu dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Inovasi yang biasanya hanya akrab di lingkungan dinamis seperti di sektor publik. Budaya inovasi ini harus dapat dipertahankan dan dikembangkan lebih baik lagi.

Urgensi inovasi pelayanan publik dikemukakan oleh Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Lembaga Administrasi Negara (2012) dalam Sari (2014) menyebutkan bahwa kebutuhan akan inovasi dalam pelayanan publik disebabkan oleh beberapa hal berikut:

1. Masyarakat Indonesia makin terdidik mengalami peningkatan Pendidikan dari masyarakat pendapat rendah ke pendapatan menengah, mengalami proses demokrasi sehingga makin memahami hak-hak mereka. Implikasinya, masyarakat akan semakin demanding untuk mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas dari pemerintah;
2. Pemerintah diharapkan lebih akuntabel dalam menggunakan dana publik. Tidak hanya berkaitan dengan pertanggungjawaban penggunaannya yang memenuhi kaidah administrasi keuangan, akan tetapi juga yang berkaitan dengan value for money;
3. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara efektif dan efisien, sehingga secara terus menerus diharapkan mampu melakukan perubahan;
4. Pemerintah diharapkan mampu memecahkan persoalan-persoalan baru yang muncul sesuai dengan dinamika perkembangan kehidupan modern yang makin kompleks dimana masyarakat tidak lagi dapat bergantung pada mekanisme – mekanisme lama untuk menyelesaikan masalah mereka dengan makin terkikisnya keberadaan institusi tradisional;
5. Pemerintah dituntut mampu menciptakan pelayanan publik yang mampu mendorong competitiveness masyarakat dalam menghadapi tantangan global sehingga masyarakat mampu memanfaatkan berbagai peluang

yang ada untuk menyelesaikan masalah mereka maupun meningkatkan kesejahteraan;

6. Pemerintah menghadapi tantangan makin terbatasnya anggaran, sementara kompleksitas terus berkembang sehingga dituntut untuk makin kreatif mencari sumber-sumber pendanaan dalam memberikan pelayanan publik.

Menjawab permasalahan yang hadir akibat banyaknya nomor panggilan darurat yang dimiliki pemerintah, Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia membuat sebuah Inovasi yakni “Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112” yang bertujuan sebagai nomor tunggal yang bisa digunakan oleh masyarakat dalam keadaan darurat, nomor tunggal panggilan darurat 112 sendiri dapat dihubungi melalui telepon seluler maupun telepon rumah, dengan keunggulan yang lain adalah panggilan yang tertuju ke nomor tunggal panggilan darurat 112 akan di bebaskan pulsa alias gratis (Kominfo.go.id, 2016)

Nomor tunggal Panggilan Darurat 112 telah diatur dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 10 Tahun 2016, di dalam peraturan menteri tersebut telah dijelaskan secara jelas mengenai inovasi tersebut, nomor tunggal panggilan darurat 112 sendiri diperuntukan penanggulan keadaan darurat seperti: kebakaran, kerusuhan, kecelakaan, bencana alam, penanganan masalah kesehatan, gangguan keamanan dan ketertiban umum, dan keadaan darurat lainnya ditetapkan oleh pemerintah dan/atau pemerintah daerah, Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia telah menetapkan (Kominfo) 10 kota sebagai *Pilot Project* sebagai penerapana Nomor Tunggal Panggilan Darurat ini, antara lain: Kota Batam, Kota Tangerang, Kota Depok, Kota Bogor, Kota

Bandung, Kota Surakarta, Kota Balikpapan, Kota Denpasar, Kota Mataram, dan Kota Makassar.

Alasan lain hadirnya Inovasi Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 adalah ketika tahun 2015 dengan dilakukan Kajian Teknis berupa Desain dan Topologi Jaringan serta dilakukan Probit Audit oleh BPKP dengan hasil bahwa diperlukan nomor darurat khusus yang mudah diingat dan dapat dipanggil oleh masyarakat Ketika mengalami semua jenis keadaan darurat. (layanan112.kominfo.go.id, 2016).

Kota Makassar sebagai salah satu kota *Pilot Project* yang dicanangkan oleh Kominfo untuk menerapkan nomor tunggal panggilan darurat 112 dilaksanakan pada masa jabatan bapak Danny Pumanto sebagai wali kota Makassar, bapak Danny Pumanto bersama Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar merealisasikan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang *Launching* tepat di hari berbahagia kota Makassar yakni tanggal 9 november 2016 (Hari Ulang tahun Kota Makassar), dan mengutip perkataan bapak Danny Pumanto “Tidak ada lagi nomor-nomor layanan lain di Makassar selain nomor layanan panggilan darurat yang sudah terpusat pada satu nomor saja yaitu 112” (Makassar.antaraneews.com, 2016).

Penerapan inovasi nomor tunggal panggilan darurat 112 di Kota Makassar sejak tahun 2016 bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada masyarakat Kota Makassar untuk melakukan laporan keadaan darurat kepada pemerintah tanpa harus bingung menghafal semua nomor panggilan darurat setiap instansi, selain memberikan kemudahan dengan hadirnya inovasi ini diharapkan dalam implementasi inovasi ini bisa menjawab semua panggilan darurat di Kota Makassar.

Pada pengimplementasian inovasi nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar terdapat beberapa masalah yaitu berdasarkan data dari (Makassartoday.com, 2020) januari sampai maret tahun 2020 panggilan masuk yang tidak terjawab sebanyak 4.759 panggilan, hal itu menandakan bahwa masih banyaknya jumlah panggilan darurat yang belum bisa di jawab oleh pemerintah Kota Makassar, yang mana diketahui bersama bahwa tujuan dari inovasi ini untuk menjawab semua panggilan darurat dari masyarakat.

Selain itu berdasarkan data panggilan masuk di nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar dari januari sampai maret tahun 2020 yakni sebanyak 6917 panggilan tetapi hanya sebanyak 693 panggilan serius. Hal tersebut menandakan bahwa panggilan yang masuk ke nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar masih banyak yang tidak termasuk panggilan serius yang diketahui bahwa fungsi dari inovasi ini adalah sebagai nomor panggilan darurat masyarakat Kota Makassar. Berdasarkan uraian dan penjelasan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul "**Inovasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Makassar**".

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini mengangkat sebuah rumusan masalah yaitu **Bagaimana implementasi inovasi pelayanan publik: studi kasus nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar?**

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah: untuk mengetahui implementasi inovasi

pelayanan publik: studi kasus nomor tunggal panggilan darurat 112 di Kota Makassar.

I.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi dan dapat dipergunakan sebagai bahan pengembangan kajian Ilmu Administrasi Publik. Serta bisa menjadi bahan referensi atau rujukan penelitian selanjutnya khususnya yang akan meneliti tentang inovasi pelayanan publik dalam nomor tunggal panggilan darurat 112.

b. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran, masukan serta informasi bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar sebagai pemberi jasa nomor tunggal panggilan darurat 112 di Kota Makassar untuk dapat memberikan pelayanan publik yang semakin baik kedepannya khususnya nomor tunggal panggilan darurat 112.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Pelayanan Publik

II.1.1 Definisi Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum: pelayanan umum, adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut peraturan lain, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003: Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal serupa pula ditemukan pada, Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Bab 1 Pasal 1: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut para ahli definisi pelayanan yakni: Menurut Lewis dan Gilman (2005) dalam Hayat (2017), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan Publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat kepada masyarakat tentang

pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik. Zauhar (2001) Pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Dan Sellang (2016) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

II.1.2 Tujuan Pelayanan Publik

Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan/atau kebutuhan barang atau jasa publik. Pelayanan publik yang baik, tentunya menjadi harapan penting bagi masyarakat, mulai dari sikap aparatur yang memberikan pelayanan, bentuk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, samapai kepada perilaku aparaturnya. Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanan baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik.

Pasal 3 Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

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

Penekanan dalam pasal ini adalah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, memberikan konsekuensi hukum kepada siapa yang memberikan pelayanan kepada siapa yang menerima pelayanan. Hak dan kewajiban masyarakat dan aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi koridor yang membatasi dan mengatur jalannya pelayanan publik tersebut (Hayat, 2017).

II.1.3 Fungsi Pelayanan

Setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsepsi dasar yang dibangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan sistem pengelolaan yang profesional. Profesionalitas kinerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan beraya saing, mempunyai implikasi yang positif terhadap kualitas kinerja. Kualitas kinerja dengan kemampuan dan *soft skill* yang dimiliki setiap aparatur, berpengaruh secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

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

Kepastian hukum dimaksudkan untuk menjamin kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam pelayanan publik. Pelayanan publik sesungguhnya untuk masyarakat, apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pelayanan publik menjadi kewajiban bagi aparatur untuk melayaninya. Tetapi, harus diperhatikan pula oleh masyarakat, sistem dan cara menerima pelayanan publik. Prinsipnya adalah saling mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam peneriapan pelayanan publik.

Asas pelayanan publik terdiri yang tertuang dalam pasal 4 Undang-Undang No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, koprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. (Hayat, 2017)

II.1.4. Jenis Pelayanan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 membagi menjadi beberapa kelompok pelayanan publik:

- a. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumentasi resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antar lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya, ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan Pemerintahan, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM pajak, dan keimigrasian

- b. Pelayanan Pembangunan, suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, Pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- c. Pelayanan utilitas, jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi massal.
- d. Pelayanan sandang, pangan, dan papan, jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas tekstil, dan perumahan murah.
- e. Pelayanan kemasyarakatan, jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingan lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, Pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lain-lain. (Badu Ahmad, 2018)

II.1.5 Standar Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, Bab II Point A berbunyi bahwa “standar pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.

Selanjutnya Permen PAN dan Reformasi Birokrasi, Bab II Point Berbunyi “dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- a. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara,
- b. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau,
- c. Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan,
- d. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan,
- e. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan,
- f. Transparansi. harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat,
- g. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental. (Sellang, 2016)

II.1.6 Asas Pelayanan Publik

Menurut Ahmad (2018:60) Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan (Prima) bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan seperti berikut :

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

II.1.7 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Mustofadidjadja (2003:186) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik, meliputi:

- a. **Menetapkan standar pelayanan**, artinya, standar tidak hany menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan

dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan.

- b. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus memiliki berbagai instrumen yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan, kritik ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara proaktif.
- c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil. Dalam pemberian barang layanan tertentu, dimana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan, maka pengertian adil adalah proporsional sesuai dengan tarif yang dibayarkan.
- d. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah diakses oleh masyarakat pelanggan.
- e. Meluruskan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang. Jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, Maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh tingkat yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera meluruskan sesuai dengan kepastiannya, atau jika tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut.

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

II.2 Konsep Inovasi

II.2.1 Definisi Inovasi

Ellitan dan Anatan (2009:36) Konsep Inovasi, secara singkat didefinisikan perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang didalamnya mencakup kreatifitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide atau proses baru. Inovasi dapat pula diartikan sebagai proses adaptasi produk, jasa, ide, atau proses baik yang sudah ada dalam organisasi maupun yang dikembangkan dari luar organisasi.

Fontana (2011:19) penulis merujuk definisi inovasi sebagai keberhasilan ekonomi berkat adanya pengenalan cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mengtransformasi *input* menjadi *output* (teknologi) yang nilai guna yang dipersepsikan oleh konsumen atas manfaat suatu produk (barang dan/atau jasa) dan harga yang ditetapkan oleh produsen.

Menurut Rogers Dalam Suwarno (2008:9) mengatakan *An innovation is an idea, practice, or object that is perceived as a new individual or other unit of adapter*, yang artinya bahwa Rogers memaknai arti inovasi sebagai sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap benar-benar baru atau adaptasi dari hal lainnya.

Menurut Mulgan dan Albur (2003:3) menyatakan *Successful innovation is the creation and implementation of new processes, products, service and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness or quality* yang artinya ciri inovasi yang berhasil adalah adanya bentuk penciptaan dan pemanfaatan proses baru, produk baru, jasa baru dan metode penyampaian yang baru, yang menghasilkan perbaikan signifikan dalam hal efisiensi, efektivitas, maupun kualitas.

II.2.2 Manajemen Inovasi

Menurut Utomo (2017:127) bahwa manajemen inovasi melalui lima tahap utama:

- a. Tahap Pertama adalah *seleksi* dan *koleksi inovasi*. Hasil utama dari tahap ini adalah sebuah direktorasi inovasi yang akan memberi informasi tentang daerah/instansi yang melakukan inovasi, awal munculnya ide inovasi, tokoh dibalik inovasi, jenis inovasi, jenis inovasi yang digagas, permasalahan yang melatarbelakangi atau memicu lahirnya inovasi, proses pematangan inovasi, tahapan pelaksanaan inovasi, dampak yang dihasilkan, serta *contact person* pembelajaran lebih lanjut.
- b. Tahap kedua adalah *inkubasi inovasi*. Tahap ini dimaksudkan sebagai tahapan untuk mematangkan ide/inisiatif atau benih inovasi yang masih belum jelas atau belum terstruktur. Atau mungkin juga inovasi sudah mulai dijalankan namun menghadapi kesulitan untuk melanjutkan, sehingga perlu dianalisis faktor-faktor penghambatnya serta upaya untuk mengatasinya, antara lain dengan pendampingan dari pakar atau dari institusi lain yang memiliki pengalaman sejenis.

- c. Tahap ketiga adalah *diseminasi inovasi*. Ketika inisiatif inovasi sudah mulai berjalan, perlu dikomunikasikan kepada pihak-pihak terkait. Selain untuk mendapatkan *feedback* dan *enrichment* dari pihak luar, diseminasi ini juga bertujuan untuk menginspirasi pihak lain untuk melakukan inovasi sesuai dengan *interest* maupun cakupan pekerjaannya masing-masing.
- d. Tahap keempat adalah *adopsi/replikasi/modifikasi inovasi*. Dengan telah dilakukannya diseminasi, diharapkan akan mengungkit kesadaran dan kemauan untuk berinovasi dari pihak-pihak yang belum berinovasi.
- e. Tahap kelima adalah *aktualisasi inovasi*. Tahap ini adalah pelaksanaan inovasi dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan.

II.2.3 Tipologi Inovasi

Menurut Mulgan & Albur dalam Muluk (2008:44) tipologi inovasi terbagi atas lima, yaitu:

- a. Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan.
- b. inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.
- c. Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan.
- d. Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.

- e. inovasi dalam interaksi system yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.



Gambar II. 1 Tipologi Inovasi Mulgan & Albur dalam Muluk (2008:44)

Menurut Halvorsen, dkk (2005:5) tipologi inovasi di sektor publik terbagi atas beberapa bagian:

- a. *A new or improved service* (Layanan baru atau perbaikan layanan), contoh layanan kesehatan di rumah.
- b. *Process innovation* (Proses Inovasi), contoh perubahan dalam pembuatan layanan atau produk.
- c. *Administrative innovation* (Inovasi Administratif), contoh penggunaan instrumen kebijakan baru, yang mungkin akibat dari perubahan kebijakan.
- d. *System innovation* (Inovasi Sistem), Contoh sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang sudah ada, misalnya dengan pembentukan organisasi baru atau pola baru kerjasama dan interaksi
- e. *Conceptual innovation* (Inovasi Konseptual), contoh perubahan cara pandang para pelaku; perubahan tersebut disertai dengan penggunaan konsep-konsep baru, misalnya pengelolaan air terintegrasi atau sewa mobilitas.

- f. *Radical change of rationality* (Perubahan Radikal) contoh artinya bahwa pandangan dunia atau matriks mental para karyawan suatu organisasi sedang bergeser.

II.2.4 Jenis-Jenis Inovasi

Menurut Hartley (2005) terdapat beberapa jenis-jenis inovasi yakni:

- a. *Product innovation—new products* (Inovasi Produk – Produk Baru), contoh instrumentasi baru di rumah sakit.
- b. *Service innovation—new ways in which services are provided to users* (Inovasi Layanan – Cara Melayani Baru untuk Pengguna layanan), Contoh formulir pajak online.
- c. *Process innovation—new ways in which organizational processes are designed* (Inovasi Proses - cara baru proses organisasi dirancang), Contoh untuk contoh reorganisasi administrasi menjadi proses kantor depan dan belakang; proses pemetaan yang mengarah ke pendekatan baru).
- d. *Position innovation—new contexts or users* (Inovasi Posisi – Konteks baru atau pengguna baru), contoh layanan koneksi untuk anak muda.
- e. *Strategic innovation—new goals or purposes of the organization* (Inovasi Strategi – Tujuan Baru atau tujuan organisasi), contoh kebijakan kpmunitas; yayasan rumah sakit.
- f. *Governance innovation—new forms of citizen engagement, and democratic institutions* (Inovasi Pemerintah – Bentuk Baru Keterlibatan Masyarakat dan Demokrasi), contoh forum-forum dan pengembangan pemerintahan.

- g. *Rhetorical innovation—new language and new concepts* (Inovasi Retoris – Bahasa Baru dan Konsep Baru), contoh konsep biaya kemacetan di London dan pajak karbon.

II.2.5 Atribut Inovasi

Atribut Inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam Suwarno (2008:16) yakni:

- a. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

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.

- b. *Compatibility* atau Kesesuaian

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

- c. *Complexity* atau Kerumitan

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

- d. *Triability* atau Kemungkinan dicoba

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

e. *Observability* atau Kemudahan diamati

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

II.2.6 Kriteria Inovasi

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

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

II.2.7 Indikator Manajemen dan Inovasi Menciptakan Nilai

Indikator dari Manajemen Inovasi penciptaan nilai berdasarkan prinsip Inovasi membutuhkan Integrasi organisasi menurut Meyer dan Garg (2005) dalam Fontana (2011:30) terdiri atas:

a. Integrasi proyek dengan visi strategi organisasi

Indikator ini merupakan ada kesesuaian proyek dengan tujuan jangka Panjang organisasi dan ada kontribusi proyek bagi pencapaian tujuan jangka Panjang organisasi. Indikator ini menjelaskan bahwa ada perencanaan jangka panjang (visi) yang sesuai dengan inovasi yang dilakukan.

b. Integrasi intertemporal antar fase-fase yang berbeda dalam proyek

Indikator ini merupakan ada sesuaian proses dan output dari suatu fase dengan fase lainnya. Indikator ini lebih diharapkan mulai dari penggalian ide, pengembangan konsep, definisi produk, pengembangan produk/proses, dan peluncuran produk. Kualitas proses dari awal dan akhir sangat diperhatikan dalam indicator ini. Proses dapat dikatakan sebagai tahap-tahap inovasi dilaksanakan dan output adalah hasil dari pelaksanaan tahap-tahap tersebut apakah dapat dikatakan sebagai inovasi yang memiliki nilai.

c. Integrasi lintas fungsi selama proyek berjalan

Indikator merupakan ada Kerjasama antar fungsi selama proyek berlangsung secara terintegrasi. Mulai dari manajemen puncak, pemasaran dan jual purna jual, R&D desain, dan tim operasional. Artinya selama proses inovasi semua harus bekerjasama secara terintegrasi.

d. Integrasi dengan lingkungan

Indikator ini menjelaskan bahwa inovasi perlu sesuai dengan konteks di mana inovasi dilakukan dan hasil inovasi akan digunakan. Indikator ini berkaitan dengan semua aspek pendukung inovasi mulai dari penggunaan teknologi, manfaat program bagi masyarakat/konsumen, dampak inovasi terhadap lingkungan, distributor dan penjual.

II.3 Konsep Implementasi Inovasi

II.3.1 Defenisi Implemetasi Inovasi

Dalam Steelman (2010:9) para ahli telah meletakkan teori kontigensi implementasi di mana proses bottom-up dan top-down bekerja secara bersamaan. Dalam pandangan ini, Implementasi inovasi yang efektif adalah fungsi dari berbagai aktivitas dan kemampuan yang saling terkait. Tantangannya adalah untuk mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor yang relevan dengan inovasi tertentu dan untuk melihat apakah faktor-faktor tersebut membantu menjelaskan potensi keberhasilan atau kegagalan inovasi. Dari perspektif Top-Down, penerapan kebijakan inovatif secara efektif merupakan fungsi penyalarsan struktur formal dan insentif.

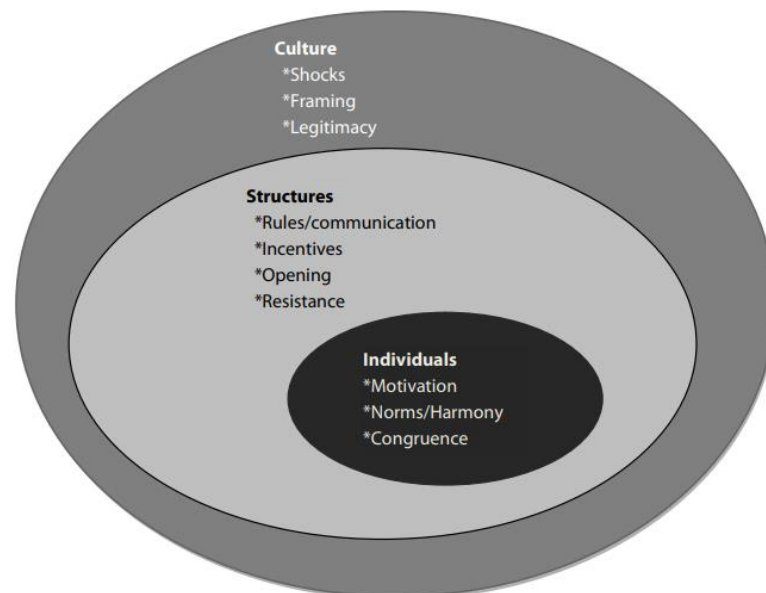
Kondisi ideal yang mendorong inovasi dari waktu ke waktu:

- a. Individu yang termotivasi dan bekerja dalam norma sosial tempat kerja dan lembaga dominan atau budaya organisasi yang mendukung inovasi atau praktik inovatif;
- b. Struktur yang memfasilitasi aturan dan komunikasi yang jelas, insentif yang mendorong kepatuhan pada praktik inovatif, lingkungan politik yang terbuka untuk inovasi, dan kesadaran akan perlawanan dan tindakan untuk mengatasi, mengurangi, atau menetralkan oposisi; dan

- c. Strategi untuk membingkai masalah untuk mendukung praktik inovatif, memanfaatkan kejutan atau peristiwa fokus jika terjadi, dan penggunaan inovasi untuk meningkatkan legitimasi. Kondisi ideal ini jarang terpenuhi, itulah sebabnya inovasi menghadapi tantangan dalam implementasinya.

II.3.2 Faktor-Faktor Implementasi Inovasi

Menurut Steelman (2010:16) faktor-faktor implementasi inovasi yang dikelompokkan menjadi tiga kategori makro yakni Individu, Struktur, dan Budaya. Hal tersebut tergambar dalam gambar untuk menggambarkan bagaimana individu dipengaruhi oleh struktur yang mengelilinginya dan bagaimana budaya mempengaruhi baik struktur maupun individu.



Gambar II. 2 Faktor-Faktor Implementasi Inovasi Menurut Steelman (2010:16)

1. Faktor Individu

Faktor Individu memiliki tiga poin yakni: Motivasi, Norma dan Harmoni, Kesesuaian. Motivasi merupakan stimulus yang mendorong

individu untuk mengubah situasi status quo. Menggambar dari teori kelembagaan pilihan rasional dan teori kebijakan dan manajemen, motivasi memperhitungkan apa yang mendorong wirausahawan kebijakan atau pemimpin untuk melakukan perubahan. Teori menunjukkan bahwa aktor yang tidak puas seringkali adalah orang-orang yang termotivasi untuk melakukan perubahan. Demikian pula, individu-individu ini harus bebas untuk memikirkan solusi alternatif yang mungkin. Ini menunjukkan bahwa mereka harus memiliki otoritas tertentu untuk melakukan perubahan.

Norma dan harmoni mempertimbangkan keinginan individu untuk memelihara hubungan kerja yang baik. Teori implementasi bottom-up dan kelembagaan sosiologis menyatakan bahwa jika norma-norma tempat kerja sejalan dengan implementasi inovasi, maka keharmonisan tempat kerja akan terjaga, sehingga memudahkan individu untuk mengikuti praktik inovatif. Jika inovasi tidak konsisten dengan norma tempat kerja, maka individu yang ingin mengejar praktik inovatif mungkin menemukan diri mereka dalam ketidakharmonisan dengan sesama pekerja.

Kesesuaian menyiratkan bahwa individu bekerja dalam budaya suatu lembaga atau organisasi dan bahwa budaya dominan meresapi ekspektasi dalam struktur bersarang itu. Jika nilai-nilai individu tidak sesuai dengan nilai-nilai agensi yang dominan, maka hal ini dapat menimbulkan kesulitan bagi individu untuk mendukung praktik inovatif.

2. Faktor Struktur

Struktur mencakup aturan dan komunikasi, insentif, keterbukaan, dan resistensi. Aturan dan komunikasi berasal dari teori implementasi top-down, yang menyarankan bahwa struktur di mana inovasi terjadi harus

memberikan dukungan administratif yang jelas untuk praktik inovatif. Jika struktur administrasi mendorong jalur komunikasi yang jelas, aturan tertulis, dan pertukaran informasi yang tidak ambigu, maka ada peluang lebih besar untuk implementasi inovasi itu.

Insentif diambil dari institusionalisme pilihan rasional dan teori implementasi top-down, yang menyiratkan bahwa kalkulus biaya-manfaat individu untuk berpartisipasi dalam praktik inovatif dapat dibentuk menuju kepatuhan dengan insentif yang tepat. Jika struktur memberikan insentif yang tepat, maka inovasi memiliki peluang yang lebih baik untuk diterapkan seiring waktu. Mengambil dari literatur institusionalisme historis dan kepemilikan bersama,

Keterbukaan menunjukkan bahwa struktur politik harus terbuka untuk berubah dan bahwa peluang untuk membuka struktur politik tidak sama untuk semua individu atau kelompok. Jika struktur peluang politik ditutup untuk memilih kelompok, maka membuka struktur politik dapat menjadi tantangan. Setelah dibuka, lebih mudah untuk membuat perubahan di tingkat operasional dalam struktur politik daripada di tingkat kolektif atau konstitutif. Jika perubahan dilakukan pada tingkat kolektif atau konstitutif, mungkin akan bertahan lebih lama daripada perubahan pada tingkat operasional.

Resistensi termasuk kekuatan inersia yang menghalangi perubahan. Inovasi tidak dibawa ke dunia yang bebas dari struktur dan dinamika kekuasaan yang ada. Kepentingan pribadi sering kali berupaya untuk mempertahankan status quo. Institusionalisme historis dan teori keseimbangan bersela membahas dinamika kekuasaan, kelompok

kepentingan, dan monopoli kebijakan dalam struktur yang ada yang dapat menghalangi perubahan.

3. Faktor Budaya

Budaya memerlukan kejutan, pembingkaihan, dan legitimasi. Guncangan mengacu pada peristiwa katalitik yang memberikan kesempatan untuk membayangkan kembali kemungkinan perubahan. Institusionalis sosiologis menyarankan bahwa kita semua tertanam dalam kerangka acuan yang tidak kita pertanyakan.

Kejutan dapat memberikan dorongan untuk melihat dunia secara berbeda dan memotivasi perubahan. Literatur studi manajemen dan kebijakan publik penuh dengan konsep serupa, seperti peristiwa fokus, guncangan eksternal, dan jendela peluang yang mewujudkan fenomena yang sama.

Pembingkaihan adalah jalur kedua dan alternatif untuk mendobrak pandangan dunia budaya tradisional. Berasal dari kelembagaan sosiologis, tetapi juga dianut dalam literatur manajemen publik dan studi kebijakan, framing menyiratkan bahwa definisi masalah yang lebih luas dan alternatif dapat dibentuk untuk mendorong tindakan. Seringkali bingkai digunakan untuk membuat orang merasa dirugikan atau dirugikan, sehingga memberikan dorongan untuk mengambil tindakan.

Akhirnya, legitimasi, seperti yang dikemukakan oleh sosiologis institusional, menunjukkan bahwa praktek inovatif dapat diadopsi dan dipertahankan karena mereka memvalidasi organisasi atau badan dengan cara yang berarti dalam budaya yang lebih luas di mana organisasi beroperasi.

II.3.3 Kriteria Sukses Implementasi Inovasi

Berdasarkan Real dan Poole (2005) menyatakan 5 indikator pengukuran kriteria kesuksesan implementasi inovasi yakni: a. *Use*, b. *Performance*, c. *User attitudes and beliefs*, d. *Integration into the organization*, e. *Effectiveness of implementation effort*.

a. *Use*

Penggunaan. Gunakan pengukuran untuk mencoba menangkap sejauh mana inovasi benar-benar digunakan dalam praktik.

b. *Performance*

Kinerja. Inovasi sering diadopsi untuk meningkatkan beberapa aspek kinerja organisasi dan, karenanya, kinerja dapat digunakan sebagai kriteria untuk sukses.

c. *User attitudes and beliefs*

Sikap dan keyakinan pengguna. Suatu inovasi juga dapat dikatakan berhasil dilaksanakan jika anggota organisasi membentuk sikap dan keyakinan yang disukai tentangnya. Karena dampak inovasi bergantung pada kemauan untuk menggunakannya, sikap dan keyakinan yang disukai meningkatkan kemungkinan manfaat akan terwujud. Sebaliknya, inovasi bermanfaat yang telah diterapkan dengan baik kemungkinan akan menumbuhkan sikap dan keyakinan yang disukai. Beberapa jenis keyakinan dan sikap telah diukur untuk mengukur implementasi, termasuk pengaruh terhadap inovasi, pentingnya inovasi, kepuasan pengguna, penerimaan pengguna, dan komitmen.

d. *Integration into the organization*

Integrasi ke dalam organisasi. Sebuah inovasi juga bisa dikatakan berhasil jika menjadi rutinitas atau meresap ke dalam organisasi dengan cara tertentu.

e. *Effectiveness of implementation effort*

Efektivitas upaya implementasi. Sejauh mana upaya implementasi itu efektif adalah ukuran keberhasilan lainnya. Daripada memanfaatkan keberhasilan inovasi, ukuran keberhasilan implementasi mengasumsikan bahwa inovasi yang efektif adalah bagian dari implementasi yang efektif dan harus tercermin di dalamnya.

II.4 Konsep Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112

II.4.1 Konsep Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112

Program Layanan Nomor Panggilan Darurat 112 (*Call Center* 112) diawali sejak Tahun 2015 dengan dilakukan Kajian Teknis berupa Desain dan Topologi Jaringan serta dilakukan Probit Audit oleh BPKP dengan hasil bahwa diperlukan nomor darurat khusus yang mudah diingat dan dapat dipanggil oleh masyarakat ketika mengalami semua jenis kejadian darurat.

Call Center 112 dilaksanakan secara Desentralisasi oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (kecuali DKI Jakarta dilakukan oleh Pemerintah Provinsi) dengan mempertimbangkan bahwa unit yang terjun ke lapangan untuk memberikan bantuan darurat secara administratif dan kecepatan penanganan berada di daerah (Organisasi Pemerintah Daerah/OPD) seperti Pemadam Kebakaran/BPBD, Dinas Kesehatan/Rumah Sakit Umum Daerah, Dinas Perhubungan, Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), dll, instansi vertikal seperti Polres, dan instansi/lembaga terkait di daerah.

Kemenkominfo melalui Direktorat Pengembangan Pitalabar, Ditjen Penyelenggaraan Pos dan Informatika meluncurkan program Layanan Nomor Panggilan Darurat 112, seperti 911 di Amerika. Indonesia menggunakan nomor 112 dikarenakan nomor Default Emergency pada ponsel yang dipasarkan di Indonesia dan juga merupakan standar International Telecommunication Union (ITU).

Kondisi saat ini beberapa nomor darurat seperti Kepolisian = 110, Pemadam Kebakaran =113, Basarnas =115, Ambulan/Kemenkes =119, BNPB = 117 yang diselenggarakan oleh Pemerintah Pusat masih bisa digunakan. Dengan hadirnya nomor 112 yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah, maka masyarakat cukup perlu mengingat 1 (satu) nomor saja, yaitu nomor 112 yang mengintegrasikan seluruh nomor darurat untuk mendapatkan pertolongan semua jenis kejadian darurat didaerahnya. Panggilan masyarakat ke nomor 112 tidak dipungut biaya atau gratis dan masih dapat dipanggil ketika ponsel terkunci.

Regulasi dalam pelaksanaan *Call Center* 112 yang melibatkan Pemerintah Pusat (Kemkominfo), Pemerintah Daerah dan Operator Telekomunikasi tertuang dalam Permenkominfo 10/2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat dan Keputusan Dirjen PPI 112/2019 tentang Pedoman Teknis Penyediaan Layanan Nomor Panggilan Darurat 112.

Penyelenggaraan *Call Center* 112 dimulai di Tahun 2016 secara mandiri oleh Prov. DKI Jakarta dan Kota Surabaya, serta Pilot Project di 10 Kota antara lain Kota Batam, Kota Tangerang, Kota Depok, Kota Bogor, Kota Bandung, Kota Surakarta, Kota Balikpapan, Kota Denpasar, Kota Mataram dan Kota Makassar.

Di Tahun 2017 bertambah Kota Manado. Tahun 2018 bertambah 14 kab/kota. Tahun 2019 bertambah 16 kab/kota. Sampai dengan Bulan Juli 2020

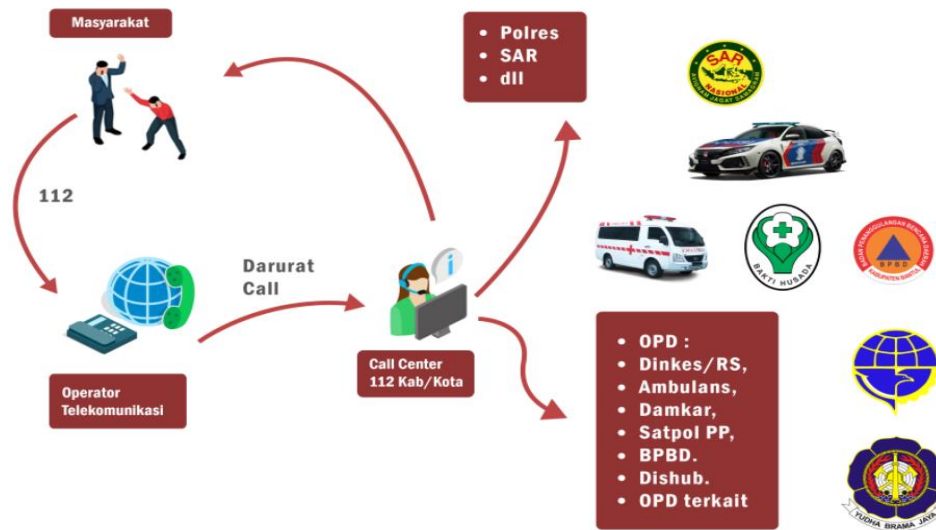
bertambah 18 kab/kota, sehingga sampai dengan Bulan Juli 2020 total ada 61 Pemerintah Daerah yang melaksanakan secara mandiri.

II.4.2 Tujuan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112

Layanan Nomor Panggilan Darurat 112 merupakan layanan yang dapat digunakan saat terjadi keadaan darurat dengan menghubungi nomor 112 yang akan terhubung dengan Pusat Panggilan Darurat (*Call Center* 112) yang dibangun oleh pemerintah daerah. Layanan Nomor Panggilan Darurat 112 bertujuan untuk mempermudah masyarakat mengingat nomor darurat, mempercepat penanggulangan keadaan darurat, serta mempermudah koordinasi antar instansi terkait.

Dibangunnya Pusat Panggilan Darurat (*Call Center* 112) merupakan salah satu upaya pemerintah daerah dalam mempercepat pertolongan kepada masyarakat yang mengalami kondisi gawat darurat, seperti kebakaran, kerusuhan, kecelakaan, bencana alam, penanganan masalah kesehatan, gangguan keamanan dan ketertiban umum, dan/atau keadaan darurat lainnya yang ditetapkan oleh pemerintah dan/atau pemerintah daerah.

II.3.3 Alur Kerja Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112



Gambar II. 3 Alur Kerja Nomor Tunggal Darurat 112

Sumber : <https://layanan112.kominfo.go.id/tentang>

II. 5 Kerangka Berpikir

Kerangka Pikir adalah sebuah alur pemikiran yang digunakan oleh peneliti untuk menjawab masalah yang ada dirumusan masalah peneliti, dengan menggunakan sebuah teori yang relevan dengan fokus atau judul peneliti.

Penelitian ini membahas mengenai Inovasi Pelayanan Publik studi kasus Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Makassar. Untuk menjawab permasalahan penelitian, peneliti menarik kesimpulan bahwa teori Pengukuran kesuksesan Implementasi Inovasi dari Real dan Poole (2005) merupakan teori yang relevan dan mampu menjawab permasalahan penelitian.

Menurut Real dan Poole terdapat lima variabel yang mempengaruhi dalam kesuksesan implementasi inovasi:

- a. Use

Penggunaan. Gunakan pengukuran untuk mencoba menangkap sejauh mana inovasi benar-benar digunakan dalam praktik.

b. Performance

Kinerja. Inovasi sering diadopsi untuk meningkatkan beberapa aspek kinerja organisasi dan, karenanya, kinerja dapat digunakan sebagai kriteria untuk sukses.

c. User attitudes and beliefs

Sikap dan keyakinan pengguna. Suatu inovasi juga dapat dikatakan berhasil dilaksanakan jika anggota organisasi membentuk sikap dan keyakinan yang disukai tentangnya. Karena dampak inovasi bergantung pada kemauan untuk menggunakannya, sikap dan keyakinan yang disukai meningkatkan kemungkinan manfaat akan terwujud. Sebaliknya, inovasi bermanfaat yang telah diterapkan dengan baik kemungkinan akan menumbuhkan sikap dan keyakinan yang disukai. Beberapa jenis keyakinan dan sikap telah diukur untuk mengukur implementasi, termasuk pengaruh terhadap inovasi, pentingnya inovasi, kepuasan pengguna, penerimaan pengguna, dan komitmen.

d. Integration into the organization

Integrasi ke dalam organisasi. Sebuah inovasi juga bisa dikatakan berhasil jika menjadi rutinitas atau meresap ke dalam organisasi dengan cara tertentu.

e. Effectiveness of implementation effort

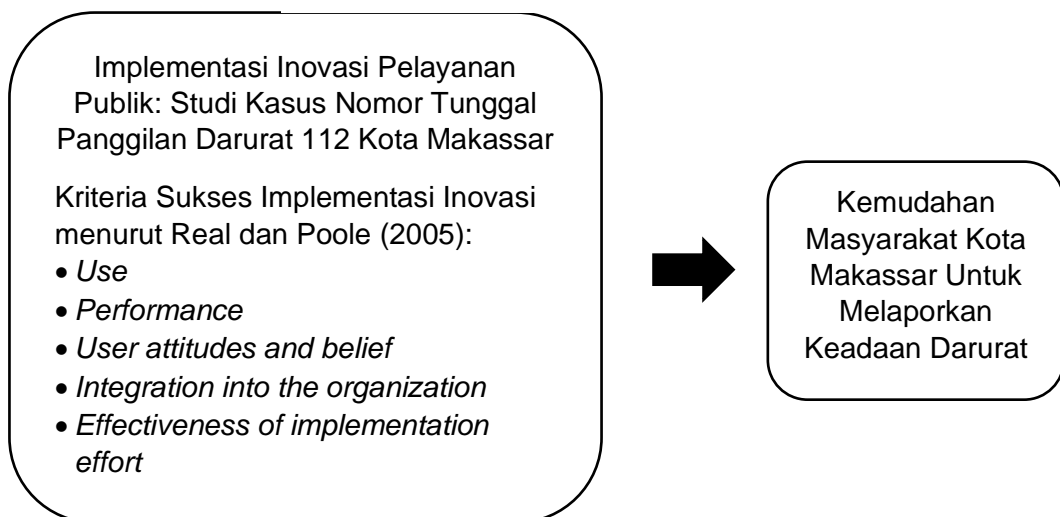
Efektivitas upaya implementasi. Sejauh mana upaya implementasi itu efektif adalah ukuran keberhasilan lainnya. Daripada memanfaatkan keberhasilan inovasi, ukuran keberhasilan implementasi mengasumsikan

bahwa inovasi yang efektif adalah bagian dari implementasi yang efektif dan harus tercermin di dalamnya.

Berdasarkan faktor yang telah dikemukakan oleh Real dan Poole, 2005 peneliti akan menggunakan lima indikator yang dikemukakan oleh Real dan Poole yakni: a. Use, b. Performance, c. User attitudes and beliefs, d. Integration into the organization, e. Effectiveness of implementation effort.

Berikut adalah gambaran kerangka yang digunakan oleh peneliti pada penelitian Inovasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Makassar:

Gambar II. 4 Kerangka Pikir



II.6 Hipotesis

Berdasarkan pada kerangka pemikiran di atas maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

- Bahwa implementasi inovasi pelayanan publik nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar belum di implementasikan dengan cukup baik.