

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI INOVASI APLIKASI SISNAKER  
DI DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA MAKASSAR**

**MEGA SUCI A**

**E011181008**



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



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

## **ABSTRAK**

**Mega Suci A (E011181008). Implementasi Inovasi Aplikasi Sisnaker Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar. Dibimbing oleh Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si.,M.P.A., M.Sc dan Adnan Nasution, S.Sos, M.Si**

Penelitian ini berfokus pada pada “Implementasi Inovasi Aplikasi Sisnaker di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar”. Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Sisnaker di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar. Sampel pada penelitian ini sebanyak 89 orang, dengan metode penelitian kuantitatif serta pendekatan 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 Poople (2005) menyatakan 3 indikator pengukuran kriteria kesuksesan implementasi inovasi yakni: a. *Use*, b. *Performance*, c. *User attitudes and beliefs*.

Hasil penelitian ini diperoleh implementasi inovasi aplikasi Sisnaker di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar, pada pengimplementasiannya telah dilaksanakan dengan baik, hal tersebut ditunjukkan melalui hasil rata-rata persentase dari seluruh indikator yakni 86,14% yang berkategori sangat berkualitas, angka rata-rata persentase akhir didapatkan dari gabungan nilai rata-rata setiap indikator yakni: 1. Indikator *Use* (Penggunaan) yakni sebesar 83,18%, 2. *Performance* (Kinerja) yakni sebesar 89,81%, 3. *User attitudes and beliefs* (Sikap dan keyakinan pengguna) yakni sebesar 85,43%.

***Kata Kunci: Aplikasi Sisnaker, Inovasi Pelayanan Publik, Implementasi Inovasi***



**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

### **ABSTRACT**

**Mega Suci A (E011181008). Implementation of the Sisnaker Application Innovation at the Makassar City Manpower Office. Supervised by Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si.,M.P.A., M.Sc and Adnan Nasution, S.Sos, M.Si**

This study focuses on "Implementation of the Manpower Application Innovation at the Makassar City Manpower Office". In general, this study aims to describe the Implementation of Public Service Innovation Based on Sisnaker Applications at the Manpower Office of Makassar City. The sample in this study was 89 people, with quantitative research methods and descriptive approaches. 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 research is the success criteria for implementing innovation from Real and Poole (2005) stating 3 indicators for measuring the success criteria for innovation implementation, namely: a. Use, b. Performance, c. User attitudes and beliefs.

The results of this study obtained the implementation of the Sisnaker application innovation at the Manpower Office of Makassar City, the implementation has been carried out well, this is indicated by the average percentage of all indicators, namely 86.14% which is categorized as very qualified, the final average percentage is obtained from the combined average value of each indicator, namely: 1. Use indicator which is 83.18%, 2. Performance (performance) which is 89.81%, 3. User attitudes and beliefs, namely by 85.43%.

***Keywords: Sisnaker Application, Public Service Innovation, Innovation Implementation***



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mega Suci A  
Nim : E011181008  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang : S1

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Implementasi Inovasi Aplikasi Sisnaker di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar" adalah benar benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 25 April 2022

Yang menyatakan,



Mega Suci A



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mega Suci A  
Nim : E011181008  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Implementasi Inovasi Aplikasi Sisnaker di Dinas  
Ketenagakerjaan Kota Makassar

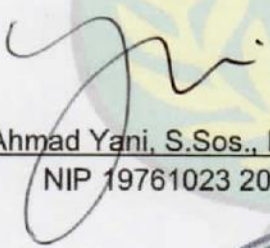
Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan telah sesuai dengan saran tim penguji, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.


Makassar, 25 April 2022

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., M.P.A., M.Sc  
NIP. 19761023 200501 1 001

  
Adnan Nasution, S.Sos, M.Si  
NIP. 19740707 200501 1 001



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 : Mega Suci A  
Nim : E011181008  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Implementasi Inovasi Aplikasi Sisnaker di Dinas  
Ketenagakerjaan Kota Makassar

Telah dipertahankan dihadapan sidang penguji skripsi program sarjana  
Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Hasanuddin pada Hari Rabu 27 April 2022.

Makassar, 25 April 2022

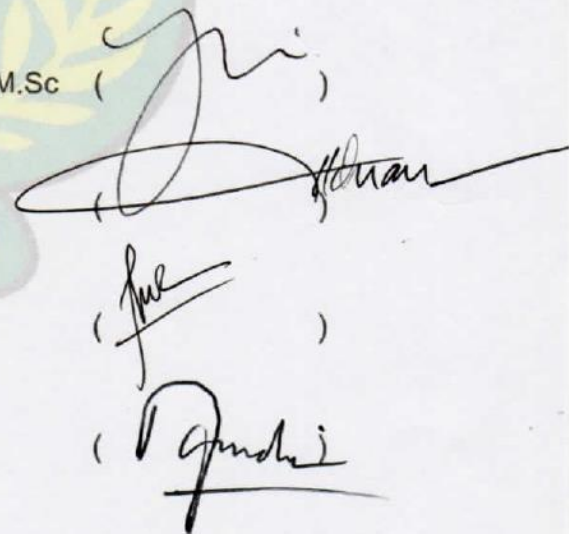
Tim Penguji Skripsi

Ketua : Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., M.P.A., M.Sc (

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

Anggota : 1. Prof. Dr. Hamsinah, M.Si

2. Dr. Nurdin Nara, M.Si



## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT telah memberikan nikmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Implementasi Inovasi Aplikasi Sisnaker di Dinas Ketenagakerjaan 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 shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan kita dari zaman kegelapan menuju zaman 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, berkat rahmat dari Allah SWT. dan bantuan dari berbagai pihak sehingga kendala- kendala yang dihadapi dapat diselesaikan. Untuk itu, penulis ingin memberikan penghargaan serta ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada ayahanda tersayang Bapak **Lahman Napisah** dan ibunda tercinta ibu **Norma** yang telah mencurahkan kasih sayang, doa, perhatian, pengorbanan, perjuangan, serta dukungan moril maupun materil kepada penulis sampai saat ini. Dan juga kepada saudara- saudara penulis, yaitu **Lusiana, Andi Lamnor, Fitriani** yang telah memberikan semangat serta dukungan kepada penulis.

Pada penyusunan skripsi ini tidak luput dari bantuan 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. **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Palubuhu, MA** selaku Rektor Unhas beserta para wakil Rektor Universitas Hasanuddin, staf dan jajarannya.
2. **Prof. Dr. Armin Arsad, M.Si** selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta para wakil dekan, staf dan jajarannya.
3. **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin dan **Dr. Muh.Tang Abdullah, S. Sos, M.AP** selaku sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. **Andi Rahmat Hidayat, S.Sos., M.Si** selaku dosen penasehat akademik selama kurang lebih empat tahun, terima kasih atas nasehat dan bimbingannya.
5. **Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si, M.P.A., M.Sc** selaku pembimbing I dan **Adnan Nasution, S.Sos, 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. **Prof. Dr. Hamsinah, M.Si** dan **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku penguji dalam ujian skripsi, terima kasih atas kritik dan saran yang membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.
7. **Dosen Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin** yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang sangat berharga selama kurang lebih empat tahun perkuliahan.



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 Ketenagakerjaan Kota Makassar** atas bantuannya kepada penulis selama melakukan penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Terima kasih kepada **Para- Paraku (Sakhratun Nisa, Ainun Anugrah, Indah Marsita, Ratu Triana, Nurul Faradila R, Anggit Aulia A, Nur baladiyah, Irmadamayanti, Novianti, Ardikasari)** yang telah memberikan motivasi dan semangat serta telah menjadi tempat untuk berbagi cerita selama kurang lebih empat tahun perkuliahan.
11. Teman seperjuangan selama perkuliahan di kampus **LENTERA 2018**, terima kasih untuk empat tahunnya, tetaplah menjadi penerang untuk selamanya.
12. Terima kasih kepada **HUMANIS FISIP UNHAS** yang telah memberi pengalaman berorganisasi serta mengukir cerita baru di kehidupan penulis.
13. Terima kasih kepada teman **KKN PINRANG 3** yang telah memberikan warna, cerita, pengalaman, pengetahuan, serta liburannya.
14. Terima Kasih kepada **Prilly Latuconsina** yang telah menjadi inspirasi serta memberikan motivasi di kehidupan penulis sejak 2015 hingga sekarang.
15. Terima kasih kepada Channel youtube **“Lapor Pak” & “Tonight Show”** karena telah menjadi tontonan yang lucu, seru, serta menghibur untuk penulis dikala mengerjakan skripsi.
16. Penyanyi Indonesia (**Judika, Tulus, Virgoun, Rizky Febian, Yura Yunita, Fatin Sidqia, Lyodra Idol, Mahalini Idol**) akan karyanya yang begitu luar biasa sehingga membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini.

17. Kepada semua pihak yang telah membantu penulis dan tidak sempat penulis sebutkan satu- persatu, terima kasih telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini
18. The last, Terima Kasih untuk **Mega Suci A** yang sudah berjuang sampai saat ini, terima kasih, terima kasih, and I Love You.

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

Makassar, 25 April 2022

Mega Suci A

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACK .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>I.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>I.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>6</b>
<b>I.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>I.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
<b>II.1 Konsep Pelayanan Publik.....</b>	<b>8</b>
II.1.1 Definisi Pelayanan Publik .....	8
II.1.2 Tujuan Pelayanan Publik .....	10
II.1.3 Jenis- Jenis Pelayanan.....	11
II.1.4 Standar Pelayanan Publik .....	13
II.1.5 Asas Pelayanan Publik .....	15
II.1.6 Prinsip- Prinsip Pelayanan Publik .....	16
II.1.7 Karakteristik Pelayanan Publik .....	19
<b>II.2 Konsep Inovasi.....</b>	<b>20</b>
II.2.1 Definisi Inovasi .....	20
II.2.2 Tipologi dan Jenis- Jenis Inovasi Sektor Publik .....	22
II.2.3 Level Inovasi .....	24
II.2.4 Kriteria Inovasi.....	25
II.2.5 Atribut Inovasi Pelayanan Publik .....	27
II.2.6 Prinsip Inovasi Pemerintah Daerah.....	28
II.2.7 Faktor Keberhasilan Inovasi .....	29

II.2.8 Faktor Penghambat Inovasi .....	30
<b>II.3 Konsep Implementasi Inovasi .....</b>	<b>32</b>
II.3.1 Definisi Implementasi Inovasi .....	32
II.3.2 Faktor- Faktor Implementasi .....	33
II.3.3 Kriteria Sukses Implementasi Inovasi .....	37
<b>II.4 Program Aplikasi Sisnaker .....</b>	<b>39</b>
II.4.1 Konsep Aplikasi Sisnaker .....	39
<b>II.5 Kerangka Berpikir .....</b>	<b>40</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
<b>III.1 Pendekatan Penelitian .....</b>	<b>45</b>
<b>III.2 Lokasi Penelitian .....</b>	<b>45</b>
<b>III.3 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>46</b>
<b>III.4 Jenis dan Sumber Data.....</b>	<b>47</b>
<b>III.5 Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>48</b>
<b>III.6 Teknik Analisis Data.....</b>	<b>49</b>
<b>III.7 Definisi Operasional.....</b>	<b>51</b>
<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
<b>IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....</b>	<b>53</b>
<b>IV.2 Profil Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar .....</b>	<b>54</b>
IV.2.1 Visi Misi Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar.....	54
IV.2.2 Struktur Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar .....	55
IV.2.3 Tugas dan Fungsi Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar .....	57
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN .....</b>	<b>71</b>
<b>V.1 Karakteristik Responden .....</b>	<b>71</b>
V.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
V.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	71
V.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	72
V.1.4 Karakteristik Berdasarkan Status Pekerjaan .....	73
<b>V.2 Karakteristik Penggunaan .....</b>	<b>74</b>
V.2.1 Karakteristik Berdasarkan Status Pengunduhan .....	74
V.2.2 Karakteristik Berdasarkan Waktu Pengunduhan .....	75
<b>V.3 Kriteria Sukses Implementasi Inovasi pada Implementasi Inovasi     Aplikasi Sisnaker di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar .....</b>	<b>76</b>
V.3.1 Use (Penggunaan) .....	77

V.3.2 <i>Performance</i> (Kinerja) .....	82
V.3.3 <i>User Attitude and Beliefs</i> (Sikap dan Keyakinan Pengguna) .....	88
V.3.4 Akumulasi Data .....	96
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>98</b>
<b>VI.1 Kesimpulan .....</b>	<b>98</b>
<b>VI.2 Saran .....</b>	<b>98</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>103</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Data Pengguna Aplikasi Sisnaker di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar.....	46
Tabel III.2 Operasional Variabel Penelitian .....	52
Tabel V.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel V.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	72
Tabel V.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	73
Tabel V.4 Karakteristik Berdasarkan Status Pekerjaan.....	74
Tabel V.5 Karakteristik Berdasarkan Status Pengunduhan.....	74
Tabel V.6 Karakteristik Berdasarkan Waktu Pengunduhan.....	75
Tabel V.7 Tanggapan Responden tentang “Pengguna memprioritaskan Aplikasi Sisnaker sebagai media pelayanan online tenaga kerja” ....	77
Tabel V.8 Tanggapan Responden tentang “Aplikasi Sisnaker sangat mudah diakses oleh siapapun untuk mendapatkan layanan tenaga kerja” ..	78
Tabel V.9 Tanggapan Responden tentang “Aplikasi Sisnaker sangat mudah digunakan sebagai media pelayanan online tenaga kerja”.....	78
Tabel V.10 Tanggapan Responden tentang “Aplikasi Sisnaker sangat membantu tenaga kerja dan pencari kerja sebagai media pelayanan online” .....	79
Tabel V.11 Akumulasi Tanggapan Responden tentang Indikator <i>Use</i> (Penggunaan)” .....	80
Tabel V.12 Tanggapan Responden tentang “Aplikasi Sisnaker mengurangi biaya yang pengguna keluarkan dalam mengurus layanan tenaga kerja” .....	82
Tabel V.13 Tanggapan Responden tentang “Aplikasi Sisnaker meminimalkan alokasi waktu dalam pelayanan tenaga kerja di Kota Makassar” .....	83
Tabel V.14 Tanggapan Responden tentang “Aplikasi Sisnaker mengurangi kesalahan database pengguna layanan tenaga kerja di Kota Makassar”.....	84
Tabel V.15 Tanggapan Responden tentang “Aplikasi Sisnaker merupakan inovasi pelayanan publik dalam layanan tenaga kerja di Kota Makassar”.....	85

Tabel V.16 Akumulasi tanggapan responden tentang indikator <i>Performance</i> (Kinerja).....	86
Tabel V.17 Tanggapan Responden tentang “Aplikasi Sisnaker merupakan layanan online tenaga kerja yang terpercaya dan keamanan data terjamin” .....	89
Tabel V.18 Tanggapan Responden tentang “Aplikasi Sisnaker memberikan layanan memuaskan sebagai pelayanan tenaga kerja online” .....	90
Tabel V.19 Tanggapan Responden tentang “Aplikasi Sisnaker bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar”.....	91
Tabel V.20 Tanggapan Responden tentang “Aplikasi Sisnaker dapat diterima dikalangan masyarakat karena memberikan kemudahan dalam mengakses seluruh layanan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar”.....	92
Tabel V.21 Akumulasi tanggapan responden tentang indikator <i>User Attitudes and Beliefs</i> (Sikap dan Keyakinan Pengguna) .....	93
Tabel V.22 Akumulasi seluruh nilai indikator teori kriteria sukses implementasi inovasi .....	96

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Tipologi Inovasi Mulgan dan Albury (2003) dalam Muluk (2008:45).....	23
Gambar II.2 Faktor Implementasi Inovasi (Steelman, 2010:18).....	33
Gambar II.3 Kerangka Pikir.....	44
Gambar IV.1 Susunan Organisasi Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar .....	55



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Salah satu fungsi utama administrasi publik yang menjadi tanggung jawab pegawai negeri adalah menyelenggarakan pelayanan publik. Pelayanan publik itu sendiri merupakan hal yang paling mendasar karena berhubungan langsung dan melibatkan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat sebagai subjek yang dilayani. Hal tersebut selaras dengan Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai 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.

Hal- hal yang perlu diperhatikan di dalam pelayanan publik yakni kualitas karena penilaian atas baik atau buruknya sebuah negara dapat dilihat dari seberapa baiknya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat menyediakan serta memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Sejalan dengan hal tersebut, pemberi dan penerima pelayanan publik juga sangat penting untuk mengetahui akan tujuan dari pelayanan publik karena dengan mewujudkan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang- undangan terkait hak dan kewajiban yang tertera senantiasa menjadi sebuah jalur yang membatasi serta mengontrol

jalannya proses pelayanan publik sehingga dapat memberikan efek seimbang terhadap pelaksanaan pelayanan publik itu sendiri.

Namun, kondisi pelayanan publik di Indonesia hingga saat ini tidak pernah lepas dari berbagai tuntutan pelayanan yang seharusnya lebih baik dari sebelumnya. Pemerintah dituntut untuk bertindak lebih cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan agar pelayanan yang optimal dapat diberikan kepada masyarakat. Mulgan dan Albury (2003) menyebutkan bahwa efektivitas pelayanan pemerintah bergantung pada keberhasilan inovasi yang mengembangkan cara yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhan, memecahkan masalah, dan menggunakan sumber daya dan teknologi. Dari sini, Pemerintah dituntut untuk berani menciptakan inovasi jika organisasi pemerintah ingin efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Itu artinya, agar pelayanan publik tetap berjalan dengan baik, diperlukan tingkat inovasi yang tinggi sebagai bahan inti dalam pemerintahan yang tentu kehadirannya mampu memenuhi harapan publik serta menjadi salah satu upaya pemerintah dalam mengatasi berbagai permasalahan-permasalahan terkait kinerja aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Berbicara tentang upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satu organisasi pemerintah yang juga tidak ingin ketinggalan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yakni Kemnaker. Pada tahun 2019 kemarin, Kementerian Ketenagakerjaan mengeluarkan terobosan baru dalam pemberian layanan yang berbasis aplikasi dan tentunya berorientasi kepada pelayanan prima. Terobosan baru tersebut selanjutnya disebut dengan aplikasi sistem

informasi ketenagakerjaan. Aplikasi ini merupakan sebuah inovasi baru dari pihak Kemnaker untuk memberikan *single service* (pelayanan tunggal) agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang baik, prima dan *real time* dalam rangka mengakses semua layanan yang ada di Kementerian Ketenagakerjaan. Kehadiran program pelayanan berbasis aplikasi Sisnaker ini bertujuan agar memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses atau mendapatkan sebuah pelayanan khususnya bagi masyarakat Kota Makassar. Berdasarkan hasil observasi penulis, kondisi pelayanan sebelum adanya aplikasi ini pelayanan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar masih dilaksanakan secara manual sebagaimana dinyatakan oleh salah satu staf pegawai disana:

“Dulu sistem pelayanannya masih menggunakan kertas formulir yang diisi sesuai dengan data diri sebagai salah satu syarat kepengurusan berkas, istilahnya masih menggunakan sistem manual, itu saja sudah memakan waktu lama. Tapi sekarang sudah mudah, masyarakat tinggal memasukkan NIK (Nomor Induk Kependudukan) nanti semua data dari Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) akan terhubung langsung dengan aplikasi ini. Jadi tinggal sistem yang bekerja lalu mencetak dokumen atau berkas yang ingin dibuat.”

Sebelum peluncuran aplikasi Sisnaker ini, pelayanan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar terbilang cukup tidak efektif dan efisien. Hal tersebut jelas diutarakan oleh salah satu staf pegawai saat penulis melaksanakan kegiatan magang di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar sekaligus melakukan observasi terkait inovasi ini.

“Aplikasi Sisnaker ini mempermudah kami saat melayani masyarakat, lewat ini masyarakat bisa mengakses atau mendapatkan layanan dari Kementerian Ketenagakerjaan secara terbuka. Sebelumnya, pelayanan yang disediakan hanya *face to face* (tatap muka) jadi mudah dimanfaatkan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Kehadiran Aplikasi ini juga membuat masyarakat tidak perlu membuang waktunya terlalu lama hanya

untuk mengakses ataupun mendapatkan satu dokumen saja. Mereka tinggal memasukkan datanya sesuai data kependudukan di aplikasi ini di manapun mereka berada, Jadi ketika memerlukan data/ dokumen dari Dinas Ketenagakerjaan mereka hanya perlu datang untuk mencetaknya di sini tanpa harus mengisi formulir lagi dan menunggu lebih lama. Jadi itulah saya sangat mendukung keberadaan aplikasi Sisnaker ini”.

Dimana, praktik pemberian layanan dilakukan secara *face to face* (tatap muka) yang memberikan peluang besar timbulnya praktek pungutan liar dan korupsi. Selanjutnya, dikatakan tidak efektif karena pelayanannya masih berbelit- belit serta memakan waktu yang cukup lama dari proses pengantrian hingga penyelesaian dokumen terkait. Dikatakan pula tidak efisien, juga karena praktik pelayanannya yang bersifat dari tangan ke tangan, sehingga banyak oknum yang mengambil kesempatan untuk memanfaatkan kondisi tersebut. Selain itu, masalah lain yang kerap muncul yakni banyaknya keluhan masyarakat terkait website informasi yang terlalu banyak terkait informasi ketenagakerjaan dan sejenisnya. Sehingga kehadiran aplikasi ini sangat membantu dan juga menjadi solusi yang inovatif bagi pemerintah menyelesaikan satu persatu masalah- masalah terkait kualitas pelayanan di Dinas Ketenagakerjaan terutama Kota Makassar. Hal tersebut juga sejalan dengan pernyataan Bapak Hanif Dhakiri selaku Menteri Ketenagakerjaan periode 2014 - 2019 yang dikutip dari Liputan6.com (2019) yang mengatakan bahwa :

“Saya ingin mengapresiasi peluncuran Sisnaker hari ini sebagai suatu terobosan Kemnaker untuk memberikan single service, pelayanan tunggal di Kemnaker, karena kalau berbicara mengenai web dan portal informasi, kita ada lebih dari 85 website beragam informasi. Ibarat pintu, pintunya banyak sekali. Kalau orang masuk ke beberapa layanan, masuknya berkali- kali data, tidak efisien. Sehingga kadang jadi bumerang bagi kami akibat banyaknya aduan masyarakat terkait portal informasi”.

Sehingga dengan kehadiran aplikasi Sisnaker ini sangat penting agar masyarakat bisa mendapat pelayanan yang baik untuk bisa mengakses seluruh pelayanan Kemnaker yang berjumlah 16 layanan terpadu ketenagakerjaan, yang mencakup 12 layanan teknis ketenagakerjaan dan 4 layanan pendukung. Seluruh layanan tersebut terintegrasi dalam satu domain website Kementerian Ketenagakerjaan yang kemudian dipermudah dengan hadirnya aplikasi dalam satu genggaman yakni aplikasi Sisnaker. Adapun 12 layanan teknis ketenagakerjaan tersebut antara lain: layanan pelatihan kerja, layanan pemagangan, layanan penggunaan tenaga kerja asing, layanan wajib lapor ketenagakerjaan di perusahaan, layanan kelembagaan, sertifikasi, karirhub, standardisasi kompetensi kerja nasional Indonesia, produktivitas, peraturan perusahaan dan perjanjian kerja bersama (PP dan PKB), izin K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja) dan SMK3 (Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja), serta layanan bantuan. Sedangkan 4 layanan pendukung lainnya adalah aplikasi pengaduan, berita, data informasi, dan regulasi ketenagakerjaan. Kehadiran aplikasi Sisnaker ini sangat penting agar masyarakat bisa mendapat pelayanan yang baik, prima, dan real time untuk bisa mengakses seluruh pelayanan Ketenagakerjaan. Sistem informasi ketenagakerjaan juga telah diintegrasikan dengan K/L terkait, diantaranya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan); Ditjen Dukcapil (Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil), Kemendagri (Kementerian Dalam Negeri) untuk akses data Kependudukan; *Online Single Submission* (OSS) dari BKPM (Badan Koordinasi Penanaman Modal); Direktorat Jenderal Imigrasi, Kemenkumham (Kementerian Hukum dan Hak

Asasi Manusia); dan Direktorat Jenderal Perbendaharaan, Kemenkeu (Kementerian Keuangan), dan lain- lain.

Berdasarkan uraian- uraian tersebut peneliti tertarik untuk mengangkat sebuah judul penelitian yakni **“Implementasi Inovasi Aplikasi Sisnaker di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar”**

## **I.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini mengangkat sebuah rumusan masalah yaitu **Bagaimana Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Sisnaker di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar ?**

## **I.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yang hendak dicapai yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Sisnaker di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar.

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

Adapun dalam penelitian ini telah dirumuskan manfaat teoritis dan manfaat praktis yang akan didapatkan antara lain sebagai berikut.

### **a. Manfaat Teoritis**

Sebagai bahan kajian dan sumbangan pemikiran bagi upaya pengembangan ilmu administrasi publik, terkhusus pada perspektif kajian dan teori inovasi dalam pelayanan publik. Serta dapat menjadi bahan referensi atau rujukan penelitian- penelitian selanjutnya, khususnya yang memiliki keterkaitan dengan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi Sisnaker pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar.

b. Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan, saran serta informasi bagi pemerintah daerah khususnya Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar sebagai pemberi/ penyedia layanan berbasis aplikasi sistem informasi ketenagakerjaan ini agar dapat memberikan pelayanan publik yang semakin baik untuk kedepannya khususnya pada aplikasi Sisnaker ini.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

##### **II.1.1 Definisi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai pemberian suatu pelayanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan terhadap suatu organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara dasar yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2016).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Prasajo dalam Ahmad (2018: 2), pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk mereka inginkan. Sementara itu, menurut Santosa dalam Sellang (2016: 90) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.



Berdasarkan Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 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. 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.

Terdapat sejumlah definisi pelayanan publik, misalnya Zauhar dalam Ahmad (2018: 3) mengemukakan pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Menurut Prabawati (2021: 40) Hakekat pelayanan publik antara lain sebagai berikut.

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik .
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakasa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Sinambela dalam Fahlefi (2014: 158) merumuskan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan publik atau bagi masyarakat yang digunakan untuk menunjukkan kepuasan.

Dari definisi pelayanan publik di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik berarti proses pemenuhan kebutuhan pihak-pihak yang berkepentingan dalam suatu instansi sebagai penyelenggara publik sesuai dengan aturan yang telah ditentukan.

### **II.1.2 Tujuan Pelayanan Publik**

Sellang (2016: 101) menyatakan bahwa tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Tujuan-tujuan tersebut dibuat terperinci oleh Sellang (2016: 101) yaitu sebagai berikut.

- a. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya.
- b. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai customers.
- c. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka.

- d. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas.
- e. Menyediakan cara- cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Berdasarkan 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. Dalam hal ini, juga disebutkan bahwa ada beberapa tujuan dari pelayanan publik, yaitu sebagai berikut.

- 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.
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **II.1.3 Jenis- Jenis Pelayanan**

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, jenis pelayanan dibedakan menjadi tiga kelompok, antara lain sebagai berikut.

- 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 antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin 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.

Ahmad (2018: 55) membedakan pelayanan publik ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu sebagai berikut.

- a. Pelayanan Pemerintahan

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

b. Pelayanan Pembangunan

Pelayanan pembangunan adalah 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

Pelayanan Utilitas merupakan jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti penyediaan listrik, air, telpon, dan transportasi massal.

d. Pelayanan Sandang, Pangan, dan Papan

Pelayanan ini merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.

e. Pelayanan Kemasyarakatan

Pelayanan kemasyarakatan yaitu 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 lainnya.

#### **II.1.4 Standar Pelayanan Publik**

Semua kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan untuk menjamin

kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran standar penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh penyedia dan/atau penerima pelayanan.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi sebagai berikut.

- a. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- b. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

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". Adapun standar pelayanan yang dimaksud, meliputi berbagai komponen sebagai berikut.

- a. Dasar Hukum, adalah perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.

#### **II.1.5 Asas Pelayanan Publik**

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan (prima) bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) sebagai 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 pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

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, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan

Hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### **II.1.6 Prinsip- Prinsip Pelayanan Publik**

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Mustopadidjaja dalam Ahmad (2018: 23) mengemukakan beberapa



prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik, yaitu sebagai berikut.

- a. Menetapkan standar pelayanan, artinya, standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas.
- b. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan.
- 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.

Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yaitu sebagai berikut.

- a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- b. Kejelasan

- 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- d. Akurasi

- e. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

- f. Keamanan

- g. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

- h. Tanggung Jawab
- i. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

### **II.1.7 Karakteristik Pelayanan Publik**

Dalam Ahmad (2018:61) mengemukakan beberapa karakteristik pelayanan publik, yaitu sebagai berikut.

- a. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh privat. Semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.
- b. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer. Semua penyediaan barang/ jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, di dalamnya pemerintah merupakan satu- satunya penyelenggara dan pengguna/ klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya, pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan perizinan, pelayanan dipenjara.
- c. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat sekunder. Segala bentuk penyediaan barang/ jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi di dalamnya pengguna/ klien tidak harus menggunakan karena ada beberapa penyelenggara pelayanan yang lain. Misalnya, program asuransi tenaga kerja, program pendidikan dan pelayanan yang diberikan oleh BUM- Negara/Desa.

Karakteristik pelayanan umum menurut SK MENPAN No. 81/1993 memuat pedoman dasar bagi tata laksana pelayanan umum oleh Lembaga pemerintah pada masyarakat. Semua layanan umum diharapkan dapat mengandung unsur-unsur, yaitu sebagai berikut.

- a. Kesederhanaan, pelayanan umum harus mudah, cepat, lancar tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit dan pejabat yang bertanggung jawab, hak dan kewajiban petugas maupun pelanggan dan pejabat yang menangani keluhan.
- c. Keamanan proses dan hasil pelayanan harus aman dan nyaman, serta memberikan kepastian hukum.
- d. Keterbukaan, segala sesuatu tentang proses pelayanan harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisien tidak perlu terjadi duplikasi persyaratan oleh beberapa pelayanan sekaligus.
- f. Ekonomis biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan mempertimbangkan nilai layanan, daya beli masyarakat dan peraturan perundangan lainnya.

## **II.2 Konsep Inovasi**

### **II.2.1 Definisi Inovasi**

Rogers (1995: 32) menjelaskan bahwa *“an innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by individual or*

*another unit of adoption*". Jadi inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya.

Suwarno (2008: 8) Inovasi dipahami sebagai "*creating of something new*" atau penciptaan sesuatu yang baru. Sehingga dari sini, inovasi dijelaskan sebagai sebuah cara dalam menciptakan suatu produk (barang atau jasa) yang bersifat baru, pemahaman prosedur atau ide baru atau pembaruan yang incremental.

Menurut Mulgan dan Albury (2003: 3) "*Successful innovation is the creation and implementation of new process, 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.

Suwarno (2008: 51) menyatakan bahwa Inovasi juga tidak selamanya baru (*completely new*), baik dari segi fisik maupun fitur yang melengkapinya. Inovasi dapat terjadi karena sebuah proses yang dikenal dengan nama *re-invention*. Proses *re-invention* ini bukan proses penemuan kembali inovasi secara orisinal, namun lebih bersifat kosmetik atau dikenal dengan *pseudo-innovation*. Proses ini sering dilakukan untuk maksud agar lebih mendekatkan inovasi kepada pengguna.

Berdasarkan pendapat- pendapat diatas terkait definisi dari inovasi dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi adalah suatu

penemuan baru yang berbeda dengan penemuan sebelumnya berupa ide dan gagasan yang dapat dikembangkan dan dilaksanakan untuk dirasakan manfaatnya.

## **II.2.2 Tipologi dan Jenis- Jenis Inovasi Sektor Publik**

Mulgan dan Albury (2003: 3) berpendapat bahwa *“Successful innovation is the creation and implementation of new process, 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.

Kemudian diperjelas oleh Muluk (2008: 44) bahwa inovasi telah berkembang jauh dari pemahaman awal yang hanya mencakup inovasi dalam hal produk (*products & services*) dan proses semata, ataupun sekedar penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan organisasi sektor publik tetapi memiliki tipe dan jenis yang beragam, meliputi produk, layanan, proses, metode, pelayanan, strategi dan kebijakan, dan juga inovasi sistem. Sehingga berangkat dari teori yang dikemukakan oleh Mulgan & Albury (2003), Muluk (2008: 44) membagi tipologi inovasi menjadi lima, yaitu sebagai berikut.

- 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 diperbaharui dalam berinteraksi dengan aktor- aktor lain.

Sebagaimana konsep yang sudah digambarkan oleh Muluk (2008:45) mengenai tipologi inovasi sektor publik di bawah ini.



**Gambar II.1 Tipologi Inovasi Mulgan dan Albury (2003) dalam Muluk (2008:45)**

Menurut Halvorsen dalam Ahmad (2018: 84) Tipologi inovasi di sektor publik terbagi atas beberapa bagian, yaitu sebagai berikut.

- a. *A new or improved service* (pelayanan baru atau layanan yang diperbaiki), misalnya kesehatan di rumah.
- b. *Process innovation* (Inovasi Proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan atau produk.
- c. *Administrative innovation* (Inovasi Administratif), misalnya penggunaan instrumen kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan.
- d. *System innovation* (Inovasi Sistem), adalah sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru kerjasama dan interaksi.
- e. *Conceptual innovation* (Inovasi Konseptual), adalah perubahan dalam outlook, seperti mobility leasing.
- f. *Radical change of rationality* (Perubahan Radikal), yang dimaksud adalah pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah.

### **II.2.3 Level Inovasi**

Aspek penting lain dari studi inovasi yang berkaitan dengan tingkat/ level inovasi mencerminkan variasi besar dalam dampak yang disebabkan oleh inovasi tersebut terjadi. Kategorisasi level inovasi ini dijelaskan oleh Mulgan dan Albury dalam Muluk (2008: 46), yaitu sebagai berikut.

- a. Inovasi inkremental, berarti inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang



- ada. Biasanya, sebagian besar inovasi berada pada tingkat ini dan jarang mengarah pada perubahan dalam struktur dan hubungan organisasi. Namun, inovasi inkremental tetap memainkan peran penting dalam reformasi sektor publik karena dapat membawa perubahan kecil yang dapat diimplementasikan secara berkelanjutan dan mendukung layanan merajut untuk memenuhi kebutuhan lokal, secara metodis dan individual, serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*).
- b. Inovasi radikal, merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan. Inovasi jenis ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena umumnya memiliki resiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.
  - c. Inovasi transformatif atau sistemis, membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan menstransformasi semua sektor, dan secara dramatis mengubah keorganisasian. Jenis inovasi ini membutuhkan waktu lebih lama untuk mencapai hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan dasar dalam perjanjian sosial, budaya dan organisasi.

#### **II.2.4 Kriteria Inovasi**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018

menyatakan bahwa kriteria inovasi terbagi atas 5, yaitu sebagai berikut.

- 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.

Sedangkan menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Pasal 6 Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah menyatakan kriteria inovasi daerah meliputi;

- a. Mengandung pembaharuan seluruh atau sebagian unsur dari inovasi;
- b. Memberi manfaat bagi daerah dan/atau masyarakat;

- c. Tidak mengakibatkan pembebanan dan/atau pembatasan pada masyarakat yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. Merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah;
- e. Dapat direplikasi;

### **II.2.5 Atribut Inovasi Pelayanan Publik**

Menurut Muluk dalam Putri dan Pambudi (2018: 72) Inovasi dalam metode pelayanan publik adalah cara baru dalam memberikan pelayanan. Dalam melakukan proses inovasi, inovasi pelayanan publik memiliki atribut/ indikator untuk mengetahui keoptimalan sebuah inovasi. Berikut adalah atribut/ indikator inovasi pelayanan publik menurut Rogers (1995) antara lain sebagai berikut.

#### **a. *Relative Advantage* (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* (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.

c. *Complexity* (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* (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* (Kemudahan diamati)

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

## **II.2.6 Prinsip Inovasi Pemerintah Daerah**

Sangkala (2013) menyatakan bahwa Inovasi akan membawa organisasi pemerintah pada perubahan organisasi dalam lingkungan yang dinamis. Pengembangan budaya inovasi akan mengarah pada fleksibilitas organisasi, dengan fokus khusus pada modernisasi program sektor publik.

Berdasarkan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 telah menyebutkan bahwa pemerintah daerah dalam merumuskan inovasi kebijakan pemerintah daerah harus mengacu pada prinsip antara lain sebagai berikut.

- a. Peningkatan efisiensi.
- b. Perbaikan efektivitas.
- c. Perbaikan kualitas pelayanan.
- d. Tidak ada konflik kepentingan.
- e. Berorientasi kepada kepentingan umum.
- f. Dilakukan secara terbuka.
- g. Memenuhi nilai-nilai kepatutan.
- h. Dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.

### **II.2.7 Faktor Keberhasilan Inovasi**

Sesuatu yang bersifat baru perlu dipublikasikan pada publik sehingga produk diterima dan digunakan secara mendalam. Proses pengenalan sampai digunakan ataupun dikonsumsi oleh publik inilah yang dinamakan proses difusi. Rogers dalam Hutagulung dan Hermawan (2018: 32) mendefinisikannya sebagai proses dimana inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu, dalam suatu jangka waktu tertentu di antara anggota suatu sistem sosial. Menurut Rogers (1995) dalam difusi ini terdapat beberapa faktor yang menentukan keberhasilan difusi inovasi, yaitu sebagai berikut.

#### **a. Karakteristik Inovasi (Produk)**

Sebuah produk baru dapat dengan mudah diterima oleh konsumen (masyarakat) jika produk tersebut mempunyai keunggulan relatif.

b. Saluran Komunikasi

Inovasi akan menyebar pada konsumen yang ada di masyarakat melalui saluran komunikasi yang ada. Suatu produk baru akan mudah menyebar ke masyarakat (konsumen) jika organisasi tersebut memanfaatkan saluran komunikasi yang jangkauannya luas.

c. Upaya Perubahan dari Agen

Perusahaan harus mampu mengidentifikasi secara tepat *opinion leader* yang akan digunakan dan mampu melibatkannya sebagai agen perusahaan untuk mempengaruhi konsumen atau masyarakat dalam menerima dan menggunakan produk baru (inovasi).

d. Sistem Sosial

Biasanya masyarakat modern lebih mudah menerima suatu perubahan yang bersifat baru dibanding masyarakat tradisional karena masyarakat modern yang biasanya memiliki pandangan positif terhadap perubahan. Sehingga ide- ide baru tersebut mudah masuk ke dalam tatanan sosialnya.

## II.2.8 Faktor Penghambat Inovasi

Menurut Mulgan dan Albury dikutip Suwarno (2008: 54), implementasi sebuah inovasi adakalanya tidak berjalan sesuai harapan atau tanpa penolakan serta penentangan dari berbagai pihak. Banyak dari kasus inovasi diantaranya justru terkendala oleh berbagai faktor, antara lain sebagai berikut.

- a. Budaya yang tidak menyukai risiko (*risk aversion*). Hal ini berkenaan dengan sifat inovasi yang memiliki segala risiko, termasuk risiko kegagalan.
- b. Secara kelembagaan, karakter unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani risiko yang muncul akibat dari pekerjaannya.
- c. Keengganan menutup program yang gagal.
- d. Ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga ketika figur tersebut hilang, maka yang terjadi adalah kemacetan kerja.
- e. Hambatan anggaran yang periodenya terlalu pendek
- f. Hambatan administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel.
- g. Sejalan dengan itu juga, biasanya penghargaan atas karya-karya inovatif masih sangat sedikit.
- h. Seringkali sektor publik dengan mudahnya mengadopsi dan menghadirkan perangkat teknologi yang canggih guna memenuhi kebutuhan pelaksanaan pekerjaannya. Namun di sisi lain, ada hambatan budaya dan organisasi. Budaya organisasi tidak mau menerima sistem yang benar-benar bekerja untuk mengurangi pemborosan atau inefisiensi kerja.

## II.3 Konsep Implementasi Inovasi

### II.3.1 Definisi Implementasi Inovasi

Para ahli telah meletakkan serta menyusun teori kontingensi 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 (Steelman, 2010: 9).

Inovasi sering berarti bahwa manajer publik perlu bekerja secara kreatif dan secara kooperatif di seluruh domain birokrasi. Oleh karena itu, implementasi yang efektif dapat mengarahkan kita untuk bertanya faktor apa yang menopang dan mendukung jenis aktivitas inovatif ini. (Steelman, 2010: 10).

Adapun beberapa Kondisi ideal yang mendorong inovasi dari waktu ke waktu, yaitu sebagai berikut.

- 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

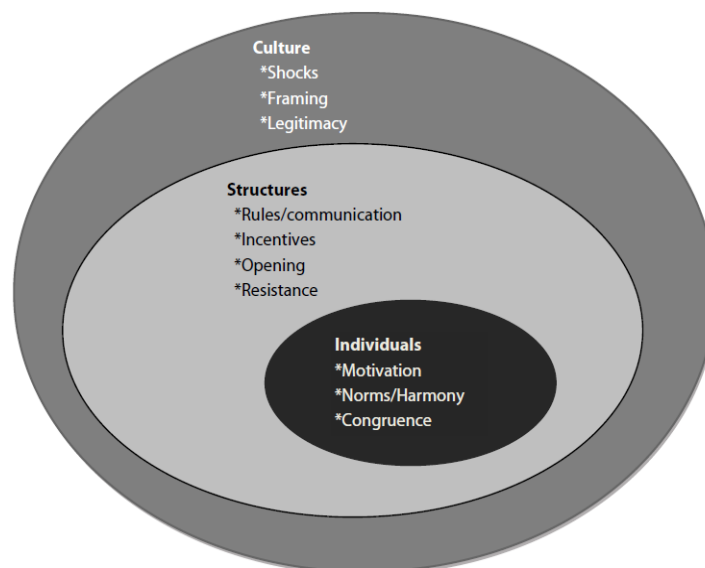


perlawanan dan tindakan untuk mengatasi, mengurangi, atau menetralkan oposisi.

- 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

Menurut Steelman (2010: 16) ada beberapa faktor- faktor yang mempengaruhi bagaimana inovasi dapat diimplementasikan. Faktor- faktor tersebut digabungkan di bawah tiga kategorisasi makro yakni individu, struktur alam, dan budaya. Dimana ketiga poin tersebut tentunya memiliki hubungan yang saling terkait satu sama lain yaitu bagaimana individu dipengaruhi oleh struktur yang mengelilinginya dan bagaimana budaya mempengaruhi baik struktur maupun individu.



**Gambar II.2 Faktor Implementasi Inovasi (Steelman, 2010: 18)**

a. Faktor Individu

Faktor individu terdiri atas *motivasi, norma dan harmoni*, dan *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.

b. 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.

#### c. Faktor Budaya

Budaya memerlukan kejutan, pembingkaiian, 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.

Pembingkaiian 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 praktik inovasi dapat diadopsi dan didukung karena memvalidasi organisasi atau entitas dengan cara yang masuk akal dalam budaya yang lebih besar di mana ia beroperasi.

### **II.3.3 Kriteria Sukses Implementasi Inovasi**

Kriteria keberhasilan suatu inovasi merupakan inti dari konseptualisasi dan pengukuran implementasi. Real dan Poole (2005: 73) menyatakan ada 5 indikator pengukuran kriteria kesuksesan implementasi inovasi yaitu sebagai berikut.

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 Program Aplikasi Sisnaker**

### **II.4.1 Konsep Aplikasi Sisnaker**

Berdasarkan buku panduan resmi karirhub Dinas Ketenagakerjaan, Aplikasi Sistem Informasi Ketenagakerjaan yang selanjutnya disingkat menjadi Sisnaker merupakan platform resmi Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia yang dapat membantu masyarakat dalam mengakses layanan- layanan dan informasi ketenagakerjaan baik pusat maupun daerah. Peluncuran aplikasi Sisnaker ini merupakan suatu terobosan baru dari Kementerian Ketenagakerjaan untuk memberikan single service, pelayanan tunggal di Kementerian Ketenagakerjaan.

Sistem Informasi Ketenagakerjaan sendiri terdiri dari 16 layanan terpadu ketenagakerjaan, yang mencakup 12 layanan teknis ketenagakerjaan dan 4 layanan pendukung. Seluruh layanan tersebut terintegrasi dalam satu domain website Kementerian Ketenagakerjaan yang kemudian dipermudah dengan hadirnya aplikasi dalam satu genggamannya yakni aplikasi Sisnaker. Adapun 12 layanan teknis ketenagakerjaan tersebut antara lain: layanan pelatihan kerja, layanan pemagangan, layanan penggunaan tenaga kerja asing, layanan wajib lapor ketenagakerjaan di perusahaan, layanan kelembagaan, sertifikasi, karirhub, standardisasi kompetensi kerja nasional Indonesia, produktivitas, peraturan perusahaan dan perjanjian kerja bersama (PP dan PKB), izin K3 dan SMK3, serta layanan bantuan. Sedangkan 4 layanan pendukung lainnya adalah aplikasi pengaduan, berita, data informasi, dan regulasi ketenagakerjaan. Kehadiran aplikasi Sisnaker

ini sangat penting agar masyarakat bisa mendapat pelayanan yang baik, prima, dan real time untuk bisa mengakses seluruh pelayanan Ketenagakerjaan.

Sistem informasi ketenagakerjaan juga telah diintegrasikan dengan K/L terkait, diantaranya BPJS Ketenagakerjaan; Ditjen Dukcapil, Kemendagri untuk akses data Kependudukan; Online Single Submission (OSS) dari BKPM; Ditjen Imigrasi, Kemenkumham; dan Ditjen Perbendaharaan, Kemenkeu, dan lain- lain.

## **II.5 Kerangka Berpikir**

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

Penelitian ini membahas mengenai Implementasi Inovasi Aplikasi Sisnaker di Dinas Ketenagakerjaan 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 (2005: 73) terdapat lima variabel yang mempengaruhi dalam kesuksesan implementasi inovasi, yaitu sebagai berikut.

### **a. Use**

Penggunaan. Mengukur penggunaan untuk mencoba menangkap sejauh mana inovasi benar-benar digunakan dalam praktik. Menurut Leonard-



Barton (1988) dalam Real dan Poole (2005: 76) salah satu indikator keberhasilan implementasi sebuah inovasi dilihat dari jumlah orang yang menggunakan inovasi tersebut. Sementara itu, beberapa ukuran fokus pada kelengkapan dan kecanggihan dari inovasi ini dalam memberikan kemudahan kepada pengguna.

b. *Performance*

Kinerja. Inovasi sering diadopsi untuk meningkatkan beberapa aspek kinerja organisasi dan, karenanya, kinerja dapat digunakan sebagai kriteria untuk sukses. Real dan Poole (2005: 77) mengutip Grover, Jeong, Kettinger dan Teng (1995) bahwa untuk mengukur kinerja sebuah inovasi maka fokus pada *cost reduction* (pengurangan biaya), *cycle time* (pengurangan waktu), dan *defects reduction* (pengurangan kesalahan dokumen).

c. *User attitudes and beliefs*

Sikap dan keyakinan pengguna. Menurut Real dan Poole (2005: 77) suatu inovasi juga dapat dikatakan berhasil dilaksanakan jika anggota organisasi membentuk sikap dan keyakinan yang disukai tentang inovasi tersebut. 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. Real dan Poole (2005: 77) mengemukakan bahwa 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. Menurut Real dan Poole (2005: 78) sebuah inovasi juga bisa dikatakan berhasil jika menjadi rutinitas atau meresap ke dalam organisasi dengan cara tertentu. Indikator lainnya juga disebutkan Iacovou, Benbasat dan Dexter (1995) dalam Real dan Poole (2005: 79) bahwa integrasi dapat diukur dalam sejauh mana inovasi tersebut terintegrasi dengan sistem lainnya.

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. Real dan Poole (2005: 80) mengutip dari Edmondson, Bohmer dan Pisano (2001) mengatakan bahwa untuk mengukur efektivitas implementasi dapat dinilai dari seberapa lengkap atau baik tahapan yang telah diselesaikan dalam memberikan kemudahan bagi pengguna inovasi kedepannya. Selain itu, cara lain untuk mengukur efektivitas implementasi sebuah inovasi menurut Real dan Poole (2005) adalah dengan menilai sejauh mana hambatan implementasi dapat diatasi.

Berdasarkan faktor yang telah dikemukakan oleh Real dan Poole (2005) peneliti akan menggunakan lima indikator yang dikemukakan oleh Real dan Poole (2005) yakni: a. *Use*, b. *Performance*, c. *User attitudes and*

*beliefs*, d. *Integration into the organization*, e. *Effectiveness of implementation effort*. Namun, pada penelitian ini hanya menggunakan tiga indikator untuk menganalisis implementasi inovasi aplikasi Sisnaker di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar, yaitu: a. *Use*, b. *Performance*, c. *User attitudes and beliefs*.

Alasan peneliti hanya memilih tiga indikator implementasi inovasi dari Real dan Poole (2005) adalah karena unit analisis dari penelitian ini adalah individu yaitu pengguna aplikasi bukan lembaga. Ketiga indikator tersebut sesuai untuk mendapatkan pendapat responden pengguna. Sementara dua indikator lainnya, yaitu: *Integration into the organization* serta *Effectiveness of implementation effort* dapat digunakan jika evaluasi inovasi diterapkan secara kelembagaan.

Berikut adalah gambaran kerangka yang digunakan oleh peneliti pada penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar (Studi kasus aplikasi Sisnaker).

Gambar II.3 Kerangka Pikir

