

SKRIPSI

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

**Studi Sistem Informasi Lingkungan Hidup (SIMAS-LH) di
Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi
Selatan**

**EDI AZWAR
E211 13 306**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2020**



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

Edi Azwar (E21113306) dengan skripsi berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Studi Sistem Informasi Lingkungan Hidup (SIMAS-LH) Di Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Selatan” xvii + 86 Halaman + 8 Gambar + 3 Tabel + 22 Daftar Pustaka, dibimbing oleh Dr. Ali Fauzi Ely, M.Si dan Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MPA.

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan inovasi pelayanan publik Sistem Informasi Lingkungan Hidup (*SIMAS-LH*) di Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif. Fokus penelitiannya berdasarkan pada 5 atribut inovasi yakni keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemampuan uji coba dan kemudahan diamati. Instrumen pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum pelaksanaan program Sistem Informasi Lingkungan Hidup (*SIMAS-LH*) di Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Selatan sudah berjalan dengan cukup baik, dapat dilihat dari dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat dan pemrakarsa usaha atau perusahaan, dari pelayanan yang dapat dilakukan dalam waktu yang sangat singkat serta memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi mengenai kualitas air dan udara serta memberikan pengaduan terkait permasalahan lingkungan disekitarnya. Namun, diantara keberhasilan tersebut, pelayanan *SIMAS-LH* ini mempunyai kekurangan yakni masyarakat Sulawesi Selatan belum sepenuhnya mendapat informasi tentang penggunaan layanan ini. Selain itu, masih sering terjadinya kesalahan server dalam mengakses website dari layanan ini.

Kata kunci : Inovasi, Sistem Informasi, SIMAS-LH



HASANUDDIN UNIVERSITY

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE

ABSTRACT

Edi Azwar (E21113306) with a thesis entitled "Innovation of Public Service Study of Environmental Information Systems (SIMAS-LH) in the Office of Environmental Management of South Sulawesi" xvii + 86 Pages + 8 Pictures + 3 Tables + 22 Bibliographies, supervised by Dr. Ali Fauzi Ely, M.Sc and Dr. Muh. Tang Abdullah, S. Sos., MPA.

Generally, this study aims to describe and analyze the application of public service innovation in the Environmental Information System (SIMAS-LH) in the Office of Environmental Management of South Sulawesi. This study used descriptive qualitative method. The focus of this research is based on 5 attributes of innovation there are relative profitability, suitability, complexity, the ability of trials, and ease of observability. The data collection instruments are interviews, observations, and documents related to the problem under study.

The results of this study indicate that in generally, the implementation of the Environmental Information System (SIMAS-LH) program at the Department of Environmental Management of South Sulawesi has run quite well, it can be seen from the positive impacts felt by the community and business initiators or companies, from the services they provide. It can be finished in a very short time and make it easier for the public to access information about water and air quality and provide complaints related to the surrounding environmental problems. However, among these successes, the SIMAS-LH service has a disadvantage that people of South Sulawesi have not yet fully been informed of the use of this service. Besides, there are still frequent server errors in accessing the website from this service.

Keywords: Innovation, Information Systems, SIMAS-LH



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : EDI AZWAR

NIM : E211 13 306

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"Inovasi Pelayanan Publik Studi Sistem Informasi Lingkungan Hidup (SIMAS-LH) di Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Selatan"** adalah benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip dan dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Makassar, 20 Juni 2020


EDI AZWAR
E211 13 306



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Saya bertandatangan dibawah ini :

Nama : EDI AZWAR

NIM : E211 13 306

Program studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Judul : Inovasi Pelayanan Publik (Studi SIMAS-LH Sistem
Informasi Lingkungan Hidup di Dinas Pengelolaan
Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Selatan)

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

Makassar, 15 Juni 2020

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Ali Fauzy Ely, M.Si
NIP. 19560317 198403 1 002

Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.P.A
NIP 19720507 200212 1 001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

Dr. Nurdin Nara, M.Si
NIP 1963 0903 1989 03 1002



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Edi Azwar
NIM : E211 13 306
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Inovasi Pelayanan Publik Studi Sistem Informasi Lingkungan Hidup (SIMAS-LH) di Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Selatan

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

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Dr. Ali Fauzy Ely, M.Si.

Sekretaris Sidang : Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP.

Anggota : Dr. Muhammad Rusdi, M.Si.

Drs. Lutfi Atmansyah, M.A.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur tiada hentinya penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah menciptakan alam semesta ini dari ketiadaan menjadi ada dengan hanya satu kata “Kun”, serta curahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: **“Inovasi Pelayanan Publik (studi SIMAS-LH : Sistem Informasi Lingkungan Hidup di Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Selatan”**. Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana (S1) pada Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Tidak lupa Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan baginda Nabiullah Muhammad SAW. Nabi yang oleh Michael H. Hart dituliskannya dalam urutan pertama 100 tokoh paling berpengaruh di dunia.

Dalam pelaksanaan dan proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu dan kemampuan yang dimiliki. Sehingga penulis terbuka, dengan senang hati menerima saran dan kritikan yang bersifat membangun untuk perbaikan karya tersebut kedepannya.

Dalam penyelesaian skripsi ini tentu banyak pihak yang selalu mendoakan dan memotivasi penulis. Maka melalui kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada **kedua orang tua penulis (Alias dan Rabiyah)** yang telah merawat dan membesarkan serta senantiasa mendidik, mendukung dan mendoakan penulis hingga detik ini. Untuk **Ibunda** tercinta terima kasih atas doa-doa yang telah dipanjatkan di setiap sholatnya, segala nasehat dan petuah selama penulis menempuh perkuliahan

hingga sekarang ini dan tak pernah berhenti untuk memberikan semangat serta bantuannya baik secara moril dan materiil, semoga ibunda selalu diberi kesehatan dan selalu dalam lindungan Allah SWT. Untuk **Ayahanda** tercinta terima kasih banyak atas kasih sayang yang telah diberikan, doa, nasehat, nafkah dan semangat yang telah diberikan, semoga ayahanda selalu diberikan kesehatan dan selalu dalam lindungan Allah SWT. Jasa-jasa Ibunda dan Ayahanda tidak bisa aku balas. Namun sebagai anak, penulis senantiasa berusaha untuk memberikan kebahagiaan dan mendoakan semoga beliau senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.

Selain itu, selama menempuh pendidikan dan penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA** selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan staf.
2. **Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta seluruh stafnya.
3. **Dr. Nurdin Nara, S.Sos., M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
4. **Prof. Dr. Sangkala, M.Si** selaku penasehat akademik yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama mengenyam studi di Departemen Ilmu Administrasi FISIP UNHAS.
5. **Dr. Ali Fauzi Ely, M.Si** sebagai dosen pembimbing I yang senantiasa membimbing dan mengarahkan penulis dengan penuh kesabaran, meski ditengah kesibukannya namun senantiasa meluangkan waktunya,

sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis sangat berterima kasih dan berharap semoga bapak senantiasa dalam lindungannya serta segala kebaikan yang diberikan bernialai ibadah disisi Allah SWT.

6. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP** selaku dosen pembimbing II yang senantiasa membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan terhadap penulis meskipun ditengah kesibukannya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Penulis sangat berterima kasih dan berharap semoga bapak senantiasa berada dalam lindungannya serta segala kebaikan yang diberikan bernialai ibadah disisi Allah SWT.
7. **Dr. Muhammad Rusdi, M.Si.** dan **Drs. Lutfi Atmansyah, M.A** selaku dosen penguji yang telah menyempatkan waktu dan memberikan saran serta kritikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penulis sangat berterima kasih dan berharap semoga bapak/ibu senantiasa berada dalam lindungannya serta segala kebaikan yang diberikan bernialai ibadah disisi Allah SWT.
8. Seluruh **Dosen Departemen Ilmu Administrasi FISIP UNHAS**, Penulis sangat berterima kasih atas ilmu yang telah diberikan untuk penulis selama mengenyam studi di Departemen Ilmu Administrasi FISIP UNHAS. Semoga ilmu yang telah diberikan dapat dimanfaatkan oleh penulis dan semoga bapak/ibu selalu dalam lindungannya serta segala kebaikan yang diberikan bernialai ibadah disisi Allah SWT.
9. Seluruh **Staff Departemen Ilmu Administrasi FISIP UNHAS dan staf di lingkup FISIP UNHAS** tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang diberikan kepada penulis.

10. Terima kasih kepada **Ir. H. Andi Hasdullah, M.Si** selaku Kepala Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Selatan, **Ir. Andi Sarrafah, M.Si** selaku Sekretaris Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Selatan dan **Muh. Faizal, S.T, M,Si** selaku Kepala UPT Laboratorium Lingkungan Hidup beserta seluruh **pegawai dan staf** yang telah membantu dalam melakukan penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Terima kasih kepada segenap **keluarga besar tercinta HUMANIS FISIP UNHAS** yang telah memberikan banyak pelajaran berharga tentang pentingnya ilmu dan kebersamaan dalam berkehidupan dikampus dan diluar kampus kepada penulis. “Kejayaan Dalam Kebersamaan”.
12. Terima kasih kepada **Ikatan Keluarga Mahasiswa Bone (IKMB-UNHAS)** yang telah memberikan pengalaman, pengetahuan, dan kebersamaan dalam berorganisasi serta mengabdikan kepada tanah kelahiran kepada penulis.
13. Terima kasih kepada **UKM Seni Tari Unhas** khususnya teman angkatan penulis yaitu **PAKARENA 6** yang telah memberikan pengalaman, pengetahuan dan kebersamaan kepada penulis.
14. Terima kasih kepada **Keluarga Mahasiswa (KEMA) FISIP Unhas, BEM FISIP Unhas, DEMA FISIP Unhas** serta seluruh **lembaga kemahasiswaan dilingkup Universitas Hasanuddin** yang masih berjuang dan bergerak dilajur-jalur idealisme.
15. Teman seangkatan penulis **RECORD'13 (Regeneration Colored Of Determined)**, terima kasih telah menjadi saudara-saudari penulis

selama berproses di dunia kampus dan memberikan arti persaudaraan dan kebersamaan. Semoga dihari-hari kedepan kita diberikan kesuksesan dan tetap menjadi saudara.

16. Terima kasih kepada saudara seperjuangan **“GALAPAGOS 013”** (Senpai Suaib, Jonathan, Aik T, Yayat lebok, Izal soroako, Febri Codet, Herman Orang Tua, Suhu Irham, El James, Senpai Isman, Jumardin, Pahrudin Bangka, Rama Latams, Ayah Reinaldi, Reza Ajudan Pribadi , Riswan Alay, La Said Buton, Rizky Poker, Enal Banteng, Ustad Amir, dan Zal) yang telah banyak memberikan informasi-informasi dan referensi-referensi hidup, dukungan dan motivasi serta selalu ada disamping penulis baik suka maupun duka.
17. Terima kasih juga kepada wanita spesial yaitu **Fitra Apriyana Hajar Puteri** yang selalu menemani penulis selama menyelesaikan penyusunan skripsi ini dalam suka maupun duka.
18. Terima kasih kepada teman-teman **KKN Reguler UNHAS Kabupaten Soppeng, Kecamatan Donri-Donri Gelombang 93**
19. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada kakanda **Creator 07, Bravo 08, Prasasti 010, Brilian 011, Relasi 012**, serta adik-adik **Union 2014, Champion 015, Frame 016, Leader 017, Lentera 2018, dan Miracle 2019**
20. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terimah kasih.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan terkhusus bagi para pembaca. Akhir kata, penulis mengucapkan permohonan maaf atas segala kekurangan. Semoga

skripsi ini mempunyai nilai manfaat bagi yang menggunakannya. Terima kasih.

Makassar, 20 Juni 2020

Penulis,

Edi Azwar

E211 13 306

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Rumusan Masalah	8
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Manfaat Penelitian	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Inovasi	10
II.1.1 Pengertian Inovasi	10
II.1.2 Jenis-Jenis Inovasi	10
II.1.3 Karakteristik Inovasi	11
II.1.4 Faktor Penunjang serta Manfaat Inovasi	17
II.1.5 Faktor Penghambat Inovasi	19
II.2 Konsep Pelayanan Publik	19
II.2.1 Pengertian Pelayanan	19
II.2.2 Asas Pelayanan Publik	20

II.2.3 Pola Pelayanan Publik	22
II.2.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	23
II.2.5 Standar Pelayanan Publik	25
II.3 Konsep Sistem Informasi Manajemen	27
II.2 Konsep SIMAS-LH (Sistem Informasi Lingkungan Hidup)	33
II.5 Kerangka Pikir	31

BAB III METODE PENELITIAN

III.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian	39
III.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	40
III.3 Fokus Penelitian	40
III.4 Jenis Data	41
III.5 Informan	41
III.6 Teknik Pengumpulan Data	43
III.7 Teknik Analisis Data	43

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

IV.1 Kondisi Geografis dan Keadaan Penduduk	45
VI.1.1 Karakteristik Lokasi dan Wilayah	46
IV.2 Profil Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Selatan	47
IV.2.1 Visi dan Misi Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup	47
IV.2.2 Tujuan dan Sasaran Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup.....	47
IV.2.3 Struktur Organisasi Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup	49
IV.2.4 Kepegawaian	51

IV.3 Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Prrovinsi Sulawesi Selatan	53
IV.3.1 Tugas	53
IV.3.2 Fungsi.....	53
IV.3.3 Uraian Tugas	54

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

IV.1 Inovasi Pelayanan SIMAS-LH	62
IV.2 Pelayanan SIMAS-LH	63
IV.2.1 Jenis Layanan Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Selatan melalui SIMAS-LH.....	68
IV.2.2 Mekanisme Pelayanan melalui Sistem Informasi Lingkungan Hidup (SIMAS-LH).....	69
IV.3 Indikator dalam Inovasi	74
IV.3.1 Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>)	75
IV.3.2 Kesesuaian (<i>Compability</i>).....	77
IV.3.3 Kerumitan (<i>Complexity</i>)	79
IV.3.4 Kemampuan Uji Coba (<i>Triability</i>)	81
IV.3.2 Kemudahan Diamati (<i>Observability</i>).....	82
IV.4 Kelebihan dan Kekurangan Inovasi SIMAS-LH	85
IV.4.1 Kelebihan	85
IV.4.2 Kekurangan.....	86

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

VI.1 Kesimpulan	87
-----------------------	----

VI.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
II.1	Faktor Penghambat Inovasi.....	20
II.2	Kerangka Pikir.....	38
IV.1	Struktur Organisasi Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Selatan.....	50
V.1	Layanan SIMAS-LH.....	69
V.2	Portal Akses Masuk.....	69
V.3	Tampilan Halaman Login.....	72
V.4	Tampilan Pengisian Data Registrasi.....	73
V.5	Tampilan Pengisian Data Pengaduan Masyarakat.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
IV.1.1	Jumlah Pegawai DPLH Provinsi Sulsel.....	52
IV.1.2	Jumlah pegawai DPLH Provinsi Sulses berdasarkan pendidikannya...	52
IV.3.1	Jumlah laporan yang dilayani oleh Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Melalui SIMAS-LH Mei 2019- Oktober 2019	84

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik saat ini menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia sekarang cenderung “berjalan di tempat” sedangkan implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan lain-lain. Perbaikan pelayanan publik mutlak perlu dilakukan agar *image* buruk masyarakat terhadap pelayanan publik dapat diperbaiki. Perbaikan pelayanan publik yang semakin baik, dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali.

Pada era sekarang ini, teknologi yang hadir semakin maju dengan pesat yang memungkinkan terjadinya perkembangan dan kemajuan dalam berbagai sektor pembangunan. Seseorang yang inovatif dan mampu melihat peluang akan selalu berupaya melakukan perbaikan, menyajikan sesuatu yang baru dan unik yang berbeda dengan yang sudah ada. Inovatif juga merupakan sikap penting yang hendaknya dimiliki oleh seorang wirausahawan. Wirausahawan yang selalu melakukan inovasi dalam usahanya maka keuntungan dan kesuksesan akan ia dapat.

Inovatif merupakan implikasi dari karakteristik wirausahawan yang mampu membawa perubahan pada lingkungan sekitarnya. Inovatif secara tidak langsung menjadi sifat pembeda antara wirausahawan dengan orang biasa, maupun pengusaha. Inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaiki yang sudah ada di

bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya hasil mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan.

Pelayanan publik kini telah menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia. Perkembangan pelayanan publik memang selalu menyajikan topik hangat untuk diperbincangkan. Pada dasarnya memang manusia membutuhkan pelayanan, konsep pelayanan ini akan selalu berada pada kehidupan setiap manusia. Posisi masyarakat yang berubah menjadi warga negara membuat para penyedia pelayanan publik tidak hanya memposisikan masyarakat sebagai konsumen, melainkan lebih jauh masyarakat juga dijadikan sebagai bagian penting dalam setiap pengambilan keputusan. Peran serta masyarakat dalam setiap pengambilan keputusan memungkinkan bagi penyedia layanan publik untuk lebih responsif. Hal mendasar yang menjadi indikator bahwa penyedia layanan publik telah responsif terhadap masyarakat adalah munculnya inovasi pelayanan. Konsep inovasi dalam pelaksanaannya belum berkembang secara maksimal pada sektor publik. Hal ini, dikarenakan kebanyakan organisasi sektor publik kurang tertantang, karena berada dalam iklim yang non-kompetitif, dan bahkan tidak merasa bermasalah dalam hal kelangsungan hidupnya. Maka, wajar jika konsep inovasi kurang berkembang dalam sektor publik. Namun demikian, perubahan yang terjadi dalam proses administrasi publik menuntut banyak hal lain turut berubah. (Mirnasari, 2013)

Pemerintah dibentuk bukanlah untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap

anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama (Moenir, 2000)

Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan (Prianto, 2006) terselenggaranya pelayanan publik yang baik, tergantung dari kondisi birokrasi di suatu negara. Kondisi birokrasi memberikan iklim tersendiri bagi terselenggaranya pelayanan publik yang optimal. Pelayanan publik yang optimal belum dapat direalisasikan di Indonesia. Kondisi pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah. Dalam sektor publik, inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik. Inovasi hadir sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya menggantikan cara yang lama. Ini artinya bahwa setiap pelayanan publik, secara isi pada prinsipnya harus memuat sebuah inovasi baru.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup yang menyatakan bahwa Pemerintah pusat dan pemerintah daerah mengembangkan Sistem Informasi Lingkungan Hidup untuk mendukung pelaksanaan dan pengembangan kebijakan perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup, selanjutnya Sistem Informasi Lingkungan Hidup dilakukan secara terpadu dan terkoordinasi dan wajib dipublikasikan kepada masyarakat. Secara khusus provinsi dan kabupaten/kota instansi lingkungan hidup sangat berperan menyediakan informasi lingkungan hidup. Sementara kondisinya Informasi pelayanan publik yang terkait perlindungan dan pengelolaan

lingkungan hidup masih sangat minim untuk dapat diakses secara luas. Hal ini dikarenakan belum tersedianya model atau sistem yang efektif dan efisien untuk mewujudkan amanat undang-undang yang dimaksud.

Menurut Rogers, salah satu penulis buku inovasi terkemuka, menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya (Suwarno,2008:9), maka dengan itu penting bagi instansi pemerintah untuk melakukan pembaruan atau inovasi terhadap sistem atau model yang diterapkan selama ini jika hasil yang diharapkan belum sesuai dengan amanat undang-undang.

Dalam menerapkan sebuah inovasi terdapat berbagai macam metode atau cara. Sistem Informasi manajemen yaitu metode yang formal yang menyediakan bagi pihak manajemen sebuah informasi yang tepat waktu, dapat dipercaya, untuk mendukung proses pengambilan keputusan bagi perencanaan pengawasan dan fungsi operasi sebuah organisasi yang lebih efektif (James A.F Stoner,1992). Maka dari itu, kolaborasi antara penerapan inovasi dan sistem informasi manajemen dalam pembuatan inovasi tentu saja sangat memungkinkan. Hal itu dapat menjadi sebuah inovasi yang lebih relevan dengan kondisi sekarang ini agar tercapai inovasi yang efektif dan efisien yang dimana dalam penerapan inovasi tersebut dapat menciptakan *prime service* atau pelayanan prima bagi masyarakat yang menjadi sasaran pelayanannya.

Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Sulsel mensosialisasikan sistem Online Single Submission (OSS) kepada seluruh stakeholder dari 24 kabupaten/kota di Sulsel. Sementara itu, Kepala DPLH Sulsel, Andi Hasbi mengungkapkan, keberadaan OSS ini sangat membantu pelaku usaha mikro, kecil, menengah dan besar agar terhubung dengan semua *steakholder*

(*news.rakyatku.com*). Hal ini memberikan arti bahwa sebuah inovasi merupakan cara baru untuk menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu.

Pelayanan informasi lingkungan hidup secara manual selama ini menghadapi banyak permasalahan. Banyak produk informasi lingkungan hidup yang diproduksi oleh Instansi Lingkungan hidup setiap tahunnya secara berkala dari level Kabupaten hingga Provinsi. Namun produk informasi tersebut selama ini hanya digunakan secara internal saja oleh instansi LH, masih sangat minim untuk dapat diakses secara luas. Bahkan cenderung sulit untuk di akses akibat tidak terdokumentasikan dengan baik. Penyampaian laporan pengelolaan oleh pemrakarsa usaha juga cenderung tidak efektif dan efisien, serta cenderung pemborosan dalam pemanfaatan sumber daya. Tumpukan dokumen laporan cenderung menyulitkan untuk dievaluasi.

Secara umum instansi lingkungan hidup di daerah tidak begitu dikenal atau tidak familiar di masyarakat, kecuali bagian kebersihannya karena adanya penilaian adipura. Tidak sedikit muncul kesan instansi lingkungan hidup hanya instansi pelengkap. Tugas dan fungsi instansi lingkungan di daerah tidak banyak diketahui. Hal ini dikarenakan hasil pelaksanaan dari tugas dan fungsi instansi lingkungan pada umumnya sangat sulit diakses publik secara luas. Salah satu tugas dan fungsi instansi lingkungan hidup adalah menyediakan informasi kualitas lingkungan yang *real time* atau diperbaharui. Setiap tahunnya pada tingkat provinsi dilaksanakan pemantauan pada 27 sungai dan setiap sungai terdapat 7 lokasi pemantauan dengan periode pemantauan 2 sampai 5 kali. Hal ini berarti terdapat 378 data s/d 945 data. Ini belum termasuk data pemantauan yang dilaksanakan oleh kabupaten/kota. Untuk kualitas udara

ambien di provinsi dilaksanakan pemantauan pada 24 Kab/Kota dengan masing-masing 3 lokasi untuk setiap Kab/Kota. Berarti terdapat 72 data status udara ambien. Ini belum termasuk data pemantauan yang dilaksanakan oleh pemrakarsa usaha dan kabupaten kota. Pada akhirnya untuk mengolah data tersebut diatas menjadi informasi status mutu secara manual menjadi satu permasalahan tersendiri.

Menurut data dari PTSP Sulsel pada tahun 2015 saja, terdapat 50 izin perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup ditingkat provinsi yang diterbitkan, sementara pada tingkat daerah kabupaten/kota diperkirakan terdapat sekitar 253 izin perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup yang diterbitkan. Izin-izin tersebut pada akhirnya sulit diakses, bahkan oleh instansi lingkungan hidup sendiri yang menerbitkan tidak memiliki data base izin yang telah diterbitkan. Pada akhirnya sulit untuk memila usaha atau kegiatan yang belum memiliki izin-izin perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup sebagai syarat pengambilan kebijakan pengawasan ketaatan pemrakarsa usaha. Bila instansi lingkungan hidup saja sulit mengakses apalagi publik sebagai pihak yang berhak mendapat kondisi lingkungan yang baik. Melalui fungsi kontrol sosial, masyarakat dapat membantu pemerintah dalam menjaga kualitas lingkungan melalui pengawasan pasif terhadap usaha atau kegiatan yang tidak memiliki izin. Namun hal tersebut sulit dilakukan bila publik tidak mudah untuk mengakses data usaha atau kegiatan yang tidak memiliki izin di sekitarnya.

Pemrakarsa usaha setelah memiliki izin lingkungan wajib menyampaikan laporan pemantaun dan pengelolaan lingkungannya, paling tidak memuat pengelolaan kualitas air, udara dan limbah B3. Ditingkat provinsi terdapat 150

pemrakarsa usaha yang secara rutin menyampaikan laporannya persemester, ini belum termasuk usaha dan kegiatan yang secara rutin juga menyampaikan laporannya ditingkat Kabupaten/Kota. Penyampaian laporan tersebut secara manual juga cenderung tidak efektif dan efisien, serta cenderung pemborosan dalam pemanfaatan sumber daya. Misalnya kadang hanya untuk menyampaikan laporan, pelaku usaha harus melaksanakan perjalanan berjamjam untuk sampai di Instansi Lingkungan Hidup Provinsi. Tumpukan dokumen laporan cenderung menyulitkan untuk dievaluasi. Bila diasumsikan setiap laporan terdiri minimal 50 lembar dengan 2 kali penyampaian setiap tahunnya maka terdapat 15.000 lembar kertas yang menumpuk dikantor setiap tahunnya. Laporan dari berbagai perusahaan tersebut, pastinya akan membutuhkan ruangan penyimpanan tersendiri yang cukup. Kondisi ini menjadikan ruangan yang ada dipenuhi dengan berkas laporan dan terkadang mengganggu estetika diruangan. Dan juga terdapat kesulitan tersendiri untuk membuka tumpukan laporan bila terdapat data yang dibutuhkan, belum lagi bila tidak terarsipkan dengan baik.

Menurut bapak HD selaku Kepala Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Selatan dari hasil wawancara yaitu :

“Metode pelayanan yang lama sebenarnya masih bisa digunakan yaitu dengan cara manual. Namun kami berkomitmen untuk memberi pelayanan secara efektif dan efisien makanya dibuatlah yang namanya SIMAS-LH. Masalah yang dulu sering muncul itu ada beberapa seperti informasi lingkungan belum bisa terdokumentasi dan terpublikasi dengan baik, pelaksanaan pengawasan terhadap pemrakarsa usaha masih sulit dilakukan akibat data base mereka belum tersedia dan yang terakhir pelaporan pengelolaan lingkungan hidup bisa dikatakan tidak atau belum efektif dan efisien ” (wawancara pada tanggal 02 November 2019)

Berangkat dari berbagai permasalahan diatas dapat dirangkum beberapa masalah utama yang perlu diselesaikan. Adapun permasalahan tersebut antara lain:

- a. Produk informasi lingkungan belum terpublikasi dengan baik, sehingga budaya keterbukaan informasi dan sharing data belum menjadi perilaku organisasi instansi lingkungan hidup di Sulsel.
- b. Produk informasi lingkungan hidup belum terdokumentasi dengan baik, sehingga budaya membangun *historical file* belum diterapkan.
- c. *Date base* pemrakarsa usaha belum tersedia sehingga menyulitkan dalam pelaksanaan pengawasan dan ketaatan pemrakarsa usaha baik oleh pemerintah maupun masyarakat secara umum.
- d. Penyampaian laporan pengelolaan lingkungan hidup oleh pemrakarsa usaha tidak efektif dan efisien.

Apa yang telah dijelaskan sebelumnya menggambarkan bahwa pelayanan informasi lingkungan hidup secara manual menghadapi banyak permasalahan yakni salah satunya banyak produk informasi lingkungan hidup yang diproduksi oleh instansi Lingkungan hidup setiap tahunnya secara berkala dari level Kabupaten hingga Provinsi. Namun produk informasi tersebut hanya digunakan secara internal oleh instansi lingkungan hidup dan masih sangat minim untuk dapat diakses secara luas oleh masyarakat. Oleh karena itu, Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi selatan melakukan Inovasi pelayanan publik dengan menerapkan SIMAS-LH (Sistem Informasi Lingkungan Hidup Berbasis Online) yang merupakan cara terbaru dalam mengatasi berbagai masalah yang telah disebutkan yang tentunya hal itu akan mengalami *complexity* atau mengalami kerumitan. Namun inovasi tersebut dapat menjadi pemecahan

masalah (*problem solved*) dengan penanganan terhadap berbagai permasalahan yang telah ada melalui cara yang baru, mudah dilaksanakan dan mudah dipantau agar mencapai kesesuaian terhadap tujuannya. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Inovasi Pelayanan Publik Studi Sistem Informasi Lingkungan Hidup (SIMAS-LH) di Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Selatan)”**.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis dapat merumuskan masalah yang akan dijadikan rujukan penelitian, yaitu “Bagaimana Inovasi Sistem Informasi Lingkungan Hidup (SIMAS-LH) dalam pelayanan publik Di Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Selatan?”

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan inovasi Sistem Informasi Lingkungan Hidup (SIMAS-LH) dalam pelayanan publik di Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Selatan.

I.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

Kegunaan dari segi akademik dalam penelitian ini yaitu sebagai referensi bagi pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi atau sebagai referensi mengenai Inovasi Pelayanan Publik pada Sistem Informasi Lingkungan Hidup (SIMAS-LH) di Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Prov. Sulawesi Selatan.

2. Manfaat Praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini yaitu diharapkan sebagai sumbangan pemikiran serta informasi bagi pemerintah provinsi maupun pimpinan dan seluruh pegawai di Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Prov. Sulawesi Selatan dalam rangka meningkatkan inovasi dalam pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Selatan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Inovasi

II.1.1 Pengertian Inovasi

Secara umum inovasi seringkali diterjemahkan sebagai penemuan baru. Namun sebenarnya aspek kebaruan dalam inovasi sangat ditekankan untuk inovasi sangat ditekankan untuk inovasi pada sektor swasta maupun industri. Sedangkan pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek perbaikan yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien dan berkualitas, murah dan terjangkau (Wijayanti, 2008:42).

Definisi dari inovasi itu sendiri menurut Wes & Far (Ancok, 2012:23) adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk, dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi maupun masyarakat luas.

Evers M. Rogers (Suwarno, 2008:9) mendefinisikan bahwa inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.

II.1.2 Jenis-Jenis Inovasi

Menciptakan inovasi harus bisa menentukan inovasi seperti apa yang seharusnya dilakukan dalam meningkatkan pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup agar inovasi tersebut dapat berguna dan bertahan lama. Jenis-jenis inovasi menurut Robertson dalam Nugroho (2003:395) diharapkan dapat

memberikan masukan yang positif dalam menciptakan inovasi SIMAS-LH, jenis-jenis inovasi tersebut antara lain:

a. Inovasi Terus Menerus

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

b. Inovasi Terus Menerus Secara Dinamis

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

c. Inovasi Terputus

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

II.1.3 Karakteristik Inovasi

Secara umum inovasi dapat dibedakan menjadi beberapa bagian. Menurut Damanpour (Suwarno, 2008:9), inovasi organisasi sebagai gagasan atau perilaku baru dalam organisasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Dalam penerapannya, inovasi memiliki atribut yang melekat didalam inovasi tersebut. Atribut inovasi yang dimaksud menurut Rogers (Suwarno, 2008:16-18), antara lain sebagai berikut:

- 1) *Relative Advantage* atau keuntungan relatif, sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain;
- 2) *Compability* atau Kesusaian, inovasi juga mempunyai sifat kompatibel dan sesuai 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 proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.
- 3) *Complexity* atau kerumitan, dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh menjadi 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.
- 4) *Triability* atau kemungkinan dicoba, inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji coba”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5) *Observability* atau kemudahan diamati, Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Aspek penting lainnya dalam kajian inovasi adalah berkenaan dengan level inovasi yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Kategorisasi level inovasi ini dijelaskan oleh Mulgan&Albury (Muluk, 2008:46) berentang mulai dari inkremental, radikal sampai transformatif.

Inovasi inkremental, berarti inovasi yang membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Umumnya sebagian besar inovasi berada pada level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walau demikian, inovasi inkremental memainkan peran-peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat diterapkan secara terus-menerus, dan mendukung rajutan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan lokal dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*) (Muluk, 2008:46).

Inovasi radikal, merupakan perubahan yang mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan. Inovasi jenis ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena 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 (Muluk, 2008:46).

Inovasi transformatif atau sistematis, membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasi semua sektor secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi. Inovasi jenis ini tentu bersifat lebih mendalam karena mencakup struktur sistematis keorganisasian (Muluk, 2008:47).

Dilihat dari segi prosesnya, inovasi juga dapat dibedakan dalam dua kategori, yaitu

- 1) *Sustaining innovation* (inovasi terusan) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada;
- 2) *Discontinues innovation* (inovasi terputus) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Lebih lanjut Halvorsen menjelaskan bahwa inovasi sendiri dapat dikategorikan sebagai berikut;

1. Incremental innovations—radical innovations

Inovasi ini berhubungan dengan tingkat keaslian [novelty] dari inovasi itu sendiri. Di sektor industri, kebanyakan inovasi bersifat perbaikan incremental

2. Top-down innovations—bottom-up innovations.

Ini untuk menjelaskan siapa yang memimpin proses perubahan perilaku. Top berarti manajemen atau organisasi atau hirarki yang

lebih tinggi, sedangkan bottom merujuk pada pekerja atau pegawai pemerintah dan pengambilan keputusan pada tingkat unit [mid-level policy makers]

3. Needs-led innovations and efficiency-led innovation.

Proses inovasi yang di inisiasi telah menyelesaikan permasalahan dalam rangka meningkatkan efisiensi pelayanan, produk dan prosedur.

Dari beberapa penjelasan mengenai inovasi pelayanan publik tersebut dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah suatu gagasan baru, yang baru pertama kali diterapkan oleh suatu organisasi untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses dan jasa yang memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat luas. Inovasi pelayanan publik adalah suatu gagasan baru.

Berdasarkan pergeseran paradigma sampai pada paradigma ke lima (terakhir) tahun 1970-sekarang yang disebut sebagai administrasi Negara sebagai administrasi Negara, Henry N, (1988) mengupas konsep inovasi sebagai salah satu konsep dari teori organisasi. Henry mengemukakan bahwa kemampuan untuk mengadakan perubahan, inovasi, peningkatan, adaptasi sangat penting dalam setiap bentuk kehidupan organisasi. Perubahan dalam organisasi sangat dipengaruhi tiga faktor: (a) teknologi organisasi, (b) lingkungan organisasi (tugas dan fungsi), (c) interaksi manusia dengan teknologi dan lingkungannya.

Kajian inovasi dalam khasanah administrasi publik dapat ditelusuri dalam Model Administrasi Negara Baru yaitu pilihan public (public choice). Frederickson (1984) mengungkapkan sistem pemberian pelayanan kepada publik merupakan salah satu pusat perhatian dan menjadi nilai yang akan dimaksimalkan.

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

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

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijabarkan sebelumnya inovasi pelayanan publik Sistem Informasi Lingkungan Hidup (SIMAS-LH) di Dinas Pengelolaan lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi selatan. Maka inovasi ini dapat dikelompokkan sebagai inovasi organisasi karena dengan adanya SIMAS-LH di Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Selatan memberikan cara kerja dan prosedur atau teknik manajemen yang baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

II.1.4 Faktor Penunjang serta Manfaat Inovasi

Meninjau pentingnya inovasi organisasi dalam mempertahankan keberadaan dan meningkatkan kemajuan organisasi maka organisasi diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang dapat mendorong terjadinya inovasi.

Menurut West (2000), inovasi berasal dari kreatifitas ide-ide baru. Inovasi adalah penerapan ide-ide tersebut secara actual dan praktek. Hal-hal yang dapat merangsang inovasi adalah:

- a. Tantangan dalam lingkungan organisasi.
- b. Tekanan yang kuat pada kualitas baik dalam proses maupun akhir suatu layanan.
- c. Perusahaan yang telah memperkenalkan dan mengembangkan kerja tim yang efektif lebih besar kemungkinan untuk berinovasi.
- d. Adanya tuntutan kebutuhan prosedur yang dirancang secara cermat untuk memastikan kerja gabungan yang efektif.
- e. Adanya komunikasi dan koordinasi antar departemen.
- f. Dukungan manajerial yang berupa keinginan personil untuk mengembangkan dan mengimplementasikan ide-ide mulai cara-cara baru yang lebih baik.
- g. Adanya asumsi-asumsi dasar organisasi yang terbuka untuk dikritisi.
- h. Partisipasi dan hubungan antar anggota organisasi.

Penerapan inovasi pelayanan SIMAS-LH tentu saja tidak lepas dari faktor-faktor yang menjadi penunjang dalam merangsang inovasi tersebut. Tekanan yang kuat dalam tekad untuk memberi pelayanan prima kepada masyarakat menjadi faktor utama dari lahirnya inovasi tersebut. Dan juga

tuntutan kebutuhan yang dirancang secara cermat untuk memastikan kerja gabungan yang efektif.

II.1.5 Faktor Penghambat Inovasi

Inovasi tidak terjadi secara mulus atau tanpa resistensi. Banyak dari kasus inovasi diantaranya justru terkendala oleh berbagai faktor. Biasanya budaya menjadi faktor penghambat terbesar dalam mempenetrasikan sebuah inovasi. Hambatan inovasi diidentifikasi ada delapan jenis. Salah satunya yang dimaksud dengan budaya risk aversion adalah budaya yang tidak menyukai resiko. Hal ini berkenaan dengan sifat inovasi yang memiliki segala resiko, termasuk resiko kegagalan. Sektor publik, khususnya pegawai cenderung enggan berhubungan dengan resiko, dan memilih untuk melaksanakan pekerjaan secara prosedural-administratif dengan resiko minimal. Selain itu, secara kelembagaan pub, karakter unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani resiko yang muncul akibat dari pekerjaannya.

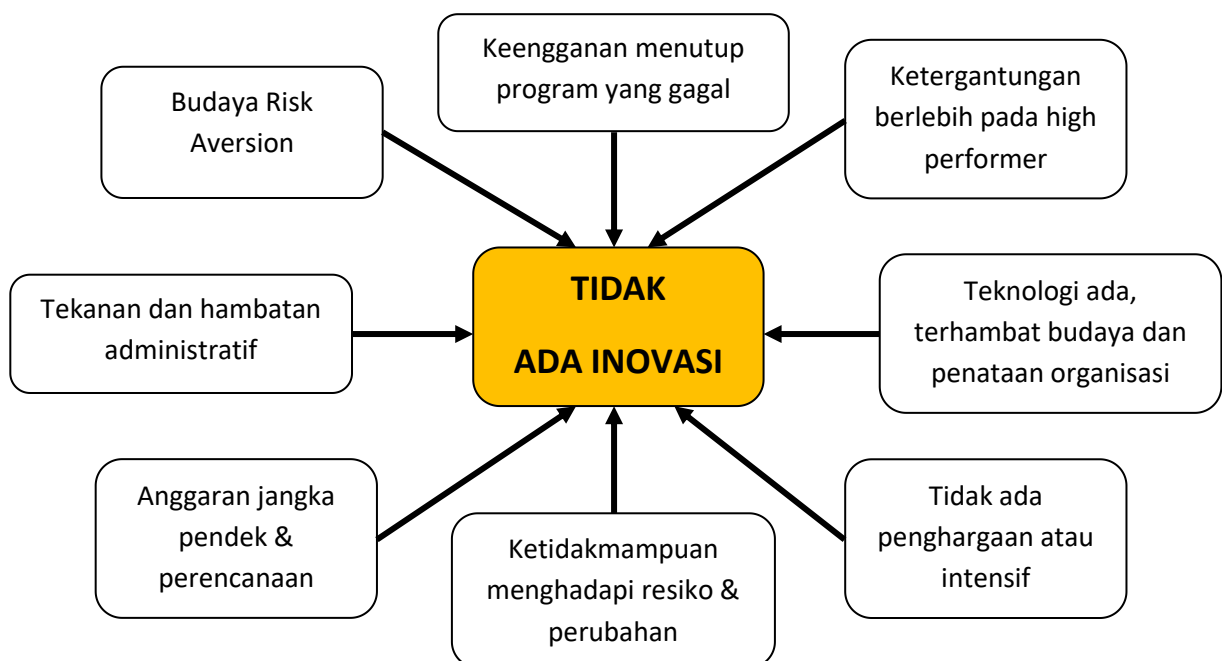
Hambatan lain adalah ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor publik hanya menjadi *follower*. Ketika figur tersebut hilang, maka yang terjadi adalah stagnasi dan kemacetan kerja.

Selain itu, hambatan anggaran yang periodenya terlalu pendek, serta hambatan administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi fleksibel. Sejalan dengan itu juga, biasanya penghargaan atas karya-karya inovatif masih sangat sedikit. Sangat disayangkan hanya sedikit apresiasi yang layak atas prestasi pegawai atau unit yang berinovasi.

Seringkali sektor publik dengan mudahnya mengadopsi dan menghadirkan perangkat teknologi yang canggih guna memenuhi kebutuhan pelaksanaan

pekerjaannya. Namun di sisi lain muncul hambatan dari segi budaya dan penataan organisasi. Budaya organisasi ternyata belum siap untuk menerima yang sebenarnya berfungsi memangkas pemborosan atau efisiensi kerja. seperti pada gambar berikut ini :

Gambar II.1 Faktor Penghambat Inovasi



(Albury dalam Suwarno, 2008:54)

II.2 Konsep Pelayanan Publik

II.2.1 Pengertian pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Selain itu, Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Sedangkan menurut Monir (2003:16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan

melalui aktivitas orang lain secara langsung, Selain itu, menteri pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sementara, menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby (1997:448):”Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos sebagai mana dikutip di bawah ini:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan” Gronroos (1990:27).

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kegiatan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara Agung Kurniawan (2005) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selain itu definisi pelayanan publik menurut *Kepmen PAN* Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

II.2.2 Asas pelayanan publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

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

f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

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

Selain itu, pelayan publik dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayan KTP, SIM, pajak, dan keimigrasian.
- b. 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 adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi massal.
- d. Pelayanan sandang, pangan, dan papan 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 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.2.3 Pola Pelayanan Publik

Pola pelayan publik dapat dibedakan dalam 5 macam, yaitu:

- a. Pola pelayanan teknik fungsional yaitu pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh satu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
- b. Pola pelayanan satu pintu merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah

berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya.

- c. Pola pelayanan satu atap yaitu pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.
- d. Pola pelayanan terpusat merupakan pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.
- e. Pola pelayanan elektronik adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomatisasi dan otomatisasi pemberian layanan dan bersifat online sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

II.2.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

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

- 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. Standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan.
- b. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan. Penyelenggaraan 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, di mana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan, pengertian adil adalah proporsional sesuai dengan tarif yang dibayarkannya.
- d. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah diakses oleh masyarakat pelanggan.
- e. Membenarkan 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 tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera membenarkan sesuai dengan kapasitasnya atau jika tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut.
- f. Menggunakan semua sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif. Kriteria dasar pelayanan publik adalah efisiensi, efektivitas, serta ekonomis sehingga penggunaan sumber-sumber dalam pelayanan harus memenuhi kriteria ini.
- g. Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan penyelenggara pelayanan harus secara kontinu melakukan pembaruan dan penyempurnaan baik secara responsif sesuai dengan

masukan dari masyarakat pelanggan dan penilaian kinerja pelayanan maupun secara proaktif atas kehendak manajemen.

Di samping itu, untuk mewujudkan layanan yang berkualitas, perlu diterapkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Sebelum segala sesuatu dimulai, proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat. Proses dan prosedur itu tidak boleh membingungkan dan mengundang interpretasi ganda.
- c. Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam sistem, satu mata rantai, yang akhirnya membuahkan hasil. Apabila sistem itu baik, maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi.
- d. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif perlu dilakukan secara secara periodik, dalam arti perlu diadakan penyempurnaan dari prosedur jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani.
- e. Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian menyempurnakan secara berkala. Semua staf hendaknya siap dan ingin berubah pula apabila keadaan berubah.
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, dan selera konsumen.
- g. Kualitas menuntut kerjasama yang erat. Setiap orang dalam organisasi hendaknya memandang orang lain sebagai rekannya, yang dapat dilihat dan dihargai sebagai bagian dari penentu berhasilnya ia melaksanakan suatu kewajiban.

II.2.5 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

Biaya pelayanan Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

- c. Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- d. Saran dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

II.3 Konsep Sistem Informasi Manajemen

Komarudin, 1997, sistem informasi manajemen adalah suatu sistem informasi yang memungkinkan pimpinan organisasi mendapatkan informasi

dengan kuantitas dan kualitas yang tepat untuk dipergunakan dalam proses pengambilan keputusan.

Robert W. Holmes,1992, SIM adalah sistem yang dirancang untuk menyajikan informasi pilihan yang berorientasi kepada keputusan yang diperlukan oleh manajemen guna merencanakan, mengawasi dan menilai aktivitas organisasi yang dirancang dalam kerangka kerja yang menitikberatkan pada perencanaan keuntungan, perencanaan penampilan, dan pengawasan pada semua tahap.

Joseph F.Kelly,1990, SIM merupakan perpaduan antara sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang berlandaskan komputer yang menghasilkan kumpulan penyimpanan, perolehan kembali, komunikasi dan penggunaan data untuk tujuan operasi manajemen yang efisien dan bagi perencanaan bisnis.

James A.F.Stoner,1992, Sistem Informasi manajemen yaitu metode yang formal yang menyediakan bagi pihak manajemen sebuah informasi yang tepat waktu, dapat dipercaya, untuk mendukung proses pengambilan keputusan bagi perencanaan pengawasan dan fungsi operasi sebuah organisasi yang lebih efektif.

Sistem Informasi Manajemen dalam sebuah perusahaan saat ini, diharapkan mengarah ke aplikasi yang betul-betul menunjang kegiatan perusahaan pada umumnya. Untuk menerapkan SIM yang terpadu dan memiliki kapabilitas dalam mendukung keberhasilan dunia bisnis yang signifikan, diperlukan keseimbangan sumber daya yang tersedia antara ketersediaan Sumber Daya Manusia yang memiliki keterampilan untuk pengadaan perangkat

komputer yang sudah semakin canggih. Oleh karena itu dalam penerapan SIM pada sebuah perusahaan yang memiliki nilai tambah betul-betul membutuhkan persiapan yang sangat matang sehingga harapan untuk mengaplikasikan SIM dapat terwujud sesuai dengan perkembangan dunia bisnis yang disajikan oleh SIM nantinya akan memberikan kontribusi yang sangat berharga dalam setiap proses pengambilan keputusan perusahaan, seperti; informasi kebutuhan tenaga kerja, informasi pesaing, informasi produk maupun jasa yang dihasilkan dan informasi

perkembangan pasar. SIM diharapkan sangat bermanfaat tidak hanya bagi para pengambil keputusan perusahaan, tetapi sangat berguna bagi masyarakat sebagai salah satu sub sistem dan control society, terutama dalam proses operasional perusahaandan meyajikan produk-produk atau jasa yang berkualitas dan bisa dipertanggung jawabkan.

Informasi yang dihasilkan dari sistem informasi dapat berguna bagi pihak manajemen, maka harus mengetahui terlebih dahulu kebutuhan-kebutuhan informasi perusahaan, yaitu dengan mengetahui kegiatan-kegiatan untuk masingmasing tingkat (level) manajemen dan tipe kepuasan yang diambilnya. Berdasarkan pada pengertian-pengertian di atas, maka terlihat bahwa tujuan dibentuknya Sistem Informasi Manajemen atau SIM, agar organisasi memiliki informasi yang bermanfaat dalam pembuatan keputusan manajemen, baik yang menyangkut keputusan-keputusan rutin maupun keputusan-keputusan yang strategis.

SIM adalah suatu sistem yang menyediakan kepada pengelola organisasi data maupun informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas organisasi.

Beberapa kegunaan/fungsi sistem informasi adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya perantara sistem informasi.
2. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
3. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif
4. Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi
5. Menetapkan intervensi yang akan diarahkan pada sistem informasi
6. Mengantisipasi dan memahami konsekuensi-konsekuensi ekonomis sistem informasi dan teknologi baru.
7. Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.
8. Organisasi menggunakan sistem informasi untuk mengelolah transaksi-transaksi, mengurangi biaya dan menghasilkan pendapatan sebagai salah satu produk atau pelayanan mereka.
9. Bank menggunakan sistem informasi untuk mengelolah cek-cek nasabah dan membuat berbagai laporan rekening koran dan transaksi yang terjadi.
10. Perusahaan menggunakan sistem informasi untuk mempertahankan persediaan pada tingkat paling rendah agar konsisten dengan jenis barang yang tersedia.

11. SIM untuk pendukung pengambilan keputusan. Sebuah sistem keputusan, yaitu model dari sistem dengan mana keputusan diambil, dapat tertutup atau terbuka. Sebuah sistem keputusan tertutup menganggap bahwa keputusan dipisah dari masukan yang tidak diketahui dari lingkungan. Dalam sistem ini pengambil keputusan dianggap:

- a) Mengetahui semua perangkat alternatif dan semua akibat atau hasilnya masing-masing.
- b) Memiliki metode (aturan, hubungan, dan sebagainya) yang memungkinkan dia membuat urutan kepentingan semua alternatif.
- c) Memilih alternatif yang memaksimalkan sesuatu, misalnya laba, volume penjualan, atau kegunaan.

Konsep sebuah sistem keputusan tertutup jelas menganggap orang rasional yang secara logis menguji semua alternatif, mengurutkan berdasarkan kepentingan hasilnya, dan memilih alternatif yang membawa kepada hasil yang terbaik/maksimal. Model kuantitatif pengambilan keputusan biasanya adalah model sistem keputusan tertutup.

Sebuah sistem keputusan terbuka memandang keputusan sebagai berada dalam suatu lingkungan yang rumit dan sebagian tak diketahui. Keputusan dipengaruhi oleh lingkungan dan pada gilirannya proses keputusan kemudian mempengaruhi lingkungan. Pengambilan keputusan dianggap tidak harus logis dan sepenuhnya rasional, tetapi lebih banyak memperlihatkan rasionalitas hanya dalam batas yang dikemukakan oleh latar belakang,

pandangan atas alternatif, kemampuan menangani suatu model keputusan, dan sebagainya.

SIM berdasarkan aktivitas/Kegiatan Manajemen. Kegiatan dan proses informasi untuk tiga tingkat adalah saling berhubungan. Contohnya pengendalian inventaris pada tingkatan operasional bergantung pada proses yang tepat dari transaksi; pada tingkat dari pengendalian manajemen, pembuatan keputusan tentang keamanan persediaan dan frekuensi memesan lagi bergantung pada pembetulan ringkasan dari hasil operasi-operasi; pada tingkat strategi, hasil dalam operasi-operasi dan pengendalian manajemen yang dihubungkan pada tujuantujuan strategi, saingan tindak tanduk dan sebagainya untuk mencapai strategi inventaris. Tampaknya terdapat kontras tajam antara ciri-ciri informasi untuk perencanaan pengendalian dan taktis berada di tengahnya. Dengan melihat perbedaan ini, sistem informasi untuk perencanaan strategik tidaklah identik dengan sistem informasi untuk pengendalian operasional.

Sistem Informasi Untuk Pengendalian Operasional. Pengendalian operasional adalah proses pemantapan agar kegiatan operasional dilaksanakan secara efektif dan efisien. Pengendalian operasional menggunakan prosedur dan aturan keputusan yang sudah ditentukan lebih dahulu. Sebagian besar keputusan bisa diprogramkan. Pendukung pemrosesan untuk pengendalian operasi terdiri dari: Proses transaksi, Proses Laporan, dan Proses Pemeriksaan. Beberapa contoh di bawah ini menggambarkan jenis dukungan keputusan yang dapat dibuat dalam sistem pengendalian operasional.

- a) Suatu transaksi penarikan kembali sediaan menghasilkan suatu dokumen transaksi. Pengolahan transaksi juga dapat menyelidiki

persediaan yang ada, dan memutuskan apakah suatu pesanan pembelian sediaan harus diadakan.

- b) Suatu pemeriksaan terhadap file pegawai menjelaskan keperluan untuk suatu posisi. Komputer menyelidiki file pegawai menggunakan program untuk memilih kandidat secara kasar.
- c) Laporan rutin dihasilkan secara periodik. Tetapi suatu aturan keputusan yang diprogramkan dalam suatu prosedur pengolahan laporan bisa menciptakan laporan khusus dalam suatu bidang masalah. Contoh: suatu analisis pesanan yang masih belum dilayani setelah 30 hari.

Sistem Informasi Untuk Pengendalian Manajemen. Informasi pengendalian manajemen diperlukan oleh manajer departemen untuk mengukur pekerjaan, memutuskan tindakan pengendalian, merumuskan aturan keputusan baru untuk diterapkan personalia operasional, dan mengalokasi sumber daya.

II.4 Konsep SIMAS-LH (Sistem Informasi Lingkungan Hidup)

Pengembangan SIMAS-LH Online memiliki landasan historis, mengingat perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu cepat dewasa ini merupakan satu peluang dalam menyampaikan informasi secara cepat dan akurat, dan dalam volume yang besar kepada masyarakat. Penggunaan media elektronik dalam kenyataannya, merupakan sarana yang efektif dalam pendistribusian informasi. Masyarakat menjadi mudah mendapatkan informasi, sejauh informasi tersebut tersedia dan dapat diakses secara daring. Kemudahan mengakses informasi ini pada akhirnya akan menumbuhkan peran aktif masyarakat dalam membantu pemerintah mewujudkan pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu meningkatkan pelayanan publik untuk

memenuhi kepentingan masyarakat. Selain landasan historis, juga memiliki landasan yuridis, mengingat pada pasal 28F Undang-Undang Dasar 1945 disebutkan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia. Untuk mengimplementasikan hal tersebut, melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, setiap Badan Publik diwajibkan untuk menyediakan, memberikan, dan atau menerbitkan informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik. Hal ini juga sebagaimana yang diamatkan pada pasal 62 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup yang menyatakan bahwa Pemerintah dan pemerintah daerah mengembangkan Sistem Informasi Lingkungan Hidup untuk mendukung pelaksanaan dan pengembangan kebijakan perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup, selanjutnya Sistem Informasi Lingkungan Hidup dilakukan secara terpadu dan terkoordinasi dan wajib dipublikasikan kepada masyarakat.

Melalui sistem informasi lingkungan hidup berbasis online ini, publik dapat dengan mudah mengakses dan mendapatkan informasi tentang kualitas lingkungan disekitar mereka, baik kualitas air maupun udara. Selain itu publik juga dapat mengetahui izin pengelolaan lingkungan yang ada sehingga peran pengawasan dan kontrol terhadap usaha dan kegiatan di Sulsel dapat juga dilakukan oleh publik. Sistem ini juga menjadi tempat instansi lingkungan hidup di Sulsel untuk menyimpan dan mempublikasi data hasil pemantauan lingkungan didaerahnya serta berbagai data perizinan yang diterbitkan.

Pemrakarsa usaha yang memiliki kewajiban untuk menyampaikan laporan pengelolaan lingkungan hidupnya dapat dengan mudah menyampaikan ke Instansi lingkungan hidup provinsi dan kabupatennya sekaligus mendapatkan tanda bukti penyampaian laporan melalui sistem informasi lingkungan hidup, sehingga menjadi lebih efektif dan efisien serta dapat meminimalkan penggunaan sumber daya seperti kertas, tinta print dan jasa pengantaran. Pada akhirnya akan mendukung kampanye kantor yang ramah lingkungan (*eco office*). Pengawasan pemrakarsa usaha yang menjadi salah satu tupoksi Instansi Lingkungan Hidup dapat dilakukan secara pasif melalui evaluasi laporan yang disampaikan ke sistem informasi lingkungan hidup berbasis online.

Inovasi ini dimulai rencana pengembangannya sejak awal tahun 2015. Pengembangannya dimulai dari penelusuran berbagai data dan informasi yang diproduksi oleh Instansi lingkungan hidup secara berkelanjutan dan wajib untuk dipublikasikan sebagai fungsi layanan utama. Selain itu juga dilakukan penelusuran terhadap tupoksi instansi lingkungan hidup yang terkait pelayanan dan kebutuhan pihak eksternal. Selanjutnya menyusun Kerangka Acuan Kerja dan mengalokasikan anggaran untuk pengembangan sistem pada APBD Perubahan Tahun 2015. Kemudian menyusun alur pengelolaan data dalam SIMAS-LH Online dan menyusun menu-menu untuk menjadi *tools* penginputan dan penyampaian informasi sesuai kebutuhan publik atau pengguna sistem. Setelah sistem dibangun oleh pihak ke-3 maka dilaksanakan workshop, sebagai tempat menguji coba implementasi dan mendapatkan masukan untuk perbaikan berkelanjutan. Selanjutnya dibentuk tim pelaksana SIMAS-LH melalui SK Kepala Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup. Tim yang dibentuk berperan sebagai admin sekaligus pengelola dan *Quality Control* data

yang diinput. Untuk tahap awal dalam pelaksanaan implementasinya dilaksanakan Sosialisasi dan *Coaching Clinic* pemanfaatan SILH ke-24 Kabupaten/Kota se-Sulsel dan pemrakarsa usaha yang rutin diawasi. Melalui kegiatan tersebut terbentuk jaringan SIMAS-LH di daerah sebagai sistem bersama yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh Instansi LH, masyarakat, dan pemrakarsa usaha di Sulsel. Dalam rangka pengembangannya dan memperluas jaringan operator yang tergabung dalam SILH maka secara rutin dilaksanakan sosialisasi, *workshop* dan *coaching clinic*. Selain itu juga dibuat surat edaran ke-Kab/Kota dan pemrakarsa usaha untuk memanfaatkan SIMAS-LH Online. Untuk menjaga keberlanjutannya setiap tahunnya dialokasikan anggaran APBD melalui DPA Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup pada kegiatan penyebarluasan informasi lingkungan.

Sistem Informasi Lingkungan Hidup berbasis Online ini melibatkan Instansi Lingkungan di Tingkat Provinsi dalam hal ini Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Sulsel, juga melibatkan 24 Instansi Lingkungan Hidup di daerah Kabupaten/Kota sebagai administrator. Pemrakarsa usaha yang memiliki kewajiban untuk menyampaikan laporan pengelolaan lingkungan hidupnya juga memiliki akun dalam sistem ini.

Untuk mendukung pelaksanaan Sistem Informasi Lingkungan Hidup berbasis Online ini maka disediakan sumber daya finansial dan sumber daya manusia. Pada awalnya untuk pengembangan SIMAS-LH Online ini dibutuhkan anggaran sebesar Rp.150.000.000,00 berupa jasa pihak ke-3. Untuk keberlanjutan dukungan sumberdaya finansial, terdapat satu kegiatan dalam Renstra Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Provinsi yang arahkan pada implementasi inovasi pelayanan publik ini, yaitu Kegiatan Penyebarluasan

Informasi Lingkungan Hidup. Setiap tahunnya melalui kegiatan ini dilaksanakan sosialisasi, *workshop* dan *coaching clinic* pemanfaatan Sistem Informasi Lingkungan Hidup berbasis Online kepada stakeholder yang terkait.

Sedangkan untuk sumber daya manusianya dilaksanakan pendampingan melalui sosialisasi, *workshop* dan *coaching clinic* secara berkala. Mereka yang terlibat sebagai administrator atau yang memiliki admin dalam sistem ini dipersyaratkan untuk memiliki SK atau surat penunjukkan dari Instansi masing-masing khususnya untuk admin Kab/Kota dan admin dari Pemarakarsa Usaha. Hal ini dilakukan untuk menjaga integritas dan kejujuran administrator yang akan menginput data kedalam sistem. Pada tingkat provinsi terdapat 4 Administrator yaitu administrator utama, administrator penginputan kualitas air dan udara, administrator pengelolaan limbah B3, dan administrator perizinan LH. Semua administrator tersebut ditetapkan tugas dan kewenangannya melalui SK Kepala Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup. Semua administrator dalam sistem ini juga memiliki tugas dan kewenangan yang telah ditetapkan melalui Standar Operasional Alur Pengelolaan Data Dalam SILH. Sehingga siapa, dapat mengakses apa, telah ditetapkan secara otomatis dalam sistem ini. Misalnya administrator dari Kab/Kota hanya dapat menginput dan mengedit data kualitas udara, air, dan perizinan yang diterbitkan dari kabupaten atau kota masing-masing. Sementara administrator dari pemrakarsa usaha hanya dapat menginput, mengedit dan melihat data pelaporan pengelolaan lingkungan hidupnya masing-masing. Untuk administrator utama di provinsi dapat menerima dan membuat akun baru, mengedit, menginput dan melihat semua data yang ada dalam sistem.

Dibawah administrator utama terdapat 3 (tiga) administrator pendamping yang bertugas sebagai quality control pengelolaan data dan juga berperan menginput data yang diproduksi dari Dinas Pengelolaan Provinsi Sulsel, selain itu juga berfungsi memberikan layanan penyediaan data dan kebutuhan lain terkait implementasi Sistem Informasi Lingkungan Hidup berbasis Online. Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup dalam mengelola sistem ini, juga didampingi oleh pihak ke-3 selaku pengembang sistem. Hal ini dimaksudkan untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang muncul dari sistem. Untuk mempermudah komunikasi dan membentuk jaringan informasi yang *real time* antara semua administrator telah dibuat group bersama di *WhatsApp*.

II.5 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan penjelasan terhadap hal-hal yang menjadi objek permasalahan dan disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan. Kerangka pemikiran harus didasarkan pada sebuah teori yang dijadikan landasan sekaligus menjadi alat yang digunakan dalam melakukan penelitian.

Gambar II.2 Kerangka Pikir

