

SKRIPSI

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP INOVASI PELAYANAN PENGADUAN MELALUI
APLIKASI BARUGA SULSEL DI DINAS KOMUNIKASI, INFORMASI, STATISTIK, DAN
PERSANDIAN PROVINSI SULAWESI SELATAN**

AGUNG DWIMIARTO SAPUTRA

E21115307



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2022



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

Agung Dwi Miarto Saputra, Nomor Pokok E21115307 menyusun skripsi yang berjudul: “Persepi Masyarakat Terhadap Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi BARUGA SULSEL Di Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik, Dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan” : xv + 110 halaman + 10 gambar + 23 Daftar Pustaka, dibawah bimbingan Bapak Prof. Dr. Sangkala, M. Si. Dan Bapak Dr. Badu Ahmad, M.Si.

Inovasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan masyarakat dalam hal ini Aplikasi BARUGA SULSEL adalah salah satu aplikasi yang digagas Pemerintah provinsi Sulawesi Selatan yang kini telah menjadi aplikasi umum dan wajib diterapkan di seluruh Daerah Kabupaten atau Kota yang ada di Sulawesi Selatan yang menampung aduan/aspirasi masyarakat terhadap pelayanan publik. Diterapkannya inovasi ini bertujuan agar semua aduan masyarakat dapat terkoordinasi dengan baik.hal ini tentunya membuat pelapor lebih mudah, efisien, dan transparansi dalam mengadu.

Penelitian ini, menggunakan metode deskriptif kualitatif.Fokus pada inovasi Aplikasi BARUGA SULSEL di Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan yang dikelola oleh Diskominfo yang memakai Teori Tipologi inovasi dari Mulgan dan Albury.Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumen.Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, danSaldana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Aplikasi BARUGA SULSEL memiliki unsur-unsur tipologi inovasi yaitu inovasi produk layanan BARUGA SULSEL tersebut, menerima aduan metode online dan terkoordinasi dengan dinas yang terkait dan juga melahirkan pelayanan yang bersifat transparan. BARUGA SULSEL juga merupakan inovasi proses layanan karena adanya perubahan alur pelayanan yang berbeda dari sebelumnya. Inovasi metode layanan BARUGA SULSEL yaitu bisa diakses oleh masyarakat melalui handphone.BARUGA SULSEL juga memiliki inovasi kebijakan karena hadirnya BARUGA SULSEL dilandasi oleh kebijakan serta langkah strategis oleh Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan dan memiliki tujuan untuk kedepannya.Inovasi sistem layanan yaitu terlibatnya pemerintah pusat, provinsi, daerah, dan Admin dalam mengelola aduan serta aspirasi pada aplikasi BARUGA SULSEL.

Kata Kunci : Inovasi, Layanan Pengaduan, Aplikasi, Aduan Online, BARUGA SULSEL



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

Agung Dwi Miaro Saputra, Main Number E21115307 wrote a thesis entitled: " Public perception of complaint service innovation through the newga sulsel application at the communication, information, statistics, and code of south sulawesi province" : xv + 110 pages + 10 images + 23 Bibliography, below guidance of Mr. Prof. Dr. Sangkala, M. Si. And Mr. Dr. Badu Ahmad, M. Si.

Innovation of Public Aspirations and Complaints Service in this case the South Sulawesi Baruga Application is one of the applications initiated by the South Sulawesi provincial government which has now become a general application and must be applied in all regencies or cities in South Sulawesi which accommodates public complaints/aspirations for services. public. The implementation of this innovation aims to ensure that all public complaints can be properly coordinated. this certainly makes it easier, more efficient, and transparent for the complainant to complain.

This study used descriptive qualitative method. Focus on the innovation of the South Sulawesi Baruga Application in the South Sulawesi Provincial Government which is managed by Diskominfo using the Typology Theory of innovation from Mulgan and Albury. Data collection techniques with interviews, observations, and documents. The data analysis technique uses an interactive model of Miles, Huberman, and Saldana.

The results showed that the innovation of the BARUGA SULSEL Application had elements of an innovation typology, namely the innovation of the BARUGA SULSEL service product, receiving complaints online and coordinated with the relevant agencies and also providing transparent services. BARUGA SULSEL is also a service process innovation due to changes in the service flow that is different from before. The innovation of the BARUGA SULSEL service method is that it can be accessed by the public via mobile phones. BARUGA SULSEL also has policy innovations because the presence of BARUGA SULSEL is based on policies and strategic steps by the Governor of South Sulawesi Province and has goals for the future. Service system innovation is the involvement of the central, provincial, regional, and admin governments in managing complaints and aspirations on the BARUGA SULSEL application.

Keywords: Innovation, Complaint Service, Application, Online Complaint, BARUGA SULSEL.



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agung Dwimiarto Saputra
NIM : E21115307
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : INOVASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI BARUGA SULSEL DI DINAS KOMUNIKASI, INFORMASI, STATISTIK, DAN PERSANDIAN 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, 20 April 2022

Pembimbing I

Prof. Dr. Sangkala, M. Si
NIP 1963 1111 1991 03 1002

Pembimbing II

Dr. Badu Ahmad, M. Si
NIP 1962 1231 1989 03 1002

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Administrasi



Dr. Muidin Nara, M. Si.
NIP 19630903 198903 1002



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agung Dwimiarto Saputra

NIM : E21115307

Program Studi : Administrasi Publik

Jenjang : S1

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Persepsi Masyarakat Terhadap Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi Baruga Sulsel Di Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik, Dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan" Adalah benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 19 Oktober 2022



g menyatakan

Agung Dwimiarto S

E21115307



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Agung Dwimiarto Saputra
NIM : E211 15 307
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
Judul : PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP INOVASI PELAYANAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI BARUGA SULSEL DI DINAS KOMUNIKASI, INFORMASI, STATISTIK, DAN PERSANDIAN PROVINSI SULAWESI SELATAN.

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian iSkripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 19 Oktober 2022

Tim Penguji Skripsi:

Ketua : Prof. Dr. Sangkala, M.Si

()

Sekretaris : Dr. Badu Ahmad, M.Si

()

Anggota : 1. Prof. Dr. H. Muh. Nursadik, MPM

()

2. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP

()

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Hidayahnya sehingga penulis hingga saat ini diberikan kesehatan, kebahagiaan, rezeki, dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Persepsi Masyarakat Terhadap Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi Baruga Sulsel di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan”. Tidak lupa sholawat penulis panjatkan kepada sang revolusioner sejati nabi Muhammad SAW.

Penulis mengetahui bahwa penulisan skripsi ini jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Namun, penulis berusaha melakukan yang terbaik saat menulis skripsi ini, sehingga penulis terbuka dalam menerima kritik dan saran yang membangun dalam penulisan skripsi ini untuk perbaikan lebih lanjut.

Ucapan banyak terima kasih tak lupa penulis ucapkan teruntuk orang tua tersayang **Alm. Suyono S.E dan Nur Intan** terima kasih telah memberikan dukungan baik berupa kasih sayang, doa, perhatian dan dukungan moril dan materil lainnya kepada penulis serta berjuang untuk kehidupan penulis. Serta Saudari saya **Lendry Casiawaty** yang terus menyemangati dan mengerti penulis. Terima kasih juga kepada kakak penulis atas dukungan dan menjadi teman cerita selama ini.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak **Prof. Dr. Sangkala, M.Si** selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak **Dr. Badu Ahmad**

M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulis telah mendapat dukungan dari berbagai pihak yang secara tidak langsung maupun langsung telah memberikan manfaat bagi penulis. Oleh karenanya, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat, khususnya kepada :

1. **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin dan Bapak **Dr. Muh. Tang Abdulla, S.Sos., M.A.P** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi.
2. **Prof. Dr. Sangkala, M.Si** selaku dosen Pembimbing I, terima kasih atas waktunya dan bimbingannya dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
3. **Dr. Badu Ahmad, M.Si** selaku dosen Pembimbing II sekaligus Pendamping Akademik, terima kasih atas waktunya dan bimbingannya dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
4. **Prof. Dr. Muh. Nursadik M.P.M, dan Dr. Muh. Tang Abdullah M.Si** selaku penguji dalam ujian skripsi, terima kasih atas kritik dan saran yang membangun dalam penyempurnaan penulisan.
5. **Dosen Departemen Ilmu Administrasi** Universitas Hasanuddin yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang sangat berharga selama kurang lebih empat tahun perkuliahan.
6. Seluruh **Staff Departemen Ilmu Administrasi** (Ibu Rosmina, Ibu Darma, Pak Lili, DII) dan **Staff di lingkup FISIP Unhas tanpa terkecuali**. Terima kasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.

7. Terima kasih kepada **staff Diskominfo Sulawesi Selatan**, terima kasih atas informasinya yang membantu sehingga dapat menyusun skripsi ini hingga selesai.
8. Terima kasih untuk **Anggit Aulia Agussalim** yang telah bersabar menghadapi saya, serta memberikan motivasi dan semangat selama beberapa tahun belakang dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teman seperjuangan selama perkuliahan di kampus **CHAMPION 15**, terima kasih telah menjadi saudara selama ini, yang telah menjalani suka duka bersama dan memberikan cerita tersendiri selama ini, semoga setiap mimpi kita menjadi nyata.
10. Terima kasih kepada **HUMANIS FISIP UNHAS** yang telah memberi pengalaman berorganisasi. Semoga HUMANIS FISIP Unhas tetap jaya dalam kebersamaan.
11. Terima kasih kepada teman **KKN Sebatik** yang telah memberi cerita baru, pengalaman, pengetahuan, dan liburannya.
12. Terima kasih kepada **penulis** yang tidak menyerah, bekerja keras, tetap tersenyum, selalu memberikan yang terbaik, dan selalu mencoba lebih dari apa yang dia bisa.
13. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, penulis tidak bisa menyebutkan satu persatu penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Daftar Isi

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian.....	7
I.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
II.1 Konsep Inovasi.....	9
II.1.1 Pengertian Inovasi Sektor Publik	9
II.1.2 Jenis – Jenis Inovasi Dalam Sektor Publik	11
II.1.3 Sumber Inovasi	16
II.1.4 Dimensi Inovasi di Sektor Publik	18
II.1.5 Indikator Inovasi	18
II.1.6 Faktor Penghambat Inovasi	19
II.1.7 Faktor Penunjang serta Manfaat Inovasi	21
II.1.8 Strategi Inovasi Dalam Pemerintahan	22
II.2 Konsep Persepsi	23
I.2.1 Pengertian Persepsi.....	23
II.2.2 Faktor-Faktor Mempengaruhi Persepsi	24
II.2.3 Aspek-Aspek Perspektif	27
II.2.4 Proses-Proses Terbentuknya Persepsi	29
II.3 Konsep Pelayanan	31
II.3.1 Pengertian Pelayanan.....	31

II.3.2 Pengertian Pelayanan Publik	31
II.3.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	32
II.3.4 Asas-asas Pelayanan Publik.....	33
II.3.5 Karakteristik Pelayanan Publik.....	34
II.3.6 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik	35
II.3.7 Prinsip Pelayanan Publik	36
II.3.8 Standar Pelayanan Publik.....	38
II.3.9 Pelayanan Pengaduan.....	39
II. 4 E-Government.....	40
II.5 BARUGA SULSEL	43
II.5.1 Sejarah BARUGA SULSEL.....	43
II.5.2 Pengertian BARUGA SULSEL.....	43
II.5 Kerangka Pemikiran	44
BAB III	48
METODE PENELITIAN.....	48
III.1 Pendekatan Penelitian.....	48
III.2Lokasi Penelitian	48
III.3Fokus Penelitian.....	49
III.4 Informan.....	50
III.5 Jenis dan Sumber Data	50
III.6 Teknik Pengumpulan Data	51
III.7 Teknik Analisis Data.....	52
BAB IV	54
DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN.....	54
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	54
IV.2 Alamat Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan.....	55
IV.3 Visi Misi Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan.....	55

IV.4 Tugas Fungsi dan Struktur Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan	55
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	63
V.1 Inovasi produk.....	64
V.2 Inovasi Proses Layanan.....	74
V.3 Inovasi Metode Pelayanan.....	80
V. 4 Inovasi Kebijakan.....	82
V.5 Inovasi Sistem.....	87
BAB VI.....	91
PENUTUP	91
VI. 1 Kesimpulan	91
V.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tipologi Inovasi Sektor Publik	16
Gambar 2. 2 Faktor Penghambat Inovasi.....	21
Gambar 2. 3 Mekanisme BARUGA SULSEL	44
Gambar 2. 4 Kerangka Pikir.....	47
Gambar 4. 1 Struktur Dinasi Komunikasi, Informatikai, Statistik, dan Persandiani Provinsi Sulawesi Selatan	62
Gambar 5. 1 Fitur Aplikasi Baruga Sulsel.....	71
Gambar 5. 2 Alur Kerja Aplikasi BARUGA SULSEL.....	75
Gambar 5. 3 Fitur Tracking ID.....	77
Gambar 5. 4 Fitur Membuat Aduan.....	81
Gambar 5. 5 Surat Edaran Penerapan BARUGA SULSEL	83
Gambar 5. 6 SK Admin BARUGA SULSEL Sulawesi Selatan.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 5. 1 Jumlah Aduan Tahun 2020	73
Tabel 5. 2 Tanggapan Aduan Pada Aplikasi	78

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Secara konstitusi pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Baik buruknya sebuah Negara dapat dilihat dari seberapa baik Negara tersebut dapat memberikan pelayanan kepada rakyatnya. Hal ini jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan diperjelas lagi dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dan merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

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. (Agus Prianto 2006: 22)

Tujuan pelayanan publik menurut Lijan Poltak Sinambela (2006:6) pada dasarnya memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu, dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari : (a) transparansi, (b) akuntabilitas,

(c) kondisional, (d) partisipatif, (e) kesamaan hak, dan (f) keseimbangan hak serta kewajiban.

Dengan berkembangnya paradigma pelayanan publik, posisi masyarakat kini berubah menjadi citizen atau warga Negara sehingga pemerintah selaku pemberi pelayanan publik tidak hanya memosisikan masyarakat sebagai konsumen, masyarakat juga diibatkan dalam setiap pengambilan keputusan. Lebih anjut, Mustofadidjaja (2004:442) menegaskan, perubahan paradigma ketertutupan manajemen menuju ke birokrasi publik yang terbuka menimbulkan permisif dan partisipatif, kedekatan dan interaksi atau keterlibatan masyarakat semakin besar, luas dan cepat, terutama dalam proses pengambilan keputusan. Dengan dilibatkannya citizen dalam proses pengambilan keputusan dapat mempermudah pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, hal memungkinkan pemerintah selaku pemberi pelayanan lebih responsif dalam memberikan inovasi dalam pelayanannya.

Inovasi muncul sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya menggantikan cara yang lama yang berarti setiap pelayanan publik pada prinsipnya harus memuat sebuah inovasi yang baru. Inovasi juga dapat digunakan untuk mengembangkan penggunaan Information & communication technology (ICT) untuk meningkatkan kualitas peayanan public, partisipasi masyarakat, serta transparansi. Konsep inovasi sebagai basis keunggulan bersaing merupakan konsep yang lebih akrab dibahas dan dikembangkan disektor bisnis pada dekade terakhir ini. Kajian inovasi dikembangkan seiring dengan upaya menjaga dan bahkan mengembangkan kemampuan bersaing (competitive advantage) sebuah organisasi. Kemampuan ini dianggap penting untuk menjaga kelangsungan hidup organisasi. (Khairul Muluk 2008:37).

Dalam sektor publik inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu

pelayanan publik yang lebih mencerminkan ketersediaan bagi pilihan-pilihan publik dan menciptakan keanekaragaman metode pelayanan. Inovasi di sektor publik juga bisa dilaksanakan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya mengingat pada dasarnya organisasi pada sektor publik senantiasa menghadapi kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran. Dengan adanya desentralisasi di era reformasi mendorong semakin kuatnya otonomi daerah sehingga keanekaragaman dalam pelayanan publik dan pembangunan menjadi suatu keniscayaan. Selain itu, desentralisasi telah mendorong adanya kompetisi antara daerah otonom guna menarik investor dan mengembangkan daya tarik ekonomi. Ini semua dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat membawa iklim yang lebih kompetitif pada sektor publik, sehingga semakin banyak inovasi baru yang lahir.

Begitupula yang menjadi amanat Undang-Undang (UU) Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Bab XXI tentang Inovasi Daerah bahwa Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Dalam hal ini inovasi yang dimaksud ialah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Berikutnya, ditindaklanjuti dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah yang berisi bahwa Inovasi Daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Untuk tercapainya tujuan tersebut, sasaran Inovasi Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui :

- (1) Peningkatan Pelayanan Publik;
- (2) Pemberdayaan dan peran serta masyarakat; dan
- (3) Peningkatan daya saing Daerah.

Maka dari itu, setiap pemerintahan daerah pada hakekatnya harus

melakukan berbagai upaya inovasi dan kreatifitas dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah. Hal ini sangat penting untuk mengelola sumber daya alam dan sumber daya manusia aparatur dan masyarakat suatu daerah secara efektif dan efisien berdasarkan tuntutan dan kebutuhan masyarakat ditempat tersebut.

Hutauruk (2010) menyatakan bahwa, inovasi sangat ditentukan oleh kapasitas pemerintah daerah. Inovasi yang telah dilakukan pemerintah daerah yaitu inovasi institusi, inovasi proses, dan inovasi konsep yang berfokus pada pusat pelayanan publik. Sedangkan penelitian yang telah dilakukan oleh Balitbang Provinsi Jawa Tengah (2007) menunjukkan bahwa bentuk-bentuk inovasi dalam pemerintahan daerah sesuai dengan pembatasan program inovasi yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Program inovasi yang paling banyak dikreasi dan dilaksanakan oleh pemerintah kabupaten dan kota terkait dengan aplikasi dan teknologi informasi seperti: e-government, website, LAN. Adapun strategi yang dapat dilaksanakan untuk pengembangan program inovasi meliputi pengembangan komitmen elit (political will), lalu diikuti dengan berbagai kebijakan dan alokasi anggaran serta mengoptimalkan pelaksanaan sosialisasi program inovasi.

Inovasi good governance menurut Badu 2018 dalam sistem pelayanan dapat dilihat dari aspek :

- 1) Pemerintah daerah cukup transparan dalam penyusunan program kebijakan dan sudah merespon usulan warga terkait peningkatan kualitas Pelayanan
- 2) Dari sisi akuntabilitas, pemerintah telah bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

- 3) Responsivitas pemerintah cukup kuat yang diwujudkan dengan adanya sistem Pelayanan satu atap, dan
- 4) Melibatkan partisipasi masyarakat

Kemajuan teknologi yang semakin pesat menciptakan perubahan system kerja dari konvensional menjadi serba digital. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet saat ini menjadi sorotan pemerintah untuk meningkatkan ataupun menyempurnakan pelayanan publik yang sudah ada sebelumnya. Salah satunya dalam hal pengaduan aspirasi masyarakat, selama ini di beberapa instansi di Indonesia masih menggunakan metode lama untuk menerima pengaduan dari masyarakat.

Secara umum permasalahan yang sering dihadapi masyarakat adalah kurang optimalnya respon serta penanganan pengaduan yang dilakukan oleh pemerintah melalui system manual seperti kotak saran ataupun melalui call center dan juga SMS. Catatan yang dimiliki BAPPENAS (bappenas.go.id) yaitu, selama ini masyarakat lebih suka menggunakan media surat kabar sebagai media yang paling efektif dalam hal pengaduan keluhan dengan prosentase sebesar (53,8%), kemudian menyusul media radio sebesar (33,91%) dan pesan singkat sebesar (30,65%).

Berdasarkan data pada laporan tahunan OMBUDSMAN RI pada tahun 2018 dugaan maladministrasi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak adalah penundaan berlarut 2.215 laporan (35,33%), penyimpangan prosedur 1.490 (23,76%), dan tidak memberikan pelayanan 1.080 laporan (17,22%). Ketiadaan informasi tentang prosedur penyampaian dan penyelesaian pengaduan, serta aparat yang bertanggung jawab, menjadikan masyarakat tidak mampu untuk mengawasi proses penanganan pengaduan sehingga masyarakat enggan untuk menyampaikan keluhannya. Akibatnya menyulitkan instansi pemerintah untuk

memperoleh umpan balik dari masyarakat.

Sepanjang tahun 2018 OMBUDSMAN juga telah menerima laporan/pengaduan sebanyak 8.314 laporan. Dari laporan tersebut instansi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat adalah pemerintah daerah yaitu sebanyak 2.489 laporan (39,70%), diikuti oleh instansi Kepolisian sebanyak 801 laporan (12,78%) dan instansi Pemerintah Kementrian sebanyak 700 laporan (11,16%). Pemerintah perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanannya menjadi lebih baik sesuai dengan kondisi yang ada, terkhusus pada pemerintahan daerah. Dengan melihat kepentingan masyarakat yang semakin meningkat dan beragam, maka kemudahan akan hal untuk menyampaikan keluhan sangat dibutuhkan. Maka inovasi pelayanan dibutuhkan dalam hal pengaduan keluhan kepada penyedia layanan publik.

Untuk mengatasi masalah tersebut Pemerintah provinsi Sulawesi Selatan telah melakukan beberapa inovasi dalam hal pelayanan publik khususnya pengaduan masyarakat. Salah satu inovasi yang baru-baru ini diluncurkan ialah aplikasi pengaduan masyarakat BARUGA SULSEL yang dikelola oleh Dinas Komunikasi Informasi, Statistik, dan Persandian Povinsi Sulawesi Selatan. Aplikasi BARUGA SULSEL pertama kali dibuat dan diluncurkan pada tanggal 18 Oktober 2018, aplikasi ini merupakan inovasi serta langkah pertama dari pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan untuk menciptakan pemerintahan yang bersih dan melayani. Aplikasi ini berupa portal digital pelayanan dan pelaporan masyarakat berbasis web dan aplikasi.

Dalam penyelenggaraannya, pemerintah berharap masyarakat bisa lebih mudah untuk mengakses informasi terkait pelayanan dan kegiatan publik serta setiap pengaduan yang masuk dapat diselesaikan dengan cepat, tepat dan tuntas. Dengan diterapkannya inovasi ini, diharapkan dapat dijadikan sebagai

media elektronik yang informatif yang memiliki timbal balik dari masyarakat kepada pemerintah sehingga masyarakat mendapatkan kemudahan terhadap sistem pengaduan online dan pemerintah lebih responsif terhadap pengaduan dari masyarakat.

Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah Sulawesi Selatan meluncurkan Aplikasi BARUGA SULSEL khususnya dalam hal laporan pengaduan maka mendorong penulis untuk menyusun penelitian berjudul **“Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi BARUGA SULSEL Di Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan”**

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis dapat merumuskan masalah yang akan dijadikan rujukan penelitian, yaitu :

1. Apa tipologi Inovasi yang diterapkan pada Program Aplikasi *BARUGA SULSEL* Dalam Pelayanan Pengaduan di Dinas Komunikasi, informasi, statistik, dan persandian Provinsi Sulawesi Selatan?”
2. Bagaimana tipologi Inovasi yang diterapkan pada Program Aplikasi *BARUGA SULSEL* Dalam Pelayanan Pengaduan di Dinas Komunikasi, informasi, statistik, dan persandian Provinsi Sulawesi Selatan?”

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis tipologi dan jenis inovasi yang ada pada program aplikasi Aplikasi *BARUGA SULSEL* Dalam Pelayanan Pengaduan di Dinas Komunikasi, informasi, statistik, dan persandian Provinsi Sulawesi Selatan

I.4 Manfaat Penelitian

a) Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan sumbangan pemikiran, wawasan serta informasi atau sebagai referensi mengenai Inovasi dalam pelayanan publik (pengaduan masyarakat) di Kota Makassar

b) Akademis

Penelitian ini juga diharapkan sebagai referensi bagi pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi serta wawasan mengenai inovasi pelayanan publik terutama pada bidang Ilmu Administrasi Negara. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi civitas akademika dan dapat dijadikan referensi dalam pengkajian Pelayanan pengaduan masyarakat khususnya dengan aplikasi BARUGA SULSEL.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Inovasi

Henry (1988) mengupas konsep inovasi sebagai salah satu konsep dari teori organisasi. Henry(1988) mengemukakan, kemampuan untuk mengadakan perubahan, inovasi, peningkatan, dan adaptasi sangat penting dalam segala bentuk kehidupan organisasi.

Dalam kaitannya dengan konsep inovasi dalam teori organisasi sebagai salah satu kajian administrasi publik menurut Badu (2018), inovasi dalam administrasi publik mulai berkembang seiring pergeseran paradigma dari Old Public Administration (OPA) ke New Public Management (NPM). Munculnya NPM merupakan hasil dari kritikan keras terhadap organisasi-organisasi sektor publik sehingga menimbulkan gerakan untuk melakukan reformasi sektor publik. Perspektif NPM dipergunakan untuk menjawab berbagai permasalahan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam implementasi administrasi publik dengan mengadopsi berbagai strategi dari sektor privat (Badu 2018). Sebagai contoh, NPM dipergunakan untuk menerapkan kebijakan-kebijakan, strategi-strategi, program-program dengan menggunakan sistem dan hukum pasar yang dibantu oleh teknologi informasi (IT). Sehingga, institusi publik dapat bekerja dengan baik dan mencapai tujuannya secara efektif dan efisien.

II.1.1 Pengertian Inovasi Sektor Publik

Menurut Sangkala (2014:27) inovasi itu dapat didefinisikan sebagai pengembangan desain kebijakan baru dan standar operasional baru yang dihasilkan oleh organisasi yang ditujukan kepada masalah kebijakan publik. Dengan begitu, sebuah inovasi dalam administrasi public adalah efektivitas,

kreativitas, dan jawaban unik terhadap masalah baru atau jawaban baru terhadap masalah lama. Sebuah inovasi tidaklah harus merupakan solusi yang sempurna atau berupa penyelesaian akhir, tetapi suatu solusi terbuka yang dapat ditransformasi oleh mereka yang mengadopsi.

Barton (2003) menyebutkan bahwa inovasi sulit di dalam sebuah organisasi terutama di dalam sektor publik. Oleh karena itu, sangat menarik apabila ada inovasi terjadi dalam sebuah pemerintahan, apalagi di level pemerintahan daerah. Hal ini bermakna bahwa asumsi tersebut sekurang-kurangnya dapat diminimalisir. Inovasi dalam sektor publik atau dalam birokrasi cenderung membawa resiko besar. Jika pendekatan baru digunakan dalam kebijakan atau sistem administrasi pemerintahan kemudian gagal, maka akan ada kritikan bermunculan, terutama dari masyarakat. Berbeda bila hal itu dilakukan di dalam sektor bisnis karena konsumen tidak merasakan langsung.

Mulgan dan Albury (2003) menyebutkan bahwa inovasi didalam sektor publik ditemukan dalam berbagai situasi, yaitu :

- a. Mayoritas inovasi adalah bersifat inkremental, relatif perubahan yang kecil terhadap layanan atau proses yang ada. Didalam laporan tersebut dinyatakan bahwa didalam diri sektor publik perubahan yang terjadi jarang mengenai bagaimana organisasi disusun atau karena hubungan dan dinamika didalam organisasi atau antar organisasi. tetapi perubahan tersebut penting namun terkadang terburu-buru dalam melakukan perbaikan di dalam sektor publik, termasuk mengaitkan layanan dengan individual dan kebutuhan lokal serta manfaatnya.
- b. Inovasi yang terjadi kurang radikal, layanan baru dikembangkan atau secara fundamental melakukan cara baru dalam mengorganisir atau memberikan layanan. Organisasi yang melahirkan atau mengadopsi

inovasi ini dapat mencapai perbaikan kinerja dalam kaitan dengan yang lain dalam sektornya, memiliki signifikansi model kerja yang berbeda dan dapat mengubah harapan Pelanggan dan pengguna, namun keseluruhan dinamika dari sektor tersebut masih tetap belum berubah.

- c. Inovasi secara sistematis atau transformative terjadi dari waktu ke waktu dan didorong oleh munculnya teknologi baru dimana perubahan dalam berbagai sektor, munculnya struktur kerja yang baru, tipe baru organisasi dan perubahan didalam keseluruhan kinerja. Inovasi sistematis dapat juga terjadi karena dorongan perubahan dalam mindset atau kebijakan baru. Ia memerlukan konstruksi hubungan yang berbeda antara pengguna dengan layanan, institusi baru dan hubungan antara institusi, rezim baru, perubahan yang besar di dalam pemerintahan dan akuntabilitas, dan tidak sering terjadi retribusi hak-hak dan tanggung jawab di antara publik, manajer dan professional.

II.1.2 Jenis – Jenis Inovasi Dalam Sektor Publik

Mengenai jenis-jenis inovasi dalam sektor publik, Helversen dkk (2003) dalam Nuryamin 2016 membagi tiga tipe spektrum inovasi dalam sektor publik, diantaranya :

1. Incremental innovation to radical innovation

Ditandai oleh tingkat perubahan, perbaikan incremental terhadap produk, proses layanan yang sudah ada.

2. Top down innovation to bottom-up innovation

Ditandai oleh mereka yang mengawali proses dan mengarah kepada perubahan perilaku dari top manajemen atau organisasi atau institusi di dalam hirarkhi, bermakna dari para pekerja di tingkat bawah seperti pegawai negeri, pelayan

masyarakat, dan pembuat kebijakan di level menengah.

3. Needs led innovation and efficiency-led innovation

Ditandai apakah inovasi proses telah diawali untuk menyelesaikan masalah spesifik atau agar produk, layanan atau prosedur yang sudah ada lebih efisien.

Selanjutnya, Halvorsen Thomas (2005) dalam Suwarno (2008:8) menyebutkan beberapa tipologi inovasi di sektor publik, diantaranya adalah :

- a. A new or improved service (Pelayanan baru atau Pelayanan yang diperbaiki), misalnya kesehatan dirumah.
- 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 misalnya manajemen air terpadu atau mobility leasing
- f. *Radical change of rationality* (perubahan radikal), yang dimaksud adalah pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah.

Mulgan dan Albury (2003) menyebutkan lebih lanjut bahwa ada 3 (tiga) tipe inovasi (incremental, radikal, dan sistematis) bersumber dari level yang berbeda (lokal, organisasi, dan nasional) yang dihasilkan dalam instansi pemerintahan

yang memerankan tiga kebijakan yang saling terkait dan tertarik dengan inovasi :

- a. Inovasi kebijakan yaitu arah dan inisiatif kebijakan baru
- b. Inovasi dalam proses pembuatan keputusan
- c. Kebijakan untuk mempercepat inovasi dan penggabungan
- d. Inovasi *top-down* dimana perubahan spesifik didorong melalui penerapan sistem dengan preskripsi, regulasi dan dukungan, serta inovasi *bottom-up* dimana pemerintah memberikan kemungkinan dan memfasilitasi pengembangan dan penggabungan (difusi) inovasi yang berasal dari organisasi atau jaringan didalam sistem.

Inovasi dikatakan berhasil apabila hasil kreasi dan implementasi dari inovasi produk layanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi kebijakan, dan inovasi sistem. Muluk (2008:45) telah membagi inovasi sektor publik ke dalam beberapa tipe yang mempunyai karakteristik dan tipologi masing-masing sebagai berikut :

1. Inovasi produk layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan. Kriteria penentuannya adalah:
 - a. Inovasi ini dipakai atau dinikmati secara langsung oleh Pelanggan
 - b. Inovasi produk disebut sukses apabila: produk layanan yang dihasilkan semakin bermutu dan meningkat kualitasnya; atau produk yang ditetapkan merupakan produk baru yang tidak ada presedennya
 - c. Organisasi terlibat secara langsung, aktif, dan penuh melalui proses internalnya untuk menghasilkan keluaran yang dinikmati Pelanggan tersebut

2. Inovasi proses layanan yaitu inovasi yang berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.

Kriteria penentuannya adalah:

- a. Inovasi ini dilaksanakan pada level tata laksana rutin
- b. Dalam tata laksana rutin, pihak yang berwenang menjadi semakin sedikit dan duplikasi atau tumpang tindih tahapan menjadi hilang
- c. Inovasi disebut sukses apabila proses kerja yang dilakukan menjadi semakin cepat, mudah, dan efektif
- d. Bagi organisasi yang melakukan pelayanan kepada masyarakat secara langsung, indikator kesuksesan adalah peningkatan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan

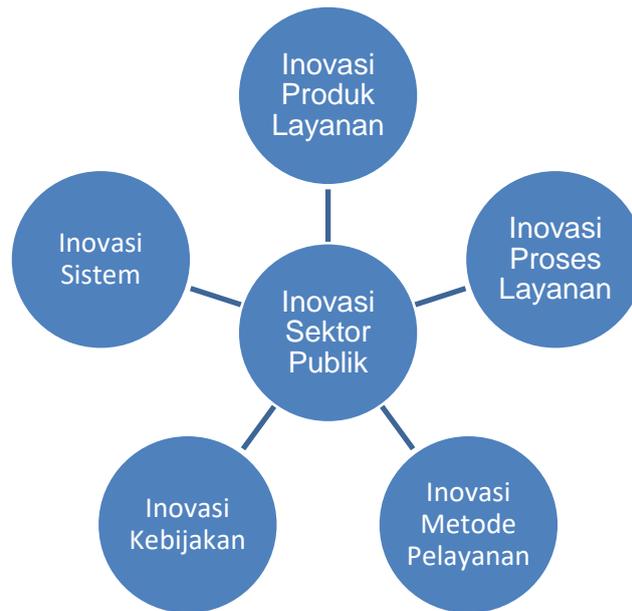
3. Inovasi metode layanan yakni perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan Pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Kriteria penentuannya adalah:

- a. Inovasi ini dilakukan ketika cara atau metode lama yang digunakan organisasi dirasa tidak lagi efektif dan menguntungkan
- b. Bentuk dari inovasi ini adalah kebijakan organisasi yang menggariskan cara baru dalam melakukan proses kerja inovasi
- c. Mengingat inovasi ini bersifat makro dan dapat diterapkan untuk bidang yang luas

4. Inovasi kebijakan yaitu inovasi yang mengacu pada visi, misi, tujuan, dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.

Kriteria penilaiannya adalah:

- a. Biasanya, perubahan cara pandang ini dilakukan dengan menilai suatu isu dengan perspektif yang lebih positif atau dengan melakukan pembaruan paradigma
 - b. Penilaian atas kesuksesan ini dapat dilihat dengan membandingkannya dengan kebijakan sebelumnya yang dilandasi oleh cara pandang lama
 - c. Inovasi ini lahir dari pembaruan cara pandang atas suatu masalah yang kemudian diwujudkan dalam kebijakan
5. Inovasi sistem yakni mencakup cara baru yang diperbaharui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (changes in government). Kriteria penentuannya adalah:
- a. Inovasi sistem biasanya akan membuat sumberdaya dan kemampuan yang dikerahkan dari SDM internal organisasi berkurang
 - b. Inovasi sistem dilakukan ketika organisasi merasa bahwa cara dan mekanisme yang dilakukannya untuk berhubungan dengan stakeholders selama ini tidak efektif dan menguntungkan
 - c. Indikator keberhasilan dari inovasi ini adalah apabila stakeholders merasa lebih mudah, nyaman, dan cepat dalam berhubungan dengan organisasi.



Gambar 2. 1 Tipologi Inovasi Sektor Publik

Sumber : Muluk (2008:45)

II.1.3 Sumber 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 :

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

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

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

Menurut Harvard Business Essentials (2003) dalam Nuryamin (2016) terdapat 6 sumber ide inovasi, diantaranya :

- a. Pengetahuan baru (*new knowledge*) misalnya perkembangan sains dan teknologi
- b. Penemuan (*invention factories*), ide inovasi diperoleh dengan melakukan penelitian formal dan pengembangan
- c. Pengguna utama (*lead user*) yakni perusahaan dan individu, konsumen dan non-konsumen pengguna utama yang memiliki kebutuhan unik sesuai dengan biayanya
- d. *Skunkworks*, ide inovasi diperoleh dengan memperkerjakan orang berbakat yang memiliki perbedaan pandangan dengan organisasi dalam pemecahan masalah. Desain yang memahami konsumen (*emphatic design*), ide inovasi diperoleh melalui pengamatan terhadap pengguna barang dan mengidentifikasi kebutuhan yang belum ditemukan pengguna

II.1.4 Dimensi Inovasi di Sektor Publik

Dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik menurut Halvorsen (2005) yaitu :

1. Inovasi Konseptual

Yaitu dalam pengertian memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan, strategi dan rasional baru

2. Inovasi Delivery

Cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus

3. Inovasi Interaksi Sistem

Cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi lain

II.1.5 Indikator Inovasi

Inovasi dalam penerapannya menurut Rogers (1971) memiliki atribut/karakteristik yang melekat di dalam inovasi tersebut. Adapun atribut/karakteristik inovasi antara lain sebagai berikut:

1. *Relative advantage* atau keunggulan 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
2. *Compatibility* atau kesesuaian, inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang sangat sedikit, namun juga inovasi yang lama

menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu 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 yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji coba” dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk memuji kualitas dari sebuah inovasi.
5. *Observability* atau kemudahan diamati, sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik

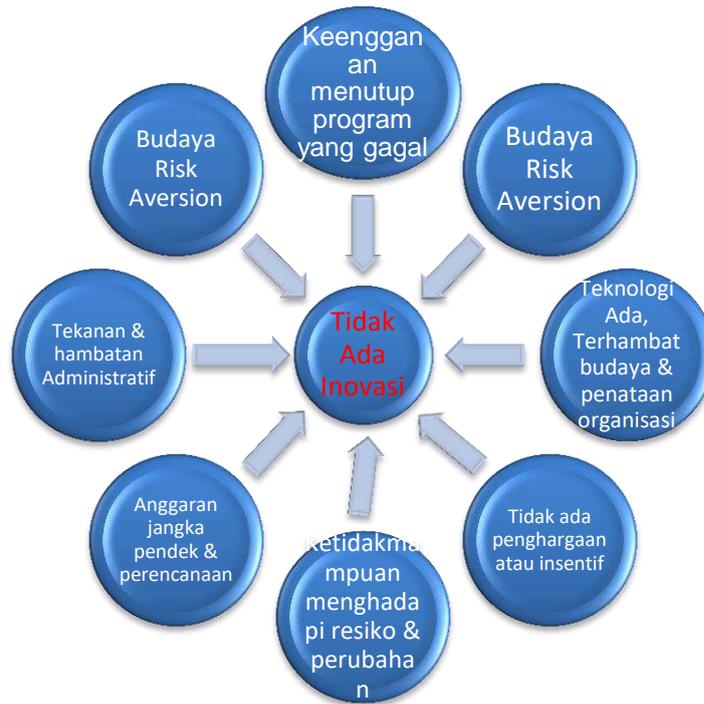
II.1.6 Faktor Penghambat Inovasi

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. Hambataninovasi 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 procedural

administrative dengan resiko minimal. Selain itu, secara kelembagaan publik, karakter unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani resiko yang muncul akibat dari pekerjaannya.

Hambatan lain ialah ketergantungan terhadap figure tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan pegawai di sektor publik hanya menjadi follower. Ketika figure tersebut hilang, maka yang terjadi adalah stagnasi dan kemacetan kerja. Selain itu, hambatan anggaran yang periodenya terlalu pendek, serta hambatan administrative 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 berinovasi

Seringkali sektor publik dengan mudahnya mengadopsi dan menghadirkan perangkat teknologi yang canggih guna memenuhi kebutuhan pelaksanaan pekerjaannya. Namun disisi lain muncul hambatan dari segi budaya dan penataan organisasi. Budaya organisasi ternyata belum siap untuk menerima yang sebenarnya berfungsi memangkas pemborosan atau inefisiensi kerja.



Gambar 2. 2 Faktor Penghambat Inovasi

Sumber : Suwarno (2008:54)

II.1.7 Faktor Penunjang serta Manfaat Inovasi

Menurut West (2000), inovasi berasal dari kreativitas ide-ide baru. Inovasi adalah penerapan ide-ide tersebut secara aktual 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

II.1.8 Strategi Inovasi Dalam Pemerintahan

Inovasi dan analisis praktek yang sukses menunjukkan bahwa ada beberapa lima strategi utama di dalam sektor pemerintahan, diantaranya :

- a. Layanan terintegrasi, dimana sektor publik menawarkan peningkatan sejumlah layanan, warga memiliki harapan tidak sederhana dimana warga meminta layanan yang disediakan disertai dengan kenyamanan. Kewenangan publik seringkali mengintegrasikan produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Misalnya penggunaan call centre, e-mail, kartu debit, e-Government dan lain-lain.
- b. Desentralisasi pemberian dan monitoring layanan, akan membawa layanan lebih dekat dengan masyarakat dan biasanya membentuk kepastian terhadap tingkat permintaan yang tinggi sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat atau pelaku bisnis. Desentralisasi layanan mendorong perkembangan ekonomi baru. Desentralisasi layanan meningkatkan kepercayaan dalam pemerintahan.
- c. Pemanfaatan kerjasama, bermakna sebagai pemerintahan yang inovatif untuk memenuhi peningkatan pemenuhan agar lebih efisien dalam pemberian layanan publik, lebih kolaboratif antar organisasi dan juga

terjadi kerjasama antara publik dan swasta. Misalnya kolaborasi dengan organisasi dengan organisasi bisnis dalam upaya mempromosikan efisiensi dan kualitas layanan administrasi publik.

- d. Pelibatan warga negara. Kewenangan pemerintahan yang inovatif harus merealisasikan peran pentingnya dengan mendorong peran warga untuk berpartisipasi dalam mendorong perubahan. Ketika pemerintah menyediakan forum bagi publik untuk mengekspresikan pandangannya dan terlibat di dalam seluruh langkah-langkah proses, maka hasil inovasi lebih memiliki kemungkinan untuk sukses dan lebih luas jangkauannya. Pendekatan partisipasi memungkinkan warga mengungkapkan kebutuhan dan opininya terhadap proposal teknis dan memfasilitasi penerapan proyek yang diberikan dan memastikan kesuksesan yang berkelanjutan dari sebuah inovasi perubahan.
- e. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi. United Nation World Public Sector Report tahun 2004 mencatat penggunaan layanan berbasis internet untuk memotong red tape dengan cepat keseluruh sektor publik. Kontribusi internet untuk menyederhanakan dan memperbaiki cara warga negara memperoleh informasi dan berkomunikasi dengan entitas publik. Internet dapat juga bermanfaat sebagai alat perbaikan transparansi dan integritas dalam administrasi publik.

II.2 Konsep Persepsi

I.2.1 Pengertian Persepsi

Persepsi secara umum merupakan proses perolehan, penafsiran, pemilihan, dan pengaturan informasi indrawi. Dalam psikologi persepsi juga dapat diartikan sebagai proses perolehan, penafsiran, dan pengaturan informasi indrawi tentang orang lain. Apa yang diperoleh, ditafsirkan, dipilih, dan diatur adalah informasi

indrawi dari lingkungan sosial serta menjadi fokusnya adalah orang lain (Sarwono, 2011),

Menurut Telford (2008), persepsi adalah aktivitas mempersepsikan orang lain dan apa yang membuat seseorang dikenali. Melalui persepsi, individu berusaha mencari tahu tentang orang lain. Persepsi juga dapat diartikan pembelajaran terhadap bagaimana individu membentuk kesan dan membuat kesimpulan tentang orang lain. Sementara Mulyana (dalam Yazid, 2017) mengutarakan persepsi merupakan proses internal yang memungkinkan seseorang memilih, mengorganisasikan dan menafsirkan ransangan dari lingkungannya dan proses tersebut yang mempengaruhi kondisinya. Persepsi adalah proses stimulus yang dapat datang dari luar diri individu, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan. Dalam persepsi mengandung aktivitas yang intergrated, maka seluruh yang ada dalam individu seperti pengalaman, kemampuan berpikir, dan aspek-aspek lain yang ada dalam diri individu akan ikut berperan dalam persepsi tersebut (Richard, 2008).

Berdasarkan penjelasan teori di atas, maka dapat disimpulkan persepsi merupakan pandangan atau penilaian terhadap diri sendiri, terhadap orang lain yang diperoleh dari hasil belajar dan pengalaman yang memotivasi individu untuk berinteraksi atau berperilaku dengan lingkungan sekitar dengan harapan dapat bermanfaat bagi lingkungannya.

II.2.2 Faktor-Faktor Mempengaruhi Persepsi

Sarwono (2011), mengatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang, yaitu:

- a. Perhatian; tidak menangkap seluruh rangsangan yang ada disekitarnya sekaligus, tetapi memfokuskan perhatian pada satu atau dua objek saja.

Fokus perhatian antara satu dengan yang lain akan menyebabkan perbedaan

persepsi.

- b. Kesiapan mental seseorang terhadap rangsangan yang akan timbul
- c. Kebutuhan; kebutuhan sesaat maupun menetap pada diri individu akan mempengaruhi persepsi orang tersebut. Kebutuhan yang berbeda akan menyebabkan perbedaan persepsi bagi tiap individu.
- d. Sistem penilaian, sistem penilaian yang berlaku dalam suatu masyarakat juga berpengaruh terhadap persepsi
- e. Tipe kepribadian; pola kepribadian yang dimiliki oleh individu akan menghasilkan persepsi yang berbeda. Proses terbentuknya persepsi dipengaruhi oleh individu satu dengan yang lain atau dengan satu kelompok dengan kelompok yang lain.

Sementara Thoha (2004), mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan persepsi seseorang adalah:

- a. Psikologis

Persepsi seseorang mengenai segala sesuatu di alam dunia ini sangat dipengaruhi oleh keadaan psikologis. Contohnya seseorang yang biasanya berpakaian biasa saja akan terlihat aneh ketika melihat wanita yang bercadar.

- b. Family (keluarga)

Pengaruh yang paling besar terhadap anak-anak adalah keluarganya, keluarga disini termasuk ayah, ibu dan saudara dekat merupakan seseorang yang dapat membuat pengaruh bagi anaknya. Persepsi yang ditimbulkan oleh keluarga dapat membuat perilaku ikutikutan oleh anaknya. Orang tua yang telah mengembangkan suatu cara yang khusus didalam memahami dan melihat kenyataan di dunia ini, banyak sikap dan persepsi-persepsi yang diturunkan

kepada anaknya. Contohnya orang tua yang biasa berpakaian muslimah baik diluar maupun dalam rumah akan diajarkan kepada anaknya berpakaian muslimah.

c. Kebudayaan

Kebudayaan dan lingkungan masyarakat tertentu juga merupakan salah satu faktor kuat didalam mempengaruhi sikap, nilai, dan cara seseorang memandang dan memahami keadaan di dunia ini. Contoh Orang Amerika yang berpakaian bebas, tidak begitu halnya bagi masyarakat Indonesia khususnya Aceh.

Sedangkan Robbins (dalam Yazid, 2017) mengemukakan terdapat tiga faktor yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang, yaitu:

a. Individu yang bersangkutan

Apabila seseorang melihat sesuatu dan berusaha memberikan interpretasi tentang apa yang dilihatnya, maka akan dipengaruhi oleh karakteristik individual yang dimiliki seperti sikap, motif, kepentingan, minat, pengalaman, pengetahuan, dan harapannya.

b. Sasaran dari Persepsi

Sasaran dari persepsi dapat berupa orang, benda, ataupun aktivitas. Sifat-sifat itu biasanya berpengaruh terhadap persepsi orang yang melihatnya. Persepsi terhadap sasaran bukan merupakan sesuatu yang dilihat secara teori melainkan dalam kaitannya dengan orang lain yang terlihat.

c. Situasi

Persepsi harus dilihat secara kontekstual yang berarti situasi dimana persepsi tersebut timbul, harus mendapat perhatian. Situasi merupakan faktor yang turut berperan dalam proses pembentukan persepsi seseorang.

David (dalam Ramadhan, 2009), juga menyatakan bahwa yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah:

- a. Frame of reference, yaitu kerangka pengetahuan yang dimiliki yang dipengaruhi dari pendidikan, bacaan, penelitian, dan lain-lain.
- b. Frame of experience, yaitu berdasarkan pengalaman yang telah dialaminya yang tidak terlepas dari keadaan lingkungan sekitar.

Berdasarkan penjelasan di atas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang dapat diketahui bahwa proses pembentukan persepsi dapat dipengaruhi oleh berbagai hal seperti pengalaman, kemampuan, individu, lingkungan dan lainnya.

II.2.3 Aspek-Aspek Perspektif

Walgito (2010) mengatakan ada tiga aspek persepsi yang mencakup; kognisi, afeksi, dan konasi. Sebagaimana dijelaskan di bawah ini:

- a. Kognisi

Kognisi meliputi pandangan, penafsiran, dan penilaian individu terhadap objek yang dipersepsi.

- b. Afeksi

Afeksi meliputi perasaan individu dalam menghadapi objek persepsi. Penilaian individu terhadap suatu objek didasarkan pada keadaan emosional.

- c. Konasi

Konasi menyangkut bagaimana kecenderungan individu bertindak terhadap objek yang dipersepsi

Sementara Sobur (2016) mengemukakan aspek-aspek persepsi terbagi

kedalam tiga komponen utama, yaitu:

a. Seleksi

Proses penyaringan oleh indera terhadap rangsangan dari luar, intensitas dan jenisnya dapat banyak atau sedikit

b. Interpretasi

Proses mengorganisasikan informasi sehingga mempunyai arti bagi seseorang. Interpretasi tersebut seperti pengalaman masa lalu, sistem nilai yang dianut, motivasi, kepribadian, dan kecerdasan.

c. Penggalan Informasi Kembali (Retrieval)

yaitu penarikan kesimpulan dan tanggapan terhadap informasi yang diterima. Persepsi yang diterjemahkan dalam bentuk tingkah laku sebagai reaksi yaitu bertindak sehubungan dengan apa yang telah di serap yang terdiri dari reaksi tersembunyi sebagai pendapat/sikap dan reaksi terbuka sebagai tindakan yang nyata sehubungan dengan tindakan yang tersembunyi (pembentukan kesan).

Sedangkan Robbins (dalam Yazid, 2017) menyebutkan persepsi masing-masing orang berbeda karena adanya indikator evaluasi sebagai respon dari rangsangan luar yang ditangkap indera. Aspek-aspek persepsi ada dua macam, yaitu:

a. Penerimaan

Yaitu proses penerimaan merupakan indikator terjadinya persepsi dalam tahap fisiologis, yaitu berfungsinya indera untuk menangkap rangsang dari luar.

b. Evaluasi

Yaitu rangsangan-rangsangan dari luar yang telah ditangkap indera, kemudian dievaluasi oleh individu. Evaluasi ini sangat subjektif. Individu yang satu menilai suatu rangsang sebagai sesuatu yang sulit dan membosankan. Tetapi individu yang lain menilai rangsang yang sama tersebut sebagai sesuatu yang bagus dan menyenangkan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek persepsi, yaitu menyerap atau menangkap rangsangan atau objek diluar individu dengan mengamati melalui panca indera, mengerti dan memahami objek yang telah diserap sebelumnya dan meninggalkan kesan dalam otak individu, dan menilai dari keseluruhan objek dengan membandingkan wawasan dan pengalaman yang diyakini oleh individu.

II.2.4 Proses-Proses Terbentuknya Persepsi

Robbins (dalam Yazid, 2017) mengatakan ada beberapa proses terbentuknya persepsi seorang individu, yaitu:

a. Pemilihan

Dalam membentuk persepsi, individu dihadapkan pada beberapa proses yang berasal dari internal dan eksternal. Faktor eksternal terdiri dari:

- 1) Ukuran, sesuatu yang besar maka akan lebih mudah menarik perhatian
- 2) Kontras, sesuatu keadaan yang berlatar belakang kontras biasanya sangat menonjol
- 3) Intensitas, kuatnya suatu rangsangan seseorang terhadap suatu objek yang dipersepsi
- 4) Gerakan, perhatian seseorang akan lebih tertarik kepada objek yang

bergerak untuk dilihat daripada objek sama tapi tidak bergerak.

- 5) Sesuatu yang baru, objek baru yang berada di lingkungan yang dikenal akan lebih menarik perhatian.

Sedangkan proses persepsi internal yang terbentuk melalui persepsi individu adalah:

- 1) Proses fisiologis, seseorang yang distimulus oleh apa yang terjadi di luar dirinya melalui penginderaan seperti mata, kulit, lidah, telinga, dan hidung tidak semua memiliki kekuatan penginderaan yang sama.
- 2) Proses psikologi, meliputi motivasi dan pengalaman belajar dari masa lalu.

b. Pengorganisasian

Pengelolaan stimulus atau informasi melibatkan proses kognisi, dimana individu akan memahami dan memaknai stimulus yang ada. Individu yang memiliki kognisi yang baik cenderung akan memiliki persepsi yang baik terhadap suatu objek yang dipersepsinya.

c. Interpretasi

Dalam interpretasi individu biasanya melihat konteks dari suatu objek. Selain itu, interpretasi juga terjadi dengan proses memahami lingkungan seperti yang dilihat oleh individu melalui konsensus validitas dan perbandingan.

Sementara Walgito (2010) mengungkapkan proses terjadinya persepsi yaitu pandangan seseorang melalui alat indra terhadap suatu objek yang menimbulkan stimulus, dari stimulus yang serap akan memunculkan sebuah penilaian yang disebut persepsi terhadap suatu objek. Persepsi tersebut berdasarkan ransangan dari otak sehingga akan memberi sebuah penilaian terhadap suatu objek.

II.3 Konsep Pelayanan

II.3.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan dapat dikatakan sebagai 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 (1990:17) dalam Basri (2018). Sedangkan menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993) dalam Basri (2018) mengemukakan bahwa Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan Pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

II.3.2 Pengertian Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63/ KEP/ M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu system yang dibangun dalam

pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga Negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administrative sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. (Hayat, 2017 : 22).

Sementara itu, Zauhar (2001:2) mengemukakan, Pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Pelayanan publik yaitu semua barang dan jasa (public goods and services) yang diatur dan diselenggarakan oleh pemerintah kepada warga negara.

Konsep pelayanan di Indonesia dirumuskan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam UU tersebut, pelayanan publik didefinisikan berdasarkan pembiayaan dan sifat pembiayaan. Konsep sistem pemerintah yang desentralistik di Indonesia memberikan ruang kepada Pemerintah Daerah untuk mengembangkan pelayanan yang responsif dan sesuai dengan aspirasi dan dinamika lokal.

II.3.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata dalam Hasanah (2018) terdapat empat unsur penting dalam proses Pelayanan publik, diantaranya :

- a. Penyedia layanan, yakni pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa (services)
- b. Penerima layanan, yakni mereka yang disebut sebagai konsumen

(customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan

- c. Jenis layanan, yakni layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan
- d. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan pelanggan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

II.3.4 Asas-asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan Pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa penyelenggaraan Pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan publik. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 asas-asas tersebut adalah :

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

3. Kondisional

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Pemberi dan penerima pelayanan publik

harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

II.3.5 Karakteristik Pelayanan Publik

Menurut Badu (2018), pelayanan publik dapat dibedakan menjadi 3 bagian, yaitu :

- a. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh privat. Semua penyediaan barang jasa atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, misalnya rumah sakit swasta, perguruan tinggi swasta, 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 penyelenggaraan dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya, pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan perizinan, pelayanan di penjara.
- 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 badan usaha milik negara(BUMN) atau badan usaha milik daerah(BUMD).

Menurut Zethaml (1997) dan Farmer (1997) terdapat tiga karakteristik utama tentang pelayanan, diantaranya :

- a. *Intangibility*, berarti bahwa Pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.
- b. *Heterogenity*, berarti pemakai jasa atau klien atau Pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu
- c. *Inseparability*, berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industry pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi disektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

II.3.6 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Terdapat beberapa macam pola penyelenggaraan Pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Kep. MENPAN No. 63 Tahun 2004),diantaranya :

1. Fungsional, dimana pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara

pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya

2. Terpusat, dimana pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan
3. Terpadu
 - a. Terpadu satu atap, dimana pola pelayanannya diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis Pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan.
 - b. Terpadu satu pintu, dimana pola pelayanan ini diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu
4. Elektronik, dimana pola pelayanan ini menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan dan bersifat online sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

II.3.7 Prinsip Pelayanan Publik

Mustopadidjaja (2003:186) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan, diantaranya :

1. 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.

2. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil. Dalam pemberian barang layanan tertentu, dimana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan, pengertian adil adalah proporsional sesuai dengan tariff yang dibayarkannya.
3. Menggunakan semua sumber yang digunakan untuk melayani asyarakat pelanggan secara efisien dan efektif. Kriteria dasar pelayanan publik adalah efisiensi, efektivitas, serta ekonomis sehingga penggunaan sumber-sumber dalam pelayanan harus memenuhi kriteria ini.
4. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan harus benar-benar mudah diakses oleh masyarakat pelanggan.
5. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan harus memiliki berbagai instrument yang memunkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan, kritik, ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara proaktif.
6. Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan penyelenggara pelayanan harus secara kontinu melaukan pembaruan dan penyempurnaan baik secara responsif sesuai dengan masukan dari masyarakat pelanggan dan penilaian kinerja pelayanan maupun secara proaktif atas kehendak manajemen.
7. Membenarkan sesuatu hak dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada

tempatny, 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.

II.3.8 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Berdasarkan KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima Pelayanan termasuk pengaduan

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian Pelayanan termasuk pengaduan

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tariff Pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

4. Produk Pelayanan

Hasil Pelayanan termasuk rinciannya yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana Pelayanan yang memadai oleh penyelenggara Pelayanan publik

6. Kompetensi petugas pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi Pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

II.3.9 Pelayanan Pengaduan

Pada prinsipnya pelayanan pengaduan diupayakan agar mempermudah masyarakat yang akan menyampaikan pengaduannya melalui sarana pengaduan yang telah diberikan oleh pemerintah. Dalam peraturan presiden nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, dalam Pasal 1 angka 8 dijelaskan bahwa Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Jika definisi tersebut kita jabarkan maka ada 3 (tiga) point yang bisa diambil yaitu: (1) Penyampaian keluhan tentang pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Publik, (2) Penyampaian keluhan tentang pengabaian kewajiban oleh penyelenggara layanan; (3) Penyampaian keluhan tentang pelanggaran larangan oleh penyelenggara layanan.

Menurut Anwar Hadi (2000:67-68) menjelaskan bahwa pengaduan adalah

pernyataan secara lisan atau tertulis atau ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan. Penanganan pengaduan pada dasarnya adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respon atas pengaduan, umpan balik, laporan penanganan pengaduan. Rangkaian kegiatan ini memiliki elemen: sumber/asal pengaduan, isi pengaduan, unit penanganan pengaduan, respon pengaduan, umpan balik, laporan penanganan pengaduan (Bappenas, 2010: 53-54)

Dengan adanya pengaduan pelayanan publik yang disampaikan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu bentuk control atau pengawasan yang dilakukan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik, karena dalam Pelayanan Publik masyarakat merupakan salah satu dari tiga unsur pengawas eksternal yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pengaduan masyarakat juga berguna bagi pimpinan dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan evaluasi terhadap bawahannya dalam melaksanakan standar pelayanan publik.

II. 4 E-Government

Di berbagai negara maju, pemanfaatan Teknologi Digital sudah banyak menciptakan berbagai macam bentuk mekanisme Birokrasi pemerintahan yang baru, yang dikenal dengan istilah E-Government (Electronic Government). Setiap negara memiliki tujuan yang sama terhadap e-governement, yaitu bertransformasinya bentuk-bentuk interaksi pemerintah terhadap masyarakat yang tadinya birokratis berubah menjadi mekanisme hubungan interaksi antara kedua belah pihak.

Bank dunia (world bank) menjelaskan e-government sebagai “eGovernment refers to the use by government agencies of information technologies (such as

Wide Area Networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government". (e-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh institusi pemerintah guna memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, dunia usaha/bisnis dan untuk memfasilitasi kerjasama antar institusi-institusi pemerintah). Di sisi lain, UNDP (United Nation Development Programs) mendefinisikan e-government sebagai "e-Government is the application of information and communication technology (ICT) by government agencies". (e-Government merupakan aplikasi informasi dan juga komunikasi (ICT) dari pemerintah). Manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan konsep e-government yaitu:

1. Perbaikan kualitas layanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri).
2. Meningkatnya transparansi, control dan akuntabilitas pemerintah dalam penyelenggaraannya dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
3. Total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan untuk keperluan sehari-hari oleh pemerintah ataupun stakeholdernya dapat berkurang secara signifikan.
4. Memberikan pemerintah peluang dalam mendapatkan sumber pendapatan baru melalui interaksi dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Terciptanya lingkungan masyarakat yang baru yang dapat menjawab berbagai macam masalah yang dihadapi masyarakat secara cepat dan tepat dan sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang berlaku.
6. Pemberdayaan masyarakat dan pihak lainnya dalam proses pengambilan

berbagai kebijakan publik dengan menjadikannya mitra agar menciptakan kebijakan yang merata dan demokratis.

Dalam konsep e-government terdapat 4 (empat) tipe relasi, yaitu:

1. *Government to Citizens* (Pemerintah ke Masyarakat), pembangunan dan penerapan berbagai aplikasi teknologi informasi oleh pemerintah dengan tujuan memperbaiki jalinan interaksi antara pemerintah dengan masyarakatnya.
2. *Government to Business* (Pemerintah ke Pelaku Usaha) pemerintah membentuk relasi dengan pelaku bisnis untuk melakukan transaksi elektronik dengan menyediakan berbagai data dan informasi yang diperlukan oleh kalangan bisnis dalam melakukan transaksi dengan pemerintah.
3. *Government to Government* (Pemerintah ke Pemerintah), kerjasama antar negara untuk dapat saling berinteraksi secara berkala guna memperlancar kerjasama antar negara ataupun antar kelompok dalam suatu negara (masyarakat, perusahaan, industri dan lain sebagainya) yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proes politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan sebagainya.
4. *Government to Employee* (Pemerintah ke Aparat), meningkatkan kinerja dan kesejahteraan aparatur pemerintah yang bekerja di berbagai 51 institusi sebagai pelayan masyarakat dengan membangun berbagai jenis aplikasi seperti sistem pengembangan karir pegawai, sistem asuransi kesehatan dan pendidikan, dan sebagainya.

II.5 BARUGA SULSEL

II.5.1 Sejarah BARUGA SULSEL

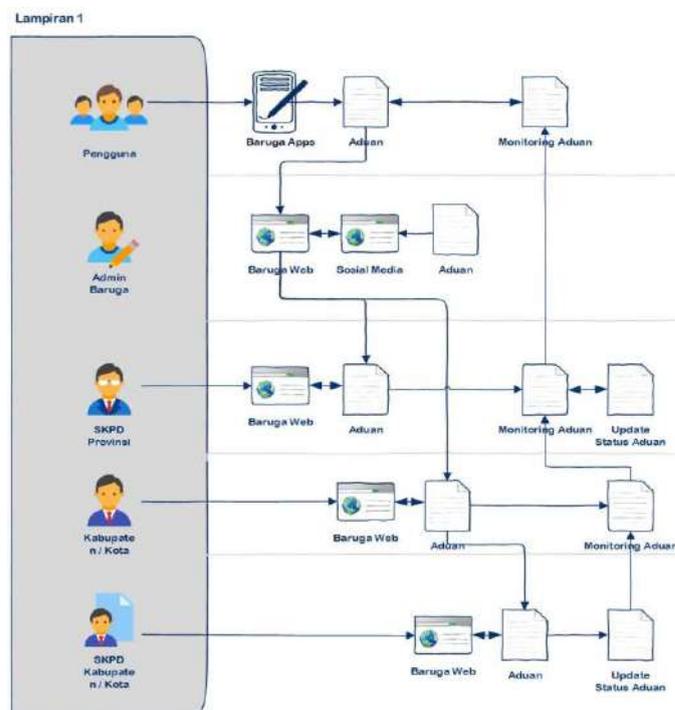
Aplikasi BARUGA SULSEL versi 1.0 pertama dibuat dan diluncurkan pada tanggal 18 Oktober 2018 dengan motto “Cepat, Tepat dan Tuntas”. Aplikasi merupakan inovasi dan gebrakan program 100 Hari Gubernur dan Wakil Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2018 – 2023. Dalam bulan pertama Aplikasi tersebut diluncurkan, lebih dari 300 laporan masyarakat telah diterima oleh admin dan sampai sekarang terus meningkat. Admin BARUGA SULSEL bertanggung jawab untuk meneruskan dan memastikan status dan selesainya setiap laporan yang masuk ke setiap Organisasi Perangkat Daerah. Seiring berjalannya program ini, banyak masukan dari masyarakat untuk memperluas cakup BARUGA SULSEL, maka dari itu diluncurkanlah BARUGA SULSEL versi 2.0.

II.5.2 Pengertian BARUGA SULSEL

Sebagai bangunan tradisional khas Sulawesi Selatan yang biasanya menjadi tempat kumpul – kumpul atau diskusi masyarakat, merupakan nama yang paling tepat untuk portal digital pelayanan dan pelaporan yang memfasilitasi aspirasi dan keluhan masyarakat. Besar harapan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan untuk BARUGA SULSEL agar menjadi tempat berkumpul digital bagi masyarakat untuk berdiskusi terkait informasi dan kegiatan publik sekitar Provinsi Sulawesi Selatan. BARUGA SULSEL juga menyediakan layanan pelaporan untuk masyarakat memberikan masukan dan keluhan terkait layanan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan yang mungkin masih kurang dan bisa diperbaiki.

Baruga Pelayanan Masyarakat Provinsi Sulawesi Selatan (BARUGA SULSEL) adalah portal digital pelayanan dan pelaporan masyarakat berbasis

web dan aplikasi. Program Baruga merupakan langkah pertama dari Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan melayani. Dengan meluncurnya Baruga versi 2.0 diharapkan masyarakat lebih mudah untuk mengakses informasi terkait pelayanan dan kegiatan publik beserta melaporkan permasalahan terkait pelayanan publik yang dialaminya. Tidak mungkin Provinsi Sulawesi Selatan dapat Berjaya kembali tanpa ikut serta masyarakat publik. Segera diunduh, Baruga versi 2.0 sekarang tersedia di Apple Appstore dan Google Playstore.



Gambar 2. 3 Mekanisme BARUGA SULSEL

II.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran digunakan sebagai dasar atau landasan dalam pengembangan berbagai konsep dan teori yang digunakan dalam sebuah penelitian. Kerangka pemikiran 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. Adapun dalam penelitian ini penulis menggunakan teori dari Muluk (2008:45) yakni Tipologi inovasi. Adapun tipologiinovasi antara lain sebagai berikut:

1. Inovasi produk layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan. Kriteria penentuannya adalah:
 - a. Inovasi ini dipakai atau dinikmati secara langsung oleh Pelanggan
 - b. Inovasi produk disebut sukses apabila: produk layanan yang dihasilkan semakin bermutu dan meningkat kualitasnya; atau produk yang ditetapkan merupakan produk baru yang tidak ada presedennya
 - c. Organisasi terlibat secara langsung, aktif, dan penuh melalui proses internalnya untuk menghasilkan keluaran yang dinikmati Pelanggan tersebut
2. Inovasi proses layanan yaitu inovasi yang berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Kriteria penentuannya adalah:
 - a. Inovasi ini dilangsungkan pada level tata laksana rutin
 - b. Dalam tata laksana rutin, pihak yang berwenang menjadi semakin sedikit dan diplikasi atau tumpang tindih tahapan menjadi hilang
 - c. Inovasi disebut sukses apabila proses kerja yang dilakukan menjadi semakin cepat, mudah, dan efektif
 - d. Bagi organisasi yang melakukan pelayanan kepada masyarakat secara langsung, indikator kesuksesan adalah peningkatan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan

3. Inovasi metode layanan yakni perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan Pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Kriteria penentuannya adalah:
 - a. Inovasi ini dilakukan ketika cara atau metode lama yang digunakan organisasi dirasa tidak lagi efektif dan menguntungkan
 - b. Bentuk dari inovasi ini adalah kebijakan organisasi yang menggariskan cara baru dalam melakukan proses kerja inovasi
 - c. Mengingat inovasi ini bersifat makro dan dapat diterapkan untuk bidang yang luas
4. Inovasi kebijakan yaitu inovasi yang mengacu pada visi, misi, tujuan, dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada. Kriteria penilaiannya adalah:
 - a. Biasanya, perubahan cara pandang ini dilakukan dengan menilai suatu isu dengan perspektif yang lebih positif atau dengan melakukan pembaruan paradigma
 - b. Penilaian atas kesuksesan ini dapat dilihat dengan membandingkannya dengan kebijakan sebelumnya yang dilandasi oleh cara pandang lama
 - c. Inovasi ini lahir dari pembaruan cara pandang atas suatu masalah yang kemudian diwujudkan dalam kebijakan
5. Inovasi sistem yakni mencakup cara baru yang diperbaharui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (changes in government). Kriteria penentuannya adalah:
 - a. Inovasi sistem biasanya akan membuat sumberdaya dan kemampuan yang

dikalahkan dari SDM internal organisasi berkurang

- b. Inovasi sistem dilakukan ketika organisasi merasa bahwa cara dan mekanisme yang dilakukannya untuk berhubungan dengan stakeholders selama ini tidak efektif dan menguntungkan
- c. Indikator keberhasilan dari inovasi ini adalah apabila stakeholders merasa lebih mudah, nyaman, dan cepat dalam berhubungan dengan organisasi.

Adapun gambar kerangka pikirnya sebagai berikut :

Gambar 2. 4 Kerangka Pikir

