

SKRIPSI

**INOVASI SMART ABSENSI BAGI APARATUR SIPIL NEGARA DI
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA DAERAH (BKPSDMD) KOTA MAKASSAR**

ARDIKASARI

E011181021



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

2023



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

ABSTRAK

Ardikasari (E011181021). Inovasi Smart Absensi Bagi Aparatur Sipil Negara Di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar Tahun 2023. 125 Halaman + 10 Gambar + 2 Tabel + 31 Daftar Pustaka + Lampiran + Dibimbing Oleh Sangkala dan Muh Tang Abdullah.

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengetahui proses Inovasi dan faktor-faktor yang mempengaruhi Inovasi Smart Absensi Bagi Aparatur Sipil Negara Di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Jenis data terdiri dari data primer yang didapatkan secara langsung di lapangan yang bersumber dari hasil wawancara dengan informan maupun dari hasil observasi langsung. Sedangkan data Sekunder didapatkan secara tidak langsung atau melalui media perantara berupa studi literatur, kepustakaan dan arsip/laporan dan lain sebagainya. Adapun fokus penelitiannya yaitu proses inovasi menurut Eggers dan Singh (2009: 17-29) yang terdiri dari pembuatan dan Penemuan Ide, Pemilihan Ide, Implementasi dan Difusi. Kemudian faktor pendukung inovasi menurut Anggadwita & Dhewanto (2013: 309-310) yaitu Kepemimpinan, Manajemen/Organisasi, dan Kemampuan Sumber Daya Manusia. Dan juga faktor penghambat inovasi menurut Borins dalam Noor (2013: 25) yaitu muncul dari dalam birokrasi itu sendiri dan berasal dari lingkungan di luar sektor publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Smart Absensi Bagi Aparatur Sipil Negara Di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) melewati beberapa proses yang telah dilaksanakan berdasarkan tahapannya sehingga menghasilkan aplikasi eNiaja yaitu seperti pembuatan dan penemuan ide, kemudian pemilihan ide, selanjutnya implementasi dan terakhir yaitu difusi. Adapun beberapa faktor pendukung dari inovasi ini seperti Kepemimpinan, Manajemen/Organisasi, dan Kemampuan Sumber Daya Manusia. Selain itu terdapat juga faktor penghambatnya yaitu muncul dari dalam birokrasi itu sendiri dan juga berasal dari lingkungan di luar sektor publik.

Kata Kunci: Inovasi, Smart Absensi, eNiaja



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

ABSTRACK

Ardikasari (E011181021). Smart Attendance Innovation for State Civil Servants at the Makassar City Regional Personnel and Human Resource Development Agency (BKPSDMD) in 2023. 125 Pages + 10 Images + 2 Tables + 31 Bibliography + Appendix + Guided By Sangkala dan Muh Tang Abdullah.

In general, this study aims to describe and find out the innovation process and the factors that influence the Smart Attendance Innovation for State Civil Servants at the Regional Personnel and Human Resource Development Agency (BKPSDMD).

This research uses a qualitative approach with the type of research that is descriptive qualitative research. The type of data consists of primary data obtained directly in the field which comes from the results of interviews with informants as well as from the results of direct observation. Meanwhile, secondary data is obtained indirectly or through intermediary media in the form of literature studies, libraries and archives/reports and so on. The focus of his research is the innovation process according to Eggers and Singh (2009: 17-29) which consists of generating and finding ideas, selecting ideas, Implementation and Diffusion. Then the supporting factors for innovation according to Anggadwita & Dhewanto (2013: 309-310) are Leadership, Management/Organization, and Human Resource Capabilities. And also the inhibiting factors for innovation according to Borins in Noor (2013: 25), which arise from within the bureaucracy itself and come from the environment outside the public sector.

The results of the study show that the Smart Attendance Innovation for State Civil Servants at the Regional Personnel and Human Resources Development Agency (BKPSDMD) goes through several processes that have been carried out based on the stages so as to produce the eNiaja application, namely making and finding ideas, then selecting ideas, then implementing and finally, namely diffusion. There are several supporting factors for this innovation, such as leadership, management/organization, and human resource capabilities. In addition, there are also inhibiting factors, which arise from within the bureaucracy itself and also come from the environment outside the public sector.

Keywords: Innovation, smart Attendance, eNiaja



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

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ardikasari
NIM : E011181021
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Inovasi Smart Absensi Bagi Aparatur Sipil Negara Di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar". Adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 26 Juli 2023

Yang menyatakan,



Ardikasari



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ardikasari
NIM : E011181021
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Inovasi Smart Absensi Bagi Aparatur Sipil Negara Di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar

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

Makassar, 26 Juli 2023

Menyetujui,

Pembimbing I

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

Pembimbing II

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

Mengetahui

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,



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



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ardikasari
NIM : E011181021
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Inovasi Smart Absesnsi Bagi Aparatur Sipil Negara
Di Badan Kepegawaian dan Pengembangan
Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota
Makassar

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Skripsi Program Sarjana,
Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Hasanuddin.

Makassar, 26 Juli 2023

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Prof. Dr. Sangkala, M.Si (.....
Sekretaris Sidang : Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos, M.A.P (.....
Anggota : 1. Dr. Syahribulan, M.Si (.....
2. Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si (.....

KATA PENGANTAR



Assalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarkatuh

Alhamdulillah Rabbil'amin, segala puji dan syukur tiada henti penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat limpahan rahmat, berkah dan hidayahnya-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Inovasi Smart Absensi Bagi Aparatur Sipil Negara Di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar”** sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1 jurusan Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Tak lupa shalawat serta salam senantiasa dicurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW telah membawa manusia dari alam jahiliah menuju alam yang penuh dengan cinta dan kasih sayang.

Dalam pelaksanaan serta proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan dikarenakan keterbatasan ilmu dan kemampuan yang dimiliki. Sehingga penulis, dengan senang hati menerima saran dan kritikan membangun untuk memperbaiki karya tersebut.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, tentu banyak pihak yang terlibat dalam membantu, mendoakan, serta memotivasi penulis. Maka melalui kesempatan ini penulis menyampaikan, ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada **Kedua Orang Tua** tercinta Bapak **Jamaluddin** dan Ibu **Kinan Sari**, yang telah memberikan kasih sayang, dukungan moril maupun materil selama masa studi,

serta terima kasih atas segala doa-doa yang dipanjatkan demi kebaikan dan kesuksesan penulis, semoga kalian senantiasa dilimpahkan kebahagiaan dan selalu dalam lindungan Allah SWT.

Terima kasih saya ucapkan kepada kakak **Ahmad Tegar S.T.** atas dukungan yang telah diberikan semoga senantiasa dilimpahkan kebahagiaan dan berada dalam lindungan Allah SWT.

Selain itu, selama menempuh Pendidikan dan menyusun skripsi ini, penulis memperoleh dukungan, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan tulus dan ikhlas kepada:

1. **Prof. Dr. Ir Jamaluddin Jompa, M.Sc** selaku rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan staf.
2. **Prof. Dr. Phil. Sukri, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
3. **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh jajarannya.
4. **Prof. Dr. Sangkala, M.Si** selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan nasehat dan bimbingan untuk penulis selama masa perkuliahan hingga masa penulisan skripsi berlangsung.
5. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S. Sos, M.A.P** selaku dosen penasehat akademik sekaligus pembimbing II yang juga telah memberikan arahan dan masukan serta meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing, dan menyempurnakan skripsi ini. Penulis

sangat berterima kasih dan berharap bapak senantiasa berada dalam lindungan-Nya.

6. **Dr. Syahribulan, M.Si** dan **Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si** selaku dewan penguji dalam ujian skripsi ini, yang telah meluangkan waktu dan memberikan kritik, saran dan masukannya yang sangat membangun dalam menyempurnakan skripsi ini. Penulis sangat berterima kasih dan berharap bapak senantiasa dalam lindungan-Nya.
7. Para **Dosen Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin**. terima kasih atas bimbingan, didikan, arahan dan motivasi yang diberikan selama perkuliahan, semoga penulis dapat memanfaatkan sebaik mungkin.
8. Seluruh staf Departemen Ilmu Administrasi (**Ibu Rosmina, Pak Andi Revi, Pak Lili, DII**) dan staf di lingkungan FISIP UNHAS tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini. Semoga tetap dalam lindungan-Nya.
9. Terima Kasih kepada Seluruh **Pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar** atas bantuannya kepada penulis karena telah menerima penulis dengan baik untuk melakukan penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Terima kasih kepada seluruh keluarga besar yang berada di kampung halaman yang telah memberikan dukungannya dari kecil hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan S1 di Universitas Hasanuddin, semoga senantiasa dilimpahkan kebahagiaan dan berada dalam lindungan Allah SWT.

11. Terima kasih kepada teman angkatan seperjuangan **S.A.P LENTERA 18** atas segala bantuan, dan hadir membawa warna perkuliahan ini karena suka duka telah kita lewati bersama selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa, semoga segala cita-cita dan harapannya dapat tercapai.
12. Terima kasih Kepada **Para-Paraku, Indah Marsita S.A.P, Anggit Aulia S.A.P, Nur Baladiyah S.A.P, Nurul Faradila S.A.P, Mega Suci A. S.A.P, Sakhratun Nisa S.A.P, Irmadamayanti, Ratu Triana, Ainun Anugrah dan Novianty** yang selalu ada di saat suka duka, selalu memberikan semangat, dan membantu dari masa maba sampai skripsi. Semoga kalian dilimpahkan kebahagiaan, tetap dalam perlindungan Allah SWT. Dan semoga pertemanan ini tak lekang oleh waktu.
13. Terima kasih kepada teman eksternal geng, **Nurdiyanti Sufriadi S.A.P, Suci Chaerunisa Nur Ramadhani S.A.P dan Faradiba Ramadhani S.A.P** yang telah menambah warna keseruan perhealingan selama perkuliahan. Semoga kalian dilimpahkan kebahagiaan dan tetap dalam lindungan Allah SWT.
14. Terima kasih kepada yang sudah mau membantu penulis dalam melakukan penyusunan skripsi ini. Semoga kalian dilimpahkan kebahagiaan dan tetap dalam lindungan Allah SWT.
15. Terima kasih kepada keluarga besar **HUMANIS FISIP UNHAS** yang telah memberikan wadah bagi penulis dalam berorganisasi dan terima kasih atas bantuannya selama ini.
16. Terima kasih kepada **KKN TAMLAN 2** atas kebersamaanya selama masa KKN dan untuk cerita singkatnya.

17. Terima kasih kepada Bigbang, NCT, One Ok Rock, Bruno Mars dan idola-idola lainnya yang telah menghibur penulis dengan karya-karyanya.

18. Terima kasih kepada diri sendiri karena mampu berjuang melawan rasa malas, terima kasih karna sudah mau berkompromi sampai tembus pagi untuk susun skripsi. Dan tetap semangat untuk perjuangan lainnya yang akan datang.

Semua pihak yang tidak dapat dituliskan namanya satu persatu, terima kasih atas bantuan dan doanya. Semoga kebaikan yang diberikan dibalaskan dengan kebaikan pula dari Allah SWT.

Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan bagi mereka yang membacanya untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Akhir kata penulis mengucapkan permohonan maaf atas segala kekurangan yang ada. Terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 26 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACK	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah.....	9
I.3 Tujuan Penelitian.....	9
I.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
II.1 Konsep Inovasi.....	11
II.1.1 Pengertian Inovasi	11
II.1.2 Jenis-jenis Inovasi.....	14
II.1.3 Sumber Inovasi.....	17
II.1.4 Dimensi Inovasi	19
II.1.5 Atribut Inovasi	20
II.1.6 Proses Inovasi	21
II.1.7 Faktor Penunjang Inovasi	28
II.1.8 Faktor Penghambat Inovasi	31
II.2 Konsep Absensi.....	34
II.2.1 Pengertian Absensi.....	34
II.2.2 Jenis-Jenis Sistem Absensi	35
II.2.3 Pengertian Absensi Berbasis Mobile/Online.....	37
II.2.4 Perbedaan Absensi Berbasis Mobile Dengan Absensi Konvensional.	38
II.3 Kerangka Berpikir	39
BAB III METODE PENELITIAN	44
III.1 Pendekatan Penelitian.....	44

III.2 Tipe dan Dasar Penelitian.....	44
III.3 Lokasi Penelitian	45
III.4 Fokus Penelitian	45
III.5 Jenis dan Sumber Data	46
III.6 Informan Penelitian.....	47
III.7 Teknik Pengumpulan Data.....	48
III.8 Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
IV.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	51
IV.1.1 Kondisi Geografis dan Keadaan Penduduk Kota Makassar	51
IV.1.2 Karakteristik Lokasi dan Wilayah Kota Makassar.....	52
IV.1.3 Profil Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar.....	53
IV.1.5 Visi dan Misi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar.....	54
IV.1.6 Kedudukan dan Susunan Organisasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar	54
IV.1.7 Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar	57
IV.1.8 Kepegawaian Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar.....	75
IV.2 Hasil penelitian.....	77
IV.2.1 Profil Smart Absensi eNiaja	78
IV.2.2 Proses Inovasi.....	83
IV.2.3 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi	104
IV.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	109
IV.3.1 Proses Inovasi.....	109
IV.3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat	117
BAB V PENUTUP	120
V.1 Kesimpulan	120
V.1.1 Proses Inovasi.....	120
V.1.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi	122
V. 2 Saran	122
DAFTAR PUSTAKA.....	124

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1.8 (1) Data Jumlah Pegawai BKPSDMD Kota Makassar Berdasarkan Golongan (PNS)	75
Tabel IV.1.8 (2) Data Jumlah Pegawai BKPSDMD Kota Makassar Berdasarkan Jabatan (PNS).....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Sumber Inovasi	18
Gambar II. 2 Tahapan Proses Inovasi.....	22
Gambar II. 3 Proses Inovasi.....	23
Gambar II. 4 Faktor Penghambat Inovasi.....	32
Gambar II. 5 Kerangka Berpikir.....	43
Gambar IV.1.3 Kantor BKPSDMD Kota Makassar	53
Gambar IV.1.6 Struktur Organisasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar	56
Gambar IV.2.1 (1) Menu Beranda dan Fitur Scan Wajah Smart Absensi eNiaja.....	81
Gambar IV.2.1 (2) Menu Riwayat Smart Absensi eNiaja	82
Gambar IV.2.2 Website BKPSDMD Kota Makassar	100

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dengan pesatnya perkembangan zaman, tuntutan masyarakat akan pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan profesional tanpa korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) sangat diperlukan bagi kebutuhan masyarakat saat ini. Kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi, serta perubahan lingkungan sosial maupun budaya membuat pemerintah harus menghadapi perubahan tersebut dalam meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan yang dulunya menggunakan cara-cara lama yang bersifat kaku dan rumit dengan menggunakan cara-cara baru yang bersifat inovatif.

Maka dari itu pemerintah membuat kebijakan reformasi birokrasi dalam rangka tercapainya pelayanan dan tata kelola pemerintahan yang baik. Terkait hal tersebut dapat dilihat dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 yang di mana dijadikan acuan bagi kementerian/lembaga/pemerintah daerah dalam melakukan reformasi birokrasi dan dapat berubah sesuai dengan perkembangan yang ada. Pelaksanaan reformasi birokrasi diharapkan dapat menjadi perubahan besar dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan baik dalam menyelenggarakan pemerintahan yang *Good Governance*, memberikan pelayanan prima kepada publik, perbaikan dan peningkatan kinerja, maupun profesionalisme dari SDM aparatur. Salah satu prinsip dari pelaksanaan reformasi birokrasi yaitu memberikan ruang gerak yang luas terhadap pemerintah dalam melakukan inovasi-inovasi dalam menyelenggarakan pemerintahan, pertukaran pengetahuan, dan *best practices* dalam menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Sebuah inovasi biasanya muncul karena adanya sebuah kreativitas. Seperti yang kita ketahui bahwa kreativitas merupakan kemampuan seseorang dalam berimajinasi sehingga menemukan sesuatu yang baru. Maka dari itu kreativitas dengan inovasi saling berhubungan satu sama lain. Inovasi sendiri merupakan pengenalan terhadap hal-hal yang baru atau suatu penemuan baru yang berbeda dengan penemuan-penemuan yang telah ada sebelumnya baik gagasan, metode, maupun alat. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Mulgan dan Albury (2003: 3) yang mendefinisikan inovasi sebagai 'ide baru yang berhasil'. Untuk lebih tepatnya: "Inovasi yang sukses adalah penciptaan dan penerapan proses, produk, layanan, dan metode pengiriman baru yang menghasilkan peningkatan signifikan dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil". Inovasi merupakan kunci dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi, daya saing, dan juga meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Inovasi juga menjadi salah satu alat yang digunakan dalam mengakselerasi peningkatan daya saing Indonesia. Setiap elemen negara baik pemerintah, swasta, maupun masyarakat sipil harus melakukan inovasi. Selain itu, inovasi dilakukan karena merupakan bagian yang tak terpisahkan dari reformasi birokrasi. Dalam sebuah pemerintahan inovasi dianggap perlu untuk diterapkan karena dilihat dari keuntungannya yaitu dapat meningkatkan produktivitas dan memberikan kontribusi terhadap peningkatan efektivitas dari pemerintahan. Akan tetapi sebuah perubahan tidak mudah untuk diterapkan begitu saja, terlebih dalam melakukan inovasi pada sebuah pemerintahan pasti akan mengalami beberapa kendala.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 386 yang di mana dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah maka pemerintahan

daerah dapat melakukan inovasi. Inovasi yang dimaksud yaitu segala bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang mengacu pada prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Selanjutnya dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah, yang dimaksud dengan inovasi daerah yaitu segala bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja dari penyelenggaraan pemerintahan daerah sedangkan sasarannya diarahkan pada kesejahteraan masyarakat dengan melalui pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, dan peningkatan daya saing. Bentuk inovasi dari pemerintahan daerah yaitu inovasi tata kelola pemerintahan, inovasi pelayanan publik, dan inovasi lainnya yang sesuai dengan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

Dalam rangka pelaksanaan cita-cita bangsa dan mewujudkan tujuan negara sebagaimana yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perlu dibangun aparatur sipil negara yang memiliki integrasi, profesional, netral dan bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014, Aparatur Sipil Negara atau yang disingkat dengan ASN merupakan pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah yang memiliki perjanjian kerja pada instansi pemerintah dan bertugas untuk melaksanakan kebijakan publik, memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan profesional, serta menjaga persatuan dan kesatuan bangsa Indonesia. ASN merupakan abdi negara

yang memiliki tanggung jawab terhadap pelayanan publik dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Akan tetapi ada saja aparatur yang tidak melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, dapat dilihat dari rendahnya motivasi dan disiplin dalam bekerja serta kurang produktif dalam memberi pelayanan terhadap masyarakat.

Banyak masyarakat yang mengeluhkan kurang responsifnya aparatur sipil negara mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada mereka. Hal ini disebabkan karena ada beberapa oknum yang menyalahgunakan kekuasaannya yang menyebabkan tidak disiplinnya pegawai, adanya praktik KKN (Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme), adanya tindak diskriminasi, keterbatasan informasi yang didapatkan oleh masyarakat, hingga tidak transparannya pegawai sehingga pelayanan tidak berjalan dengan maksimal. Selain itu, faktor kedisiplinan dari pegawai seperti adanya pegawai yang masih datang terlambat ke kantor dan kinerja pegawai yang masih rendah juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dalam instansi pemerintahan. Maka dari itu diperlukan sebuah alat dalam mendisiplinkan pegawai, salah satunya yaitu berupa absensi.

Berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil pada Pasal 3 Ayat 11 disebutkan bahwa: "Setiap PNS wajib masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja". Maka dari itu PNS wajib datang, melaksanakan tugas, dan pulang sesuai dengan ketentuan jam kerja serta tidak berada di luar tempat kerja kecuali dinas. Jika berhalangan untuk hadir, maka pegawai wajib untuk memberitahukan pejabat yang berwenang. Dengan dikeluarkannya peraturan tersebut, maka pegawai diharapkan untuk berperilaku disiplin dengan menaati kebijakan tersebut dan apabila tidak maka akan dijatuhi hukuman disiplin sesuai dengan apa yang pegawai langgar.

Absensi merupakan hal yang wajib diterapkan pada suatu instansi maupun perusahaan karena dengan adanya absen pimpinan dapat mengetahui sejauh mana tingkat kedisiplinan dari masing-masing pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga diharapkan dapat meningkatkan kedisiplinan pegawai atau karyawan. Sistem absensi yang biasanya digunakan pada suatu instansi yaitu berbasis elektronik seperti *finger print*, *id card*, biometrik maupun secara manual dengan menulis nama dan tanda tangan. Absensi manual dengan menggunakan catatan masih dianggap kurang efektif dijadikan sebagai penilaian disiplin kerja karena absensi manual dapat dimanipulasi dengan cara menitipkan absensi dan juga dapat dipalsukan karena sistemnya yang hanya dicatat dalam kertas atau buku absen.

Dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi khususnya di Indonesia maka kebutuhan akan informasi yang cepat dan akurat sangat dibutuhkan oleh pegawai karena dapat memberikan data *real* dalam sebuah instansi saat ini. Hal tersebut bisa didapatkan melalui teknologi mobile yang saat ini sudah terkoneksi dengan sistem jaringan internet. Dalam skripsi Rokhman (2020: 1) teknologi mobile merupakan teknologi yang terdapat dalam ponsel selular atau *smartphone* yang bersifat digital. Dengan perkembangan tersebut maka dapat melahirkan suatu inovasi-inovasi baru yang berasal dari teknologi, apalagi *smartphone* saat ini merupakan kebutuhan sekunder bagi setiap orang karena fungsinya yang praktis dan efisien. Absensi manual dengan sistem pencatatan yang biasa digunakan dengan perkembangan teknologi berkembang menjadi absensi yang berbasis elektronik seperti menggunakan mesin absensi,

yang kemudian saat ini berkembang lagi dengan menggunakan teknologi mobile yang ada dalam *smartphone*.

Dalam lingkup kepegawaian, absensi merupakan sesuatu yang sangat penting dan sering dilakukan saat datang dan pulang bekerja sebagai bentuk dari tanggung jawab dan disiplin pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Akan tetapi dengan perkembangan zaman saat ini menyebabkan proses absensi berubah dari secara manual menjadi smart absensi demi kelancaran proses absensi pegawai. Dengan penerapan inovasi smart absensi ini, dapat memudahkan proses manajemen sumber daya manusia seperti rekapitulasi data kehadiran dan juga monitoring terhadap kehadiran pegawai. Penggunaan dari smart absensi dapat mengurangi kesalahan pencatatan kehadiran pegawai sehingga proses absensi dapat lebih adil dan akurat. Dengan sistem smart absensi yang terintegrasi, maka instansi dapat memperoleh data yang tepat dan akurat terhadap kehadiran para pegawainya sehingga dapat dijadikan sebagai dasar dalam mengambil sebuah keputusan yang strategis. Keputusan strategis yang dimaksud yaitu terkait dengan pengelolaan sumber daya manusia bagi instansi pemerintahan seperti penilaian kinerja pegawai dan juga evaluasi kinerja instansi secara keseluruhan.

Jika dilihat dari konteks kinerja, proses absensi sangat penting dalam melakukan evaluasi kinerja pegawai. Hal ini disebabkan karena kebanyakan instansi maupun perusahaan menggunakan data absensi sebagai salah satu indikator dalam melakukan evaluasi kinerja, untuk melihat kedisiplinan dari pegawai selama mereka bekerja. Contohnya seperti pegawai yang datang tepat waktu dan juga melaksanakan pekerjaan sampai selesai. Apabila pegawai sering datang terlambat kerja maka hal tersebut dapat mempengaruhi produktivitas kerja

mereka. Mengingat bahwa absensi merupakan alat yang digunakan untuk mengukur patuh dan disiplinnya pegawai terhadap tanggung jawab dalam bekerja.

Permasalahan kedisiplinan Aparatur Sipil Negara yang masih menipiskan absennya saat bekerja atau memanipulasi kehadirannya dan juga pegawai yang datang terlambat dan pulang kerja sebelum jam pulang kerja, membuat pemerintah menerapkan inovasi sistem absensi berbasis online atau mobile yang dapat diakses melalui *smartphone* pegawai. Absensi dengan sistem ini dianggap lebih efisien karena absensi melalui aplikasi mobile dapat mempercepat proses absensi dan juga sistem ini dapat menghasilkan laporan yang akurat, karena data-data absensi kehadiran seperti jam datang, pulang dan juga titik koordinat telah tersedia dan direkap dengan rapi. Sehingga instansi yang menerapkan sistem absensi ini dapat meningkatkan produktivitas kinerja pegawainya dan menciptakan kedisiplinan saat bekerja. Selain itu smart absensi dapat menghemat anggaran operasional instansi terhadap pengadaan dan perawatan peralatan absensi.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) menerapkan smart absensi terhadap Aparatur Sipil Negara yang ada pada lingkup Pemerintahan Kota Makassar melalui aplikasi eNiaja. Aplikasi ini telah diterapkan pada tahun 2019/2020 dan dapat di unduh secara gratis pada google play store dan app store yang ada di *smartphone*. Aplikasi eNiaja merupakan aplikasi yang mudah digunakan dan sudah terintegrasi dengan data sistem digital Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar. Adapun fitur-fitur yang ditawarkan dalam aplikasi ini yaitu dapat memantau data kehadiran secara realtime, dapat mendeteksi lokasi kantor secara otomatis, absensi harian dengan menggunakan

sidik jari atau QR code, dan dapat memantau riwayat kehadiran pegawai. Melihat kondisi yang biasa dihadapi pada suatu instansi pemerintahan yang di mana dalam melakukan absensi manual beberapa pegawai yang tidak hadir/ijin biasanya akan menitipkan absennya pada pegawai lainnya. Dengan diterapkannya eNiaja smart absensi diharapkan dapat menjadi salah satu alternatif dalam merekam kehadiran pegawai di tengah kondisi pandemi saat ini. Walaupun ada beberapa yang merasa bahwa penggunaan sistem absensi ini menyulitkan para pegawai karena biasa terdapat masalah seperti jaringan, aplikasi yang selalu ingin di perbaharui oleh sistem, pengetahuan dalam menggunakan aplikasi dan berbagai masalah lainnya yang dapat mengganggu proses perekaman kehadiran di aplikasi eNiaja.

Dilihat dari penjelasan di atas yang di mana untuk mendukung program pemerintah terkait reformasi birokrasi dalam rangka tercapainya pelayanan dan tata kelola pemerintahan yang baik maka dibutuhkan suatu inovasi-inovasi yang baru. Salah satu inovasi tersebut yaitu dengan penerapan aplikasi eNiaja smart absensi yang dikelola oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar dalam mendisiplinkan Aparatur Sipil Negara pada Pemerintahan Kota Makassar.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul:

“Inovasi Smart Absensi Bagi Aparatur Sipil Negara Di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar”.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana proses pembentukan Inovasi Smart Absensi Bagi Aparatur Sipil Negara Di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dari Inovasi Smart Absensi Bagi Aparatur Sipil Negara Di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan proses pembentukan Inovasi Smart Absensi Bagi Aparatur Sipil Negara Di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat dari Inovasi Smart Absensi Bagi Aparatur Sipil Negara Di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar.

I.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat untuk semua pihak, baik manfaat akademis maupun manfaat praktis sebagai berikut :

1. Manfaat akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan bagi pengembangan ilmu administrasi publik khususnya mengenai inovasi dan sebagai bahan referensi bagi siapa pun yang ingin melakukan penelitian lebih mendalam pada bidang yang sama.

2. Manfaat praktis

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan saran dan masukan dari berbagai pihak khususnya pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar terkait dengan inovasi smart absensi bagi aparatur sipil negara yaitu aplikasi eNiaja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Inovasi

II.1.1 Pengertian Inovasi

Inovasi merupakan istilah yang relatif masih baru. Istilah inovasi sendiri berasal dari bahasa latin *innovate* yang artinya sesuatu berubah menjadi yang baru. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, inovasi ialah pengenalan terhadap hal-hal yang baru atau suatu penemuan baru yang berbeda dengan penemuan-penemuan yang telah ada sebelumnya baik gagasan, metode, maupun alat. Dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002, inovasi adalah meneliti, mengembangkan, atau melakukan rekayasa terhadap sesuatu dengan tujuan pengembangan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan baru, atau praktik baru dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah ada sebelumnya ke dalam bentuk produk maupun proses produksi. Adapun definisi dari Mulgan dan Albury (2003: 3) yaitu sebagai berikut:

"We define innovation as 'new ideas that work'. To be more precise: "Successful innovation is the creation and implementation of new processes, products, services and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness or quality" (Mulgan dan Albury, 2003: 3)

Mulgan dan Albury mendefinisikan inovasi sebagai 'ide baru yang berhasil'. Untuk lebih tepatnya: "Inovasi yang sukses adalah penciptaan dan penerapan proses, produk, layanan, dan metode pengiriman baru yang menghasilkan peningkatan signifikan dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil". Dalam Suwarno (2008: 2) penemuan-penemuan yang ada merupakan bentuk asli dari dunia inovasi yang di mana inovasi pada hakikatnya muncul secara natural pada

kehidupan manusia. Hadirnya inovasi sebagai dari konsekuensi logis dari dinamika masalah dan kebutuhan yang selalu ada dan meningkat karena manusia dalam menjalani hidupnya selalu dihadapi dengan dua hal yaitu kebutuhan dan masalah. Menurut Muluk (2008: 43-44) pengertian dari inovasi dapat bertumpang tindih dengan pengertian kreasi yang dimana sama-sama membuat atau mengenalkan sesuatu yang baru atau membuat perubahan. Sedangkan perbedaannya yaitu kreasi artinya memunculkan sesuatu yang sebelumnya tidak ada menjadi ada, sedangkan inovasi artinya mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru. Jadi intinya inovasi merupakan perubahan menuju hal-hal yang baru.

Adapun menurut Sangkala (2014: 26-27), inovasi dalam manajemen sektor publik dapat didefinisikan sebagai pengembangan desain kebijakan baru dan standar operasional baru yang dihasilkan oleh organisasi yang ditujukan kepada masalah kebijakan publik. Jadi, sebuah inovasi dalam administrasi publik adalah efektivitas, kreativitas, dan jawaban unik terhadap masalah baru atau jawaban baru terhadap masalah lama. Sebuah inovasi tidak harus merupakan solusi yang sempurna atau berupa penyelesaian akhir, tetapi inovasi merupakan suatu solusi terbuka yang dapat di transformasi oleh mereka yang mengadopsi. Sedangkan menurut Ancok (2012: 35) mendefinisikan inovasi sebagai suatu proses memikirkan dan mengimplementasikan pemikiran tersebut, sehingga menghasilkan sesuatu yang baru baik berbentuk produk, jasa, proses bisnis, cara baru, kebijakan dan lain sebagainya.

Inovasi menurut Robbins (dalam Ahmad, 2018: 81) difokuskan pada tiga hal utama yaitu:

- 1) Gagasan baru, yaitu adanya suatu gagasan baru (*new ideas*) pada olah pikir dalam mengamati suatu fenomena yang ada. Gagasan baru di sini berupa penemuan (*invention*) yang berasal dari gagasan pemikiran, ide, sistem, bahkan pada kemungkinan gagasan yang mengkrystal.
- 2) Produk dan jasa, yaitu hasil langkah lanjutan dari adanya gagasan baru yang kemudian ditindak lanjuti dengan suatu aktivitas, kajian, penelitian, dan percobaan yang dapat melahirkan suatu konsep yang lebih konkret.
- 3) Upaya perbaikan, yaitu suatu usaha yang dilakukan secara sistematis dalam melakukan penyempurnaan dan melakukan perbaikan (*improvement*) secara terus menerus sehingga menghasilkan suatu inovasi yang dapat dirasakan manfaatnya.

Dari penjelasan yang telah dijelaskan maka dapat disimpulkan bahwa inovasi tidak akan terlepas dari:

1. Pengetahuan Baru

Sebuah inovasi hadir sebagai sebuah pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat.

2. Cara Baru

Inovasi juga dapat berupa sebuah cara baru bagi individu atau kelompok dalam memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu. Cara baru tersebut merupakan pengganti cara lama yang sebelumnya berlaku.

3. Objek Baru

Sebuah inovasi merupakan objek baru bagi penggunanya, baik berbentuk fisik (berwujud/*tangible*) maupun tidak berwujud (*intangible*).

4. Teknologi Baru

Inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi. Terdapat banyak contoh inovasi yang hadir dari hasil kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari sebuah produk teknologi yang inovatif biasanya dapat langsung dikenali melalui fitur-fitur yang ada pada produk tersebut.

5. Penemuan Baru

Hampir semua inovasi merupakan hasil penemuan baru. Sangat jarang ada kasus inovasi yang hadir sebagai sebuah kebetulan. Inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaan. (Suwarno, 2008: 10-11).

II.1.2 Jenis-jenis Inovasi

Pembagian tipe dari inovasi yang dikemukakan oleh Hartley (2005) mengidentifikasi ada tujuh jenis inovasi. Jenis-jenis inovasi tersebut, sebagai berikut:

1. *Product Innovation* (Inovasi Produk), inovasi produk baru, contohnya seperti instrumentasi baru di rumah sakit;
2. *Service Innovation* (Inovasi Layanan), inovasi cara-cara baru dalam pemberian layanan yang diberikan kepada pengguna, contohnya seperti pengenalan bentuk format pajak *online*;
3. *Process Innovation* (Inovasi Proses), cara-cara baru di mana proses organisasi dirancang, contohnya seperti rekayasa ulang proses bisnis;
4. *Position Innovation* (Inovasi Posisi), konteks baru bagi pengguna, contohnya seperti koneksi pelayanan bagi orang-orang muda;
5. *Strategic Innovation* (Inovasi Strategis), tujuan baru atau tujuan organisasi seperti kebijakan komunitas, yayasan rumah sakit;

6. *Governance Innovation* (Inovasi di Pemerintahan), bentuk-bentuk baru dalam pengaturan warga, seperti forum lembaga demokrasi; dan
7. *Rhetorical Innovation* (Inovasi Retoris), penggunaan bahasa baru atau konsep baru, misalnya konsep mengatasi kemacetan di kota. (Ahmad, 2018: 86-87).

Adapun jenis-jenis inovasi sektor publik yang diadopsi dalam *Handbook Inovasi Administrasi Negara* (Negara, 2014: 22-32) yaitu sebagai berikut:

1. Inovasi Proses

Permasalahan yang sering dihadapi saat ini pada umumnya yaitu proses kerja pada sektor publik yang masih lambat, rumit, dan juga berbelit-belit. Maka dari itu dibutuhkan suatu inovasi yang dapat menciptakan dan mengembangkan proses kerja yang semakin sederhana dan efektif. Jadi inovasi proses dapat dikatakan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas proses kerja baik internal maupun eksternal yang lebih efisien dan sederhana.

2. Inovasi Metode

Metode merupakan cara khusus dalam melakukan sesuatu, yang dapat memiliki berbagai macam bentuk, sektor, dan dimensi. Inovasi metode merupakan strategi, cara, dan teknik baru dalam mencapai hasil yang lebih baik.

3. Inovasi Produk

Produk merupakan sesuatu yang dihasilkan dari proses kerja baik berbentuk barang (fisik) maupun jasa (imaterial). Agar produk tersebut memiliki daya saing maka diperlukan sebuah inovasi, baik dengan menciptakan produk baru maupun dengan memodifikasi produk lama. Jadi

inovasi produk merupakan penciptaan atau modifikasi barang atau jasa agar meningkatkan kualitas, citra, fungsi, dan lain sebagainya.

4. Inovasi Konseptual

Inovasi konseptual merupakan suatu inovasi yang berawal pada tataran mental (kognisi dan imajinasi). Hasil dari inovasi konseptual yaitu munculnya paradigma, ide, gagasan, pemikiran, dan terobosan baru di mana dengannya, sifat dan hakikat dari suatu masalah dapat dilihat dengan sisi-sisi lain yang sebelumnya di luar yang kita bayangkan.

5. Inovasi Teknologi

Dalam menciptakan dan menggunakan teknologi baru maka dapat meningkatkan kemampuan untuk beradaptasi pada lingkungan. Karena dalam menciptakan teknologi baru didasarkan pada kebutuhan dalam melakukan aktivitas agar lebih mudah, praktis, dan nyaman. Jadi inovasi teknologi merupakan penciptaan atau penggunaan dari teknologi baru yang lebih efektif dan mampu memecahkan masalah.

6. Inovasi Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang sudah tidak relevan dengan kehidupan saat ini maka organisasi perlu melakukan pembaruan struktur agar lebih mampu dan fleksibel dalam menghadapi lingkungan baru. Pembaruan struktur tersebut dapat berupa penggabungan, penghapusan, pengembangan, maupun modifikasi struktur. Jadi dapat inovasi struktur organisasi merupakan pengadopsian model organisasi baru dengan menggantikan model yang lama yang sudah tidak relevan lagi dengan perkembangan organisasi.

7. Inovasi Hubungan

Inovasi hubungan merupakan bentuk dan mekanisme baru dalam berhubungan dengan pihak lain agar dapat tercapainya tujuan bersama.

8. Inovasi Pengembangan Sumber Daya Manusia

Inovasi sumber daya manusia merupakan suatu perubahan kebijakan dalam meningkatkan kualitas tata nilai dan kapasitas dari sumber daya manusia (SDM).

Menurut Sangkala (2013: 32-33), dalam administrasi publik terdapat beberapa perbedaan tipe inovasi dan perbedaan cara pengelompokan dalam literatur inovasi pemerintahan. Penggunaan tipologi untuk tujuan kita sebagai berikut:

- 1) Inovasi institusional, di mana berfokus terhadap pembaharuan institusi yang sudah ada atau pembentukan institusi baru;
- 2) Inovasi organisasi, termasuk pengenalan cara kerja baru, prosedur atau teknik manajemen baru dalam administrasi publik;
- 3) Inovasi proses, di mana terfokus pada perbaikan kualitas cara pemberian layanan publik; dan
- 4) Inovasi konseptual, di mana terfokus pada pengenalan bentuk pemerintahan baru. Contohnya yaitu seperti pembuatan kebijakan interaktif, keterlibatan dalam pemerintahan, reformasi anggaran publik, jaringan horizontal.

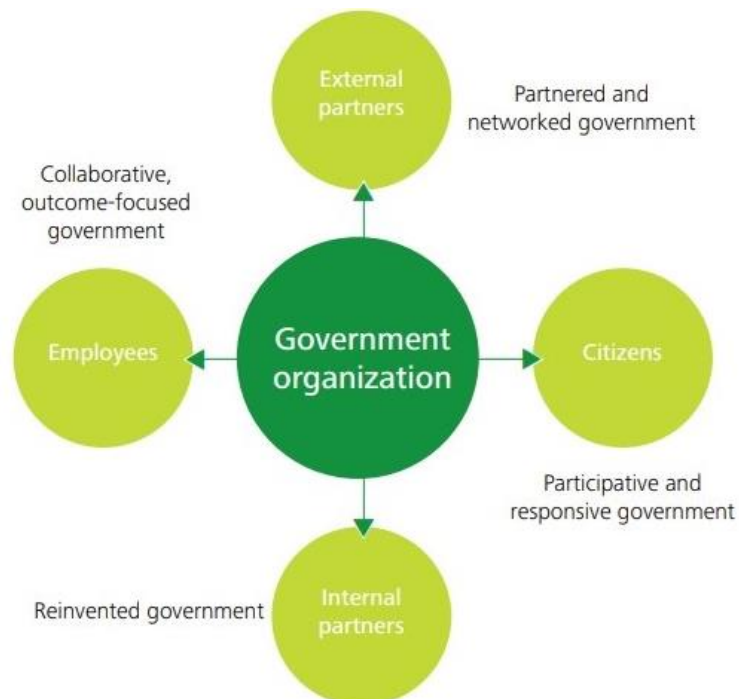
II.1.3 Sumber Inovasi

Dalam sebuah studi inovasi di sektor publik melalui survei yang dilakukan oleh Borin dalam *The Challenge of Innovating in Government* tahun 2001 mengindikasikan bahwa:

- 50% inovasi di sektor publik merupakan inisiatif dari *front line staff* dan manajer tingkat menengah (*middle manager*).
- 70% inovasi yang dihasilkan bukan merupakan respons dari krisis.
- 60% inovasi melewati batas-batas organisasional (*cross cutting organizational boundaries*).
- Inovasi hadir dikarenakan adanya motivasi untuk dikenali atau dihargai (*recognition*) dan kebanggaan daripada sekedar penghargaan finansial. (Utama, 2018: 9)

Menurut Eggers dan Singh (2009: 8-9) sumber-sumber inovasi dalam pemerintahan terdiri dari *employees, citizens, external & internal partners* yang digambarkan sebagai berikut:

Gambar II. 1 Sumber Inovasi



Sumber: Eggers dan Singh (2009: 9)

Penjelasan lebih lanjut mengenai sumber inovasi menurut Eggers dan Singh dalam skripsi Gemu (2020: 17) yaitu:

- **Employees (Karyawan)**, inovasi dapat bersumber dari karyawan dengan melalui kolaborasi yang berfokus pada hasil.
- **Internal Partners (Mitra Internal)**, inovasi dapat bersumber dari internal organisasi dengan adanya penciptaan kembali organisasi pemerintahan (*reivented government*).
- **External Partners (Mitra Eksternal)**, inovasi dapat bersumber dari kemitraan dan jaringan dari pemerintah.
- **Citizens (Warga)**, inovasi dapat bersumber dari partisipasi masyarakat yang berupa usulan maupun kritik yang diberikan.

II.1.4 Dimensi Inovasi

Menurut Halvorsen (2005) dalam Ahmad (2018: 85) dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik terdiri dari:

1. Inovasi yang melibatkan perubahan karakteristik dan rancangan (desain) produk-produk jasa dan proses-proses produksi, termasuk pembangunan, penggunaan dan adaptasi teknologi yang relevan.
2. Inovasi delivery, termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus.
3. Inovasi administrasi atau organisasional, termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam mengorganisasikan kegiatan dalam organisasi supplier.
4. Inovasi konseptual, dalam pengertian memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan, strategi dan rationale baru.

5. Inovasi interaksi sistem, cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi lain.

II.1.5 Atribut Inovasi

Menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008: 16-18), inovasi memiliki atribut, sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Sebuah inovasi harus memiliki suatu keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Dalam inovasi selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dan menjadi ciri khas dalam membedakannya dengan yang lain.

2. *Compatibility* atau Kesesuaian

Inovasi juga memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, karena selain faktor biaya yang tidak sedikit, juga karena inovasi yang lama dapat menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru. Dan hal tersebut dapat mempermudah proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat.

3. *Complexity* atau Kerumitan

Karena sifatnya yang baru, maka inovasi memiliki tingkat kerumitan yang bisa jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan tersebut tidak akan menjadi masalah yang penting.

4. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba

Inovasi dapat diterima jika sudah melalui uji coba dan terbukti memiliki keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Maka dari itu sebuah produk inovasi harus melalui fase “uji publik” pada setiap pihak yang memiliki kesempatan dalam menguji kualitas dari inovasi tersebut.

5. *Observability* atau Kemudahan Diamati

Sebuah inovasi juga harus dapat diamati, baik dari segi bagaimana proses kerjanya dan juga dalam menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Dengan atribut tersebut, maka sebuah inovasi merupakan suatu cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu.

II.1.6 Proses Inovasi

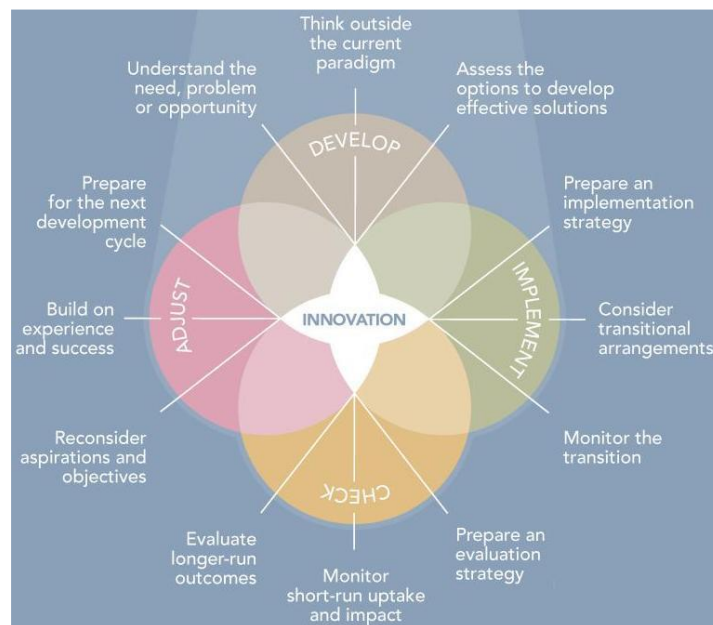
Seperti yang kita ketahui bahwa tidak selamanya inovasi baik dari bentuk fisik maupun fitur lainnya merupakan sesuatu yang baru. Bisa saja inovasi terjadi karena adanya proses *re-invention* atau adanya penemuan kembali. Menurut Chandra dan Haryadi (2016: 339) proses inovasi merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu atau organisasi, dimulai dari adanya kesadaran atau tahu akan adanya inovasi sampai penerapan inovasi (pengimplementasian). Menurut Mulyono (2008: 134) perusahaan yang melakukan inovasi atas dasar dari permintaan pasar atau bukan, diantaranya berkaitan dengan karyawan, pemilik perusahaan, manajer, pelanggan, pemasok, pesaing, distributor, media dan juga pemerintah. Dengan kata lain, semua stakeholder industri baik level nasional maupun internasional juga terlibat dari proses inovasi.

Adapun empat tahapan kunci dari proses inovasi sektor publik yang saling bertumpang tindih dengan satu sama lain yaitu sebagai berikut:

1. Mengembangkan (*Develop*),
2. Mengimplementasikan (*Implement*),
3. Mengecek (*Check*), dan
4. Menyesuaikan (*Adjust*).

Adapun empat tahapan proses inovasi dalam sektor publik dan langkah-langkah kuncinya pada setiap tahapan dapat dilihat pada gambar diagram berikut.

Gambar II. 2 Tahapan Proses Inovasi



Sumber: Utama (2018: 11)

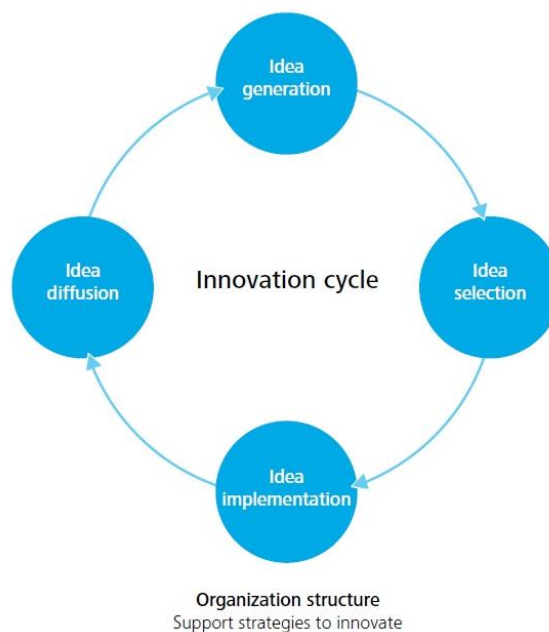
1. Pada proses mengembangkan (*develop*), langkah-langkah yang dilakukan yaitu pertama kita harus memahami kebutuhan, masalah atau peluang dari inovasi yang akan dibuat, kemudian berpikir di luar paradigma saat ini, dan menilai pilihan untuk mengembangkan solusi yang efektif.
2. Pada proses mengimplementasikan (*implement*), langkah-langkah yang dilakukan yaitu menyiapkan strategi implementasi terlebih dahulu,

kemudian memperimbangkan pengaturan transisi, dan memantau transisi tersebut.

3. Pada proses mengecek (*check*), langkah-langkah yang dilakukan yaitu menyiapkan strategi evaluasi, memantau pembaruan dan dampak jangka pendek, dan mengevaluasi hasil jangka panjang.
4. Pada proses menyesuaikan (*adjust*), langkah-langkah yang dilakukan yaitu mempertimbangkan kembali aspirasi dan tujuan, membangun pengalaman dan kesuksesan, kemudian mempersiapkan siklus pengembangan berikutnya.

Kemudian menurut Eggers dan Singh (2009: 17-29), proses inovasi di gambarkan dengan siklus yang di mana terdapat empat fase yaitu penciptaan dan penemuan ide, pemilihan ide, implementasi ide, dan difusi ide. Adapun siklus tersebut yaitu sebagai berikut:

Gambar II. 3 Proses Inovasi



Sumber: Eggers dan Singh (2009: 7)

1. Pembuatan dan Penemuan Ide

Banyak organisasi dan pihak-pihak terkait mengusulkan sebuah perubahan dalam pemerintahan berdasarkan pemahaman yang mereka ketahui mengenai lingkungan sektor publik. Salah satu hasilnya adalah bahwa pemerintah tidak kekurangan ide tentang apa yang harus atau tidak boleh mereka lakukan. Namun, pembuatan ide harus lebih sistematis jika ingin memberikan hasil yang berharga. Banyak instansi pemerintah telah mengabaikan karyawan sebagai sumber ide yang berharga atau tidak melakukan pekerjaan yang baik dalam membawa ide dan inovasi dari luar.

Pembuatan dan Penemuan ide secara sistematisnya membutuhkan dengan jelas definisi dari masalah sebagai langkah pertama dalam proses inovasi dan kemudian mencari solusi yang terbaik. Memperoleh pemahaman yang mendalam kebutuhan pelanggan, mengubah kebutuhan tersebut ke dalam masalah yang didefinisikan dengan jelas, dan mengevaluasi bagaimana perkembangan di satu area dapat mempengaruhi bidang lain: langkah-langkah dalam pembuatan ide ini membantu memastikan bahwa organisasi dapat menyaring ide-ide untuk mengejar yang paling sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Proses pembangkitan ide juga harus menantang asumsi lama, dengan mata untuk menemukan cara baru yang fundamental melakukan banyak hal.

Keunggulan dalam menghasilkan ide memerlukan penetapan tujuan bersama yang jika terpenuhi akan membuat perubahan bagi organisasi secara keseluruhan, melihat apa yang dilakukan yurisdiksi lain dengan benar, dan terhubung dengan pelanggan untuk memahami harapan dan kebutuhan mereka yang belum terpenuhi.

2. Pemilihan ide

Setelah menghasilkan ide, maka dipilihlah ide yang terbaik. Maka dari itu suatu organisasi akan dihadapkan dengan pertanyaan “Bagaimana organisasi dapat memutuskan ide mana yang layak dikejar?” Pertanyaan ini sangat penting bagi instansi pemerintah, yang seringkali mengalami kesulitan mempertahankan ide-ide baru di hadapan banyak pemangku kepentingan termasuk dengan kekuatan yang dapat menjatuhkannya. Kendala anggaran juga membatasi jumlah atau sifat gagasan yang dapat dikejar oleh pemerintah. Memilih beberapa ide dari beberapa pilihan, oleh karena itu dibutuhkan yang efisien, transparan, dan terintegrasi pendekatan di mana banyak orang berada terlibat aktif dalam proses seleksi, dan solusi yang dipilih diselaraskan kembali ke kebutuhan organisasi atau instansi.

3. Implementasi

Setelah dipilih, ide masih perlu didanai, dikembangkan, dan dilaksanakan. Jika ide tidak diubah menjadi layanan, praktik, dan program, maka orang akan berhenti memproduksinya. Salah satu masalah yang sering dihadapi pemerintah dalam implementasi adalah mendorong perubahan perilaku karyawan dan mitra mereka terhadap pendekatan yang berfokus pada hasil untuk implementasi bukan hanya kepatuhan terhadap undang-undang. Gainsharing (menghargai karyawan untuk meningkatkan kinerja dan mengurangi biaya) dan sharing-savings atau berbagi tabungan (memiliki mitra berbagi biaya proyek, risiko, dan imbalan) adalah dua mekanisme inovatif yang telah bekerja dengan baik sebelumnya untuk mendorong pelaksanaan ide yang tepat. Untuk model berbagi tabungan

biasanya digunakan ketika hasil akhirnya dapat dengan mudah diukur, dengan manfaat menurunkan pengeluaran di muka oleh badan publik. Ini memberikan insentif kepada mitra untuk memastikan bahwa manfaat yang dijanjikan terwujud dengan biaya kurang dari harga yang dikutip.

4. Difusi

Tahap terakhir dalam siklus inovasi adalah menyebarkan inovasi ke seluruh organisasi dan kepada pemangku kepentingan yang terkait. Difusi sering dianggap sama dengan replikasi namun terdapat perbedaan antara keduanya. Replikasi adalah strategi yang digunakan oleh publik lembaga untuk mengidentifikasi dan mengadopsi inovasi melahirkan di tempat lain. Sedangkan, difusi mengacu pada penyebaran inovasi di seluruh organisasi atau organisasi, seringkali dengan dorongan dari atas atau dengan bantuan agen eksternal. Berhasilnya difusi membutuhkan pemecahan setidaknya tiga tantangan: mendapatkan dukungan dari semua pemangku kepentingan (terutama pimpinan puncak dan warga negara); pemecahan menurunkan silo organisasi; dan mengatasi keengganan organisasi untuk berubah.

Memperoleh dukungan untuk inovasi dalam sektor publik jauh lebih sulit daripada sektor swasta karena pemerintah bertanggung jawab kepada banyak pemangku kepentingan. Ini bukan hanya masalah membuat warga negara menerima inovasi. Instansi pemerintah juga membutuhkan untuk memenangkan karyawan, serikat pekerja, dan para pihak politik. Mendapatkan dukungan dari kepemimpinan politik dan karyawan lain dapat menjadi faktor penting dalam menyebarkan ide melalui organisasi.

Menurut Rogers (2003) dalam Suwarno (2008: 98-99), sektor publik dalam mengadopsi produk inovasi akan melalui tahapan sebagai berikut:

1. *Intiation* atau Perintisan

Pada tahapan ini terdiri atas dua fase yaitu *agenda setting* dan *matching*. Ini merupakan tahapan awal pengenalan situasi dan pemahaman permasalahan yang terjadi dalam organisasi.

a. *Agenda Setting*

Pada tahapan ini dilakukan proses identifikasi dan penetapan prioritas kebutuhan dan masalah. Kemudian akan dilakukan pencarian pada lingkungan organisasi dalam menentukan di mana inovasi tersebut akan diaplikasikan, tahapan ini membutuhkan banyak waktu. Pada tahapan ini biasa ada *performance gap* atau kesenjangan kinerja, hal ini memicu proses pencarian inovasi dalam organisasi.

b. *Matching*

pada tahapan ini ketika permasalahan sudah teridentifikasi, maka dilakukan penyesuaian atau penyetaraan dengan inovasi yang akan diadopsi. Tahapan ini memastikan feasibility atau kelayakan dari inovasi yang akan diaplikasikan dalam organisasi.

2. *Implementation* atau Pelaksanaan

Setelah tahapan perintisan telah menghasilkan sebuah keputusan dalam mencari dan menerima inovasi yang dianggap dapat menyelesaikan permasalahan organisasi, maka tahapan selanjutnya yaitu tahapan implementasi. Tahapan implementasi terdiri dari tiga fase yaitu sebagai berikut:

a. Fase Redefinisi

Dalam fase ini baik inovasi maupun organisasi mendefinisikan masing-masing dan mengalami proses perubahan untuk saling menyesuaikan. Biasanya terjadi perubahan struktur organisasi dan kepemimpinan dalam organisasi tersebut.

b. Fase Klarifikasi

Fase ini terjadi ketika inovasi sudah digunakan secara menyeluruh dalam organisasi dan dapat mempengaruhi seluruh elemen organisasi dalam kehidupan sehari-hari terkhusus mengenai pekerjaan. Fase ini membutuhkan waktu yang banyak, karena mempengaruhi budaya organisasi secara keseluruhan. Proses adopsi yang terlalu cepat dapat menjadi kontra produktif akibat resistensi yang berlebihan.

c. Fase Rutinisasi

Pada fase ini, inovasi sudah dianggap sebagai bagian dari organisasi. Karena inovasi tersebut tidak lagi mencirikan sebuah produk atau cara baru melainkan sudah menjadi rutinitas dari sebuah organisasi.

II.1.7 Faktor Penunjang Inovasi

Menurut Borins (2001) dalam Ulum (2018: 60-61), mengidentifikasi faktor-faktor penentu keberhasilan dalam suksesnya proyek inovasi, yaitu:

1. Tujuan program harus sesuai dengan tujuan dan sasaran umum organisasi;
2. Kejelasan dalam pernyataan misi dan tujuan;
3. Berpikir secara strategis, dan mempertimbangkan implikasi proyek yang lebih luas;
4. Menjaga pelaksanaan (pengambilan keputusan) tim;
5. Melibatkan pemangku kepentingan sebanyak mungkin;
6. Memastikan cakupan yang positif dan mempublikasikan keberhasilan;

7. Menoleransi tingkat kesalahan tertentu;
8. Memungkinkan kebebasan staf untuk berinovasi;
9. Belajar dari kesalahan, tidak takut untuk mengubah rencana jika diperlukan;
dan
10. Menerapkan dengan cepat agar menghindari kehilangan fokus dan momentum.

Adapun faktor-faktor yang menyebabkan suatu inovasi dikatakan berhasil, yang uraikan oleh Anggadwita & Dhewanto (2013: 309-310) yaitu sebagai berikut:

1. Kepemimpinan: Peran seorang pemimpin sangat besar sebagai penggerak dalam suatu organisasi (Wong & Cha, 2008). Pemimpin memiliki peran penting dalam menciptakan proses dan lingkungan yang mendorong lahirnya ide-ide kreatif. Seorang pemimpin harus mampu membangun kepercayaan staf, memperkenalkan perbaikan proses, memberdayakan staf untuk berinisiatif, membangun kerjasama lintas unit, menyebarkan pengetahuan perusahaan, dan mengurangi resistensi terhadap perubahan pada tahap awal adopsi inovasi. Fungsi utama tim kepemimpinan eksekutif adalah membuat kebijakan dan prosedur untuk memfasilitasi inovasi, menyediakan fasilitas pembelajaran baik internal maupun eksternal, serta mendorong kepemimpinan dan inovasi pada semua tingkatan dalam suatu organisasi. Kepemimpinan dan inovasi yang baik memiliki dimensi top-down, bottom-up dan horizontal (Cook, Matthews, & Irwin, 2009).
2. Manajemen/Organisasi: Dalam suatu organisasi, pengaturan visi, misi, strategi dan nilai-nilai organisasi sangat penting untuk membentuk identitas dan budaya organisasi. Organisasi harus memiliki budaya dan iklim yang memacu perkembangan inovasi dan mampu terus belajar beradaptasi

dengan perubahan lingkungan. Organisasi juga harus mampu menghargai dan merealisasikan ide-ide yang dihasilkan. Membangun organisasi yang inovatif harus memiliki seperangkat pengembangan sumber daya manusia, teknologi informasi, pengembangan kebijakan dan program implementasi strategi (Cook, Matthews, & Irwin, 2009). Proses untuk melakukan ini seperti memberikan tanggung jawab kepada staf, pembentukan gugus tugas, kelompok kerja, komite pengarah dan jaringan yang memanfaatkan kontributor internal dan eksternal (Cook, Matthews, & Irwin, 2009). Tantangan utama dalam mengembangkan inovasi organisasi adalah perlunya mempertahankan fungsi bisnis utama seperti prioritas pemberdayaan sumber daya yang ada.

3. Manajemen Risiko: Manajemen risiko merupakan fitur mendasar dari proses inovasi. Risiko diukur dengan kombinasi konsekuensi dan kemungkinan, risiko ditandai dengan ketidakpastian. Untuk memfasilitasi inovasi, penting untuk mengidentifikasi manajemen risiko, kebijakan dan prosedur yang dipertimbangkan dan informasi yang tersedia. Budaya penghindaran risiko di sektor publik telah diidentifikasi dapat menghambat inovasi (Mulgan & Albury 2003). Menghadapi risiko akan lebih baik daripada menghindari karena akan menghambat inovasi. Penerapan prosedur manajemen risiko merupakan bagian penting dari proses pengambilan keputusan dan harus 'cocok untuk tujuan'. Artinya, tingkat pengawasan dan kegiatan mitigasi khusus harus sepadan dengan kompleksitas, nilai dan kepekaan yang terkait dengan siklus inovasi tertentu (Cook, Matthews, & Irwin, 2009).

4. **Modal Manusia:** Dalam melakukan inovasi, potensi sumber daya manusia sumber daya yang berkualitas dan kompeten di bidangnya sangat diperlukan untuk dapat menjawab persaingan pasar, tidak hanya informasi teknologi diperlukan tetapi juga dorongan dan komitmen dari semua personel organisasi. Elemen kunci dari strategi modal manusia adalah proses rekrutmen perusahaan, retensi, pelatihan dan pengembangan staf (Cook, Matthews, & Irwin, 2009). Pelatihan dan pengembangan staf merupakan peluang untuk meningkatkan kapasitas inovasi dalam suatu organisasi. Kebutuhan untuk mengidentifikasi keterampilan karyawan sebagai sumber daya terbaik harus menjadi prioritas perusahaan. Beberapa program pengembangan staf antara lain formal training, on the job training, mentoring, dan benchmarking. Selain itu juga diadakan sesi komunikasi untuk mengedukasi staf tentang perubahan organisasi.
5. **Teknologi:** Penggunaan teknologi informasi yang sangat berkembang di masyarakat, maka dengan memanfaatkan kemajuan teknologi tersebut mempermudah manajemen perusahaan dalam proses difusi inovasi kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi meningkatkan pengembangan inovasi produk layanan (Wong & Cha, 2008). Teknologi adalah alat antara penyedia layanan dan pengguna layanan, memberikan kemudahan kepada pengguna untuk mengakses informasi tentang perusahaan.

II.1.8 Faktor Penghambat Inovasi

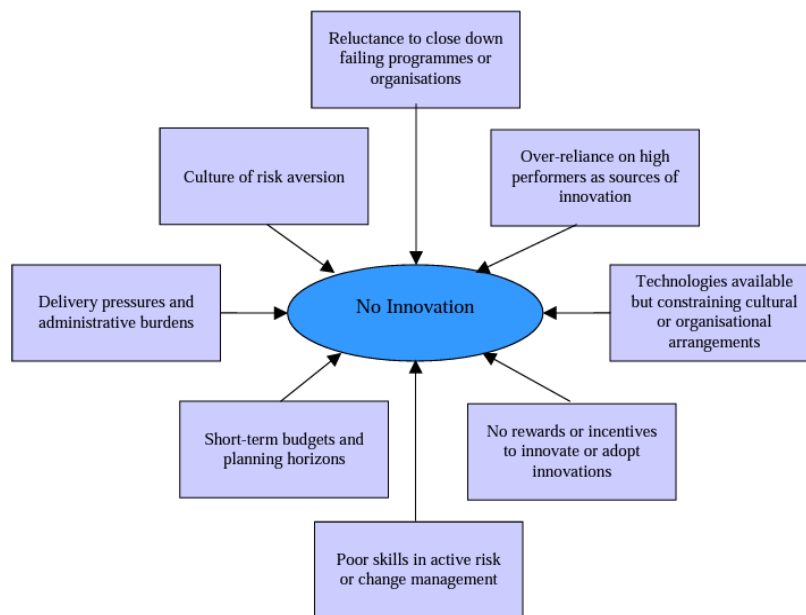
Dalam sebuah inovasi pastinya melalui berbagai hal dan tidak tentu berjalan secara mulus atau tanpa resistensi. Ada banyak kasus inovasi yang mengalami kendala yang disebabkan oleh berbagai faktor. Salah satu faktor

terbesar dalam menghambat penetrasi sebuah inovasi yaitu budaya. Faktor penghambat inovasi terdiri dari dua sisi. Ada sisi eksternal atau dari luar dan ada pula dari sisi internal atau dari dalam diri. Kemudian menurut Borins dalam Noor (2013: 25), ada tiga faktor penghambat inovasi yaitu:

1. Muncul dari dalam birokrasi itu sendiri
2. Berasal dari lingkungan politik
3. Berasal dari lingkungan di luar sektor publik

Adapun faktor-faktor penghambat inovasi menurut Mulgan dan Albury (2003: 31) yaitu sebagai berikut:

Gambar II. 4 Faktor Penghambat Inovasi



Sumber: Mulgan dan Albury (2003: 31)

Pada gambar di atas hambatan inovasi diidentifikasi menjadi delapan jenis yaitu:

1. Budaya *Risk Aversion*;
2. Keengganan menutup program yang gagal;
3. Ketergantungan berlebihan pada high performer;
4. Teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi;
5. Tidak ada penghargaan atau intensif;
6. Ketidakmampuan menghadapi risiko dan perubahan;
7. Anggaran jangka pendek dan perencanaan; dan
8. Tekanan dan hambatan administratif.

Budaya *Risk Aversion* adalah budaya yang tidak menyukai risiko. Hal ini bertentangan dengan sifat dari inovasi yang dalam prosesnya pasti memiliki segala risiko termasuk risiko kegagalan. Biasanya dalam sektor publik khususnya pegawai cenderung tidak ingin berhubungan dengan risiko dan memilih untuk melaksanakan pekerjaannya berdasarkan pada prosedural-administratif yang minim akan risiko. Selain itu, unit-unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan dalam menangani sebuah risiko yang muncul akibat dari pekerjaannya.

Dan hambatan lainnya yaitu adanya ketergantungan terhadap figur tertentu yang dianggap memiliki kinerja tinggi yang mengakibatkan banyak pegawai pada sektor publik hanya menjadi pengikut saja. Sehingga apabila figur tersebut tidak ada, maka akan terjadi stagnasi dan kemacetan kerja. Kemudian hambatan selanjutnya yaitu hambatan terhadap anggaran yang memiliki periode yang singkat, serta hambatan administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel. Lalu penghargaan terhadap karya-karya inovatif dan juga apresiasi terhadap prestasi pegawai maupun unit yang berinovasi masih terbilang sedikit.

Pada sektor publik sering kali dengan mudah mengadopsi dan menghadirkan perangkat teknologi yang canggih demi memenuhi kebutuhan terhadap pelaksanaan pekerjaannya. Akan tetapi muncul sebuah hambatan dari segi budaya dan penataan organisasi. Yang di mana masih belum siapnya budaya organisasi dalam menerima sistem tersebut yang sebenarnya sangat bermanfaat dalam memangkas pemborosan dan inefisiensi kerja.

II.2 Konsep Absensi

II.2.1 Pengertian Absensi

Absensi sering disebut sebagai suatu proses pencatatan waktu hadir seseorang dalam bentuk dokumen yang dibuat sebagaimana mestinya sehingga dapat dijadikan sebagai acuan dalam menentukan penilaian terhadap individu tertentu. Absensi atau kartu jam hadir merupakan salah satu dokumen yang mencatat jam kehadiran dari setiap pegawai maupun karyawan pada suatu instansi/organisasi. Catatan kehadiran tersebut dapat berupa daftar hadir manual/konvensional maupun dalam bentuk catatan kehadiran online/mobile. (Pengertian Absensi Online dan Keunggulannya, 18 November 2019). Absensi dapat dikatakan sebagai suatu proses pendataan kehadiran yang merupakan bagian dari aktivitas pelaporan yang ada pada suatu institusi yang di mana hal tersebut dapat memudahkan instansi untuk mencari dan menggunakan data oleh pihak yang berkepentingan karena sudah disusun dan diatur. (Setiawan dan Kurniawan, 2015: 44)

Absensi merupakan hal yang wajib ada pada suatu instansi maupun perusahaan. Hal tersebut bertujuan agar dapat mengetahui sejauh mana tingkat

kedisiplinan dari masing-masing pegawai/karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga diharapkan dapat meningkatkan kedisiplinan pegawai/karyawan. Selain itu absensi digunakan untuk mengetahui pegawai/karyawan yang rajin masuk kerja, datang lebih awal serta siapa saja yang terlambat ataupun tidak masuk kerja sehingga akan lebih mudah dalam melakukan evaluasi terhadap pegawai/karyawan. Dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat membuat beberapa instansi/organisasi melakukan suatu inovasi, salah satunya dengan beralih dari sistem absensi konvensional atau manual menjadi sistem absensi yang menggunakan teknologi. (Amanda, 11 Juni 2021).

II.2.2 Jenis-Jenis Sistem Absensi

Kemudian jenis-jenis dari sistem absensi yang biasanya digunakan dalam suatu organisasi/instansi selain dari sistem absensi manual atau absensi dengan mencatat di buku absen yaitu:

1. Sistem Absensi Sidik Jari (*Fingerprint*)

Sistem ini sangat sering digunakan pada instansi maupun organisasi dalam merekam kehadiran pegawai/karyawannya. Cara penggunaan dari sistem ini yaitu dengan menempelkan sidik jari pegawai/karyawan pada mesin absensi yang tersedia di kantor. Kelebihan dari sistem ini yaitu pegawai/karyawan tidak bisa memanipulasi kehadirannya karena sidik jari tiap individu berbeda-beda sehingga tidak dapat dimanipulasi. Adapun kekurangannya yaitu apabila terjadi kesalahan pencatatan kehadiran, maka pegawai/karyawan harus memasukkan nomornya pada mesin absen. Selain itu jika sidik jari pegawai/karyawan dalam keadaan kotor maupun basah maka sensor dari mesin absensi sidik

jari tidak dapat berfungsi dengan baik, maka dari itu pastikan sidik jari yang akan digunakan dalam keadaan bersih sehingga dapat melakukan proses perekaman.

2. Sistem Absensi Kartu

Sistem ini digunakan dengan cara menempelkan kartu akses ke mesin absensi yang telah tersedia. Sistem absensi ini dikenal dengan *magnetic card*. Akan tetapi terdapat kekurangan dari penggunaan sistem absensi ini yaitu dapat terjadi kecurangan dalam menyatakan kehadiran karena daya tampung absensi kartu terbilang kecil dan juga dapat membuat pegawai/karyawan menitipkan kartunya untuk di akses oleh orang lain untuk menyatakan kehadirannya.

3. Sistem Absensi Biometrik

Sistem ini merupakan pengembangan dari sistem absensi sidik jari. Karena selain menggunakan sidik jari, absensi biometrik juga menggunakan *face recognition* atau pengenalan wajah jadi saat melakukan absen pegawai/karyawan menggunakan wajah mereka yang kemudian akan dicocokkan dengan data Base foto pegawai/karyawan yang telah terdaftar. Keuntungan dari sistem ini hampir sama dengan sistem absensi sidik jari dan potensi dari kecurangan dalam melakukan absensi dengan menggunakan sistem ini juga bisa dikatakan sedikit atau bahkan tidak ada.

4. Sistem Absensi Online

Sistem absensi ini digunakan dengan cara pegawai/karyawan membuka aplikasi absensi yang telah di unduh pada *smartphone* mereka, kemudian memasukkan *username/id* dan kata sandi yang telah terdaftar.

Setelah itu biasanya akan ada deteksi wajah serta deteksi lokasi pegawai/karyawan apakah sudah sesuai dengan titik koordinat kantor. Dengan sistem ini memudahkan dalam melakukan rekap absensi pegawai/karyawan yang sedang bekerja dari rumah maupun di tempat lain. (GamatechnoBlog, 23 Juli 2020).

Jenis-jenis sistem absensi pada suatu instansi di atas sering kita temui pada suatu instansi maupun organisasi selain dengan menggunakan sistem absensi manual. Absensi manual yang dimaksud yaitu sistem absensi dengan mencatat kehadiran pada kertas atau buku absensi biasanya dengan menuliskan nama atau tanda tangan. Absensi dengan sistem tersebut rawan akan tindak kecurangan dan manipulatif dari pegawai/karyawan karena mereka dapat menitipkan absen mereka pada orang lain apabila mereka tidak hadir di tempat kerja hal tersebut dianggap tidak efisien untuk digunakan apalagi absensi merupakan salah satu tolak ukur dalam menilai kedisiplinan dari suatu pegawai/karyawan. Namun dengan perkembangan teknologi maka membuat sistem absensi ikut berkembang juga, yang di mana sistem absensi dilakukan dengan mencatat di buku absen lalu berkembang dengan menggunakan sistem sidik jari, *id card*, biometrik, dan lain sebagainya. Dan kemudian sekarang sudah beralih dengan menggunakan sistem absensi *online* yang biasanya dapat di akses melalui web atau juga bisa berupa aplikasi mobile yang di unduh pada *smartphone*.

II.2.3 Pengertian Absensi Berbasis Mobile/Online

Absensi *online* merupakan salah satu bentuk dari sistem absensi yang berkembang karena adanya teknologi informasi dan komunikasi. Absensi ini biasanya memanfaatkan sistem jaringan internet yang digunakan untuk

mengakses website absensi dan juga melalui aplikasi mobile yang sudah di unduh sebelumnya. Sehingga pegawai dapat melakukan absensi secara efisien tanpa perlu mengantre pada mesin absen di kantor karena proses absensi ini dapat dilakukan di mana saja dan hal tersebut dapat mempercepat proses absensi. Dengan absensi mobile juga memudahkan para pegawai/karyawan yang melakukan *work from home* atau bekerja dari rumah untuk merekam kehadirannya. Sistem ini dapat menghasilkan laporan yang akurat, karena data-data absensi kehadiran seperti jam datang, pulang dan juga titik koordinat telah tersedia dan direkap dengan rapi. Keunggulan lainnya dari absensi *online/mobile* ini yaitu instansi dapat menghemat anggaran operasional seperti menyediakan peralatan absensi seperti mesin, kertas, dan lain sebagainya di kantor, karena absensi dapat di akses melalui internet dan aplikasi yang telah di unduh secara gratis di *smartphone*.

II.2.4 Perbedaan Absensi Berbasis Mobile Dengan Absensi Konvensional

Berdasarkan penjelasan di atas, terdapat beberapa perbandingan yang dirasakan dengan menggunakan absensi berbasis mobile/*online* dengan absensi konvensional atau absensi manual dengan pencatatan, yaitu:

1. Absensi konvensional/manual mengharuskan pegawai/karyawannya untuk datang ke tempat dalam melakukan absensi, sedangkan dengan absensi berbasis mobile dapat dilakukan di mana saja saat melakukan absensi dan juga dapat digunakan oleh pegawai/karyawan yang melakukan *work from home*.
2. Absensi konvensional/manual membuat pegawai/karyawan lebih sering kontak fisik dengan peralatan absensi dibandingkan dengan menggunakan

absensi berbasis mobile yang dapat mengurangi kontak fisik sehingga absensi lebih aman di tengah pandemi seperti saat ini.

3. Absensi konvensional dapat membuat antrean dalam mengisi presensi, akan tetapi dengan absensi berbasis mobile tidak perlu lagi mengantre karena mengisi presensi dapat dilakukan dalam *smartphone*.
4. Absensi konvensional/manual peralatannya rawan akan kerusakan karena pemakaian yang dilakukan secara terus menerus sehingga memerlukan perawatan rutin terhadap peralatan tersebut, sedangkan absensi berbasis mobile tidak memerlukan hal tersebut karena hanya membutuhkan *smartphone*. (Amanda, 11 Juni 2021).

II.3 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2019: 95), kerangka berpikir yaitu suatu model konseptual mengenai bagaimana teori saling terhubung dengan faktor-faktor yang sudah diidentifikasi sebagai masalah penting/urgen.

Dalam menjawab bagaimana proses pembentukan Inovasi Smart Absensi Bagi Aparatur Sipil Negara Di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar, peneliti menggunakan teori Eggers dan Singh (2009: 17-29) mengenai proses inovasi, sebagai berikut:

1. Pembuatan dan Penemuan Ide

Pembuatan dan Penemuan ide secara sistematisnya membutuhkan dengan jelas definisi dari masalah sebagai langkah pertama dalam proses inovasi dan kemudian mencari solusi yang terbaik. Memperoleh pemahaman yang mendalam kebutuhan pelanggan,

mengubah kebutuhan tersebut ke dalam masalah yang didefinisikan dengan jelas, dan mengevaluasi bagaimana perkembangan di satu area dapat mempengaruhi bidang lain: langkah-langkah dalam pembuatan ide ini membantu memastikan bahwa organisasi dapat menyaring ide-ide untuk mengejar yang paling sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Proses pembangkitan ide juga harus menantang asumsi lama, dengan mata untuk menemukan cara baru yang fundamental melakukan banyak hal.

2. Pemilihan ide

Setelah menghasilkan ide, maka dipilihlah ide yang terbaik. Maka dari itu suatu organisasi akan dihadapkan dengan pertanyaan “Bagaimana organisasi dapat memutuskan ide mana yang layak dikejar?” Pertanyaan ini sangat penting bagi instansi pemerintah, yang seringkali mengalami kesulitan mempertahankan ide-ide baru di hadapan banyak pemangku kepentingan termasuk dengan kekuatan yang dapat menjatuhkannya. Kendala anggaran juga membatasi jumlah atau sifat gagasan yang dapat dikejar oleh pemerintah. Memilih beberapa ide dari beberapa pilihan, oleh karena itu dibutuhkan yang efisien, transparan, dan terintegrasi pendekatan di mana banyak orang berada terlibat aktif dalam proses seleksi, dan solusi yang dipilih diselaraskan kembali ke kebutuhan organisasi atau instansi.

3. Implementasi

Setelah dipilih, ide masih perlu didanai, dikembangkan, dan dilaksanakan. Jika ide tidak diubah menjadi layanan, praktik, dan program, maka orang akan berhenti memproduksinya. Salah satu masalah yang sering dihadapi pemerintah dalam implementasi adalah mendorong

perubahan perilaku karyawan dan mitra mereka terhadap pendekatan yang berfokus pada hasil untuk implementasi bukan hanya kepatuhan terhadap undang-undang. Gainsharing (menghargai karyawan untuk meningkatkan kinerja dan mengurangi biaya) dan sharing-savings atau berbagi tabungan (memiliki mitra berbagi biaya proyek, risiko, dan imbalan) adalah dua mekanisme inovatif yang telah bekerja dengan baik sebelumnya untuk mendorong pelaksanaan ide yang tepat.

4. Difusi

Tahap terakhir dalam siklus inovasi adalah menyebarkan inovasi ke seluruh organisasi dan kepada pemangku kepentingan yang terkait. Difusi sering dianggap sama dengan replikasi namun terdapat perbedaan antara keduanya. Replikasi adalah strategi yang digunakan oleh publik lembaga untuk mengidentifikasi dan mengadopsi inovasi melahirkan di tempat lain. Sedangkan, difusi mengacu pada penyebaran inovasi di seluruh organisasi atau organisasi, seringkali dengan dorongan dari atas atau dengan bantuan agen eksternal. Berhasilnya difusi membutuhkan pemecahan setidaknya tiga tantangan: mendapatkan dukungan dari semua pemangku kepentingan (terutama pimpinan puncak dan warga negara); pemecahan menurunkan silo organisasi; dan mengatasi keengganan organisasi untuk berubah.

Kemudian dalam menjawab pertanyaan kedua yaitu apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam Inovasi Smart Absensi Bagi Aparatur Sipil Negara Di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar. Peneliti menggunakan dua teori yaitu faktor

pendukung menurut Anggadwita & Dhewanto (2013: 309-310) Dan faktor penghambat inovasi menurut Borins dalam Noor (2013: 25). Sebagai berikut:

- Faktor pendukung:
 1. Kepemimpinan: Peran seorang pemimpin sangat besar sebagai penggerak dalam suatu organisasi. Pemimpin memiliki peran penting dalam menciptakan proses dan lingkungan yang mendorong lahirnya ide-ide kreatif.
 2. Manajemen/Organisasi: Dalam suatu organisasi, pengaturan visi, misi, strategi dan nilai-nilai organisasi sangat penting untuk membentuk identitas dan budaya organisasi. Organisasi harus memiliki budaya dan iklim yang memacu perkembangan inovasi dan mampu terus belajar beradaptasi dengan perubahan lingkungan.
 3. Modal Manusia: Dalam melakukan inovasi, potensi sumber daya manusia sumber daya yang berkualitas dan kompeten di bidangnya sangat diperlukan untuk dapat menjawab persaingan pasar, tidak hanya informasi teknologi diperlukan tetapi juga dorongan dan komitmen dari semua personel organisasi.
- Faktor Penghambat
 1. Muncul dari dalam birokrasi itu sendiri: hambatan yang berasal dari dalam birokrasi itu sendiri.
 2. Berasal dari lingkungan di luar sektor publik: hambatan yang berasal dari luar lingkungan birokrasi.

Adapun kerangka berpikir yang disajikan dalam bentuk gambar, sebagai berikut:

Gambar II. 5 Kerangka Berpikir

