

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti melakukan penelitian, sudah terdapat beberapa peneliti terdahulu yang melakukan penelitian tentang inovasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik :

Pertama, inovasi Pelayanan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sinjai (Indra Suhaeman, 2022). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, Inovasi pelayanan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai telah menghadirkan berbagai keunggulan dan kemudahan dibandingkan inovasi sebelumnya. Masalah pada inovasi sebelumnya seperti perlunya tanda tangan camat, lurah dan surat tanah kini sudah dapat teratasi cukup mempunyai KTP, NPWP, dan E-mail aktif, akan tetapi inovasi pelayanan online terdapat kendala pada masyarakat yang tidak mampu memahami perkembangan teknologi dan tidak mempunyai akses internet yang memadai. Keunggulan relatif dari pelayanan online khususnya dalam aplikasi Simpelmi, yaitu JEMPOL SEHATI (Jemput online, Sehat Aman dan Pasti) yaitu inovasi ini bagi warga yang ingin mengurus izin, cukup di rumah saja dan mendaftar di link secara online, pihak PTSP akan turun tim survei dan tim teknis akan menjemput berkas, sekaligus melakukan survei.

Kedua, Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kantor Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar (Ahmad Jazuli & Siti Fatimah, 2019). Berdasarkan perhitungan survei kepuasan masyarakat yang mengacu pada PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, maka diperoleh hasil nilai konversi SKM sebesar 76.75 yang berada pada interval 76.61-88.30, sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar berada pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar tahun 2018 secara keseluruhan termasuk kategori baik. Dari hasil survei kepuasan masyarakat tersebut tindakan yang harus dilakukan Kantor Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten untuk ke 9 (sembilan) unsur Permenpan RB No 14 tahun 2017. Tindakan tersebut dengan cara petugas lain bisa lebih aktif memberi arahan kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan agar masyarakat lebih mudah dan paham dalam petunjuk alur pelayanan, peningkatan mutu pelayanan melalui sumber daya manusia yang berkualitas. Perlu adanya strategi baru untuk meningkatkan waktu penyelesaian yang lebih efektif dan efisien misalnya kepala desa hendaknya mencek pekerjaan pegawai secara berkala agar pelayanan kepada masyarakat lebih diutamakan dan waktu penyelesaian lebih cepat lagi, aparatur lebih banyak mengikuti pelatihan-pelatihan dari pemerintah, dan fasilitas pelayanan.

Ketiga, inovasi Pelayanan E-KTP Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya) (Mochammad Haidar Fayyadh, 2021). Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan publik yang tersedia di Dpenduk dan Capil Surabaya semasa pandemi covid-19 sudah cukup baik. Mulai dari bagian Pembuatan E-KTP, Kartu keluarga, bagian. Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dpenduk dan Capil semasa pandemi Covid-19 ini berubah sebelum adanya pandemi covid-19, pelaksanaan setelah adanya pandemi covid-19 banyak dilaksanakan secara daring jadi untuk pelayanan publik secara tatap muka sangat dikurangi berfungsi untuk meminimalisir tersebarnya virus covid-19. Inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Dpenduk dan Capil di saat pandemi Covid-19 ini sudah baik dan terstruktur pelaksanaannya. Bahkan pelayanan yang biasanya memakan waktu lama disaat pandemi Covid-19 ini bisa memangkas waktu, karena inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dpenduk dan Capil Kota Surabaya ini sudah cepat dan pelaksanaannya pun juga online. Inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dpenduk dan Capil ini juga menguntungkan bagi para pengguna pelayanan publik di Dpenduk dan Capil dan juga tentunya para pegawai yang bekerja di bagian pelayanan Dpenduk dan Capil Kota Surabaya.

2.2 Konsep Inovasi

2.2.1 Pengertian Inovasi

Secara etimologis, definisi inovasi berasal dari kata “*innovation*” yang artinya “pembaruan, perubahan”. Dalam “Kamus Besar Bahasa Indonesia” dalam Setijaningrum, (2017) inovasi adalah “memperkenalkan hal-hal baru; dan “penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah diketahui sebelumnya (pemikiran, metode atau alat)”. Inovasi biasanya diartikan sebagai invensi, namun dalam pengertian *discovery* atau invensi, inovasi dan penemuan memiliki arti yang berbeda.⁴

Inovasi adalah sebuah ide, gagasan, objek dan praktik yang dilandasi dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang ataupun kelompok tertentu untuk diaplikasikan ataupun diadopsi (Everett M. Rogers).⁵ Inovasi adalah sesuatu yang baru yaitu dengan memperkenalkan dan melakukan praktik atau proses baru (barang atau layanan) atau bisa juga dengan mengadopsi pola baru yang berasal dari organisasi lain (Nurdin, 2016).⁶

Menurut Salge dan Vera (2012), pembahasan tentang inovasi telah bergeser dari sektor swasta ke sektor publik dengan harapan dapat terciptanya pelayanan publik yang lebih baik. Pentingnya memperhatikan inovasi publik sebenarnya dapat dijelaskan dari

⁴ Setijaningrum, *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik*, (Surabaya: AUP, 2017).

⁵ Everett M. Rogers, *Pengertian Inovasi*, (Surabaya: AUP, 1983).

⁶ Nurdin, *Pengertian Inovasi*, (Surabaya: AUP, 2016).

karakteristik sektor publik yang memiliki peran vital bagi masyarakat.⁷

Penemuan mengacu pada penemuan hal-hal yang ada sebelumnya tetapi belum diketahui, seperti penemuan benua Amerika. Faktanya, benua Amerika telah ada sejak lama, akan tetapi Columbus baru menemukan di tahun 1492. Sedangkan jika dilihat dari hasil ciptaan manusia, inovasi dalam arti invensi adalah penemuan baru, seperti teori permintaan dan penawaran, model fesyen dan Soon serta inovasi adalah ide, produk, metode, dan lain-lain yang diakui baru, baik itu penemuan untuk tujuan tertentu maupun bentuk penemuan.

“*Discovery*”, “*invention*”, dan “*innovation*” dapat diartikan dalam bahasa Indonesia “penemuan”, maksudnya ketiga kata tersebut mengandung arti ditemukannya sesuatu yang baru, baik sebenarnya barangnya itu sendiri sudah ada lama kemudian baru diketahui atau memang benar-benar baru dalam arti sebelumnya tidak ada. Demikian pula mungkin hal yang baru itu diadakan dengan maksud untuk mencapai tujuan tertentu.

Inovasi (*innovation*) ialah suatu ide, barang, kejadian, metode yang dirasakan atau diamati sebagai suatu hal yang baru bagi seseorang atau sekelompok orang (masyarakat), baik itu berupa hasil invention maupun

⁷ Salge dan Vera, *Pengertian Inovasi*, (Surabaya: AUP, 2012).

diskoveri. Inovasi diadakan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk memecahkan suatu masalah tertentu. Lewandowski, (2015)⁸

Sebastian, (2019) menyebutkan inovasi adalah “proses membuat suatu perubahan terhadap segala sesuatu yang telah mapan melalui introduksi suatu hal baru yang diberikan nilai tambah bagi konsumen”.

Rogers dan Shoemaker dalam Sebastian, (2019) menjelaskan bahwa inovasi adalah ide baru, pendekatan atau objek baru yang dapat dilihat sebagai hal baru bagi individu atau masyarakat sasaran. Konsep inovasi tidak terbatas pada barang atau komoditas yang dihasilkan, tetapi mencakup ideologi, sikap hidup, kepercayaan, informasi, perilaku, atau gerakan untuk menuju proses perubahan tatanan dari kehidupan masyarakat.⁹

Menurut Rogers dalam Suwarno, (2020), suatu penulis buku inovasi yang terkemuka, menjelaskan inovasi merupakan suatu ide, praktek, atau objek menganggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya pengertian dari sumber lain menunjukkan bahwa inovasi adalah suatu kegiatan yang mencakup seluruh proses penciptaan dan penyediaan jasa atau barang baru yang lebih baik atau lebih murah dari yang tersedia sebelumnya.¹⁰

Penulis menyimpulkan bahwa inovasi merupakan sebuah gagasan, ide, temuan baru yang kemudian dikembangkan oleh suatu individu atau kelompok agar menuju ke arah yang lebih baik, efektif dan efisien untuk

⁸ Lewandowski, *Pengertian Inovasi*, (Surabaya: AUP, 2015).

⁹ Sebastian, *Pengertian Inovasi*, (Surabaya: AUP, 2019).

¹⁰ Rogers, *Pengertian Inovasi*, (Surabaya: AUP, 2020).

memudahkan masyarakat. Diharapkan dengan adanya inovasi di era modern ini akan lebih banyak gagasan yang muncul seperti pelayanan publik berbasis *online* seperti yang akan peneliti lakukan mengenai inovasi penggunaan website untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

2.2.2 Tujuan Inovasi

Tujuan inovasi menurut PermenPAN RB Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik yaitu :

- a. Bahwa dalam rangka pencapaian pelaksanaan reformasi birokrasi, diperlukan percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik;
- b. Bahwa sehubungan dengan huruf a, diperlukan upaya pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik dalam suatu pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

2.2.3 Jenis Inovasi

Menurut Kuratko dalam Setijaningrum, (2017) inovasi terdiri dari empat jenis, yaitu :

1. Penemuan (*Invention*); yaitu kreasi atau produk, jasa, atau proses baru yang sebelumnya belum pernah dilakukan. persepsi ini sering juga disebut revolusioner.

2. Pengembangan (*Extension*); yaitu peningkatan dari satu produk, jasa, atau proses yang telah ada. rancangan ini adalah pelaksanaan ide dari sesuatu yang telah ada menjadi berbeda.
3. Duplikasi (*Duplication*); yaitu peniruan satu produk, jasa, dan juga proses yang sudah ada. Walaupun begitu duplikasi bukan hanya meniru tetapi memberikan tindakan kreatif untuk memperbaiki konsep sehingga dapat memenangkan persaingan.
4. Sintesis (*Synthesis*); yaitu rumus baru yang menggabungkan konsep dan faktor yang ada. Proses ini melibatkan pengadopsian banyak ide dan produk yang telah ditemukan dan dibentuk sehingga menjadi produk yang dapat diterapkan dengan cara baru.¹¹

Jenis inovasi dalam sektor publik dalam *handbook* inovasi administrasi negara menurut Sebastian, (2019)¹², yaitu:

1. Inovasi Proses

Setiap organisasi mengharapkan dapat menciptakan dan mengembangkan proses kerja yang semakin sederhana dan efektif, di mana permasalahan dewasa ini umumnya proses kerja pada sektor publik masih lambat, rumit, dan berbelit-belit. Permasalahan inilah yang masih terjadi pada proses administrasi, mengingat bahwa administrasi merupakan hal yang berdampak dengan kehidupan masyarakat.

Inovasi proses dapat dipahami sebagai upaya untuk peningkatan kualitas proses kerja baik internal dan eksternal yang lebih efisien dan

¹¹ Kuratko, *Jenis Inovasi*, (Jakarta: *handbook*, 2017).

¹² Sebastian, *Jenis Inovasi Dalam Sektor Publik*, (Jakarta: *handbook*, 2019).

sederhana. Inovasi proses kerja memiliki pembenahan dengan ruang lingkup intern suatu organisasi yaitu dengan adanya sosialisasi mengenai inovasi penggunaan website tersebut kepada para pengguna jasa dan dukungan dari segi sumber daya manusia (pegawai) maupun penunjang yang lain seperti barang teknologi berupa tablet.

Sedangkan, inovasi secara eksternal berkaitan dengan pembenahan proses kerja yang berkaitan dengan pihak luar (pelanggan dan pemangku kepentingan). Pada pembenahan ini dapat dilakukan dengan adanya peningkatan ISO bersama para *stakeholders* di wilayah Pelabuhan Tanjung Priok yang bertujuan untuk meraih predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bebas Bersih Melayani (WBBM) dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Pusat Pelayanan Satu Atap Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok.

2. Inovasi Metode

Secara umum, metode dapat diartikan cara khusus dalam melakukan sesuatu, yang dapat memiliki banyak macam bentuk, sektor, dan dimensi. Dalam konteks sektor publik, pencarian dan implementasi cara-cara baru untuk melakukan berbagai hal (pelayanan publik, riset, pembuatan keputusan, pembuatan produk, dan sebagainya) terus menerus didorong dan diusahakan karena cara-cara lama yang telah mapan sering kali menjadi tumpul berhadapan dengan perubahan lingkungan dan tatanan.

Sebelum adanya inovasi penggunaan website *3AS Case Survey Management System* pada Pusat Pelayanan Satu Atap Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok yaitu menggunakan metode yang dilakukan secara manual dengan membagikan kertas formulir dan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat tidak melalui sistem, maka hal tersebut dinilai kurang akurat dan efektif.

Muncul inovasi baru yang dilakukan pemerintah pusat Kementerian Perhubungan dengan peluncuran website *3AS Case Survey Management System* yang serentak di implementasikan pada Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) pada tahun 2020. Website tersebut dinilai lebih akurat, tersistem, efektif dan efisien untuk membantu proses survei kepuasan masyarakat pada setiap Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP).

Oleh karena itu, metode baru yang lebih baik telah ditemukan, maka penyelesaian masalah dan pencapaian tujuan dapat dilakukan secara lebih berhasil dan tepat guna. Sehingga inovasi metode dapat dipahami sebagai strategi, cara, dan teknik baru untuk mencapai hasil yang lebih baik.

3. Inovasi Produk

Produk adalah keluaran yang dihasilkan dari sebuah proses kerja dalam suatu organisasi. Produk dapat dibedakan menjadi dua jenis yakni fisik (barang) dan non-fisik atau imaterial (jasa). Agar produk yang dibuat organisasi memiliki daya saing yang tinggi dan semakin memuaskan pelanggan, maka organisasi selaku produsen produk perlu melakukan

inovasi. Sehingga, inovasi produk dapat didefinisikan sebagai penciptaan atau modifikasi barang atau jasa untuk meningkatkan kualitas, citra, fungsi, dan sebagainya dari barang atau jasa tersebut.

Produk yang dihasilkan adalah inovasi penggunaan website 3AS *Case Survey Management System* untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pusat Pelayanan Satu Atap Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok. Produk baru ini dinilai bermutu dan meningkatkan kualitasnya serta dapat memenuhi harapan dan keinginan pengguna jasa dalam cara sebelumnya.

4. Inovasi Konseptual

Inovasi konseptual merupakan inovasi yang berawal pada tataran mental (kognisi dan imajinasi). Suatu masalah yang melanda organisasi dipandang dengan persepsi dan cara pandang baru yang lebih positif dan inovatif. Hasil dari inovasi konseptual adalah kemunculan paradigma, ide, gagasan, pemikiran, dan terobosan baru di mana dengannya, sifat dan hakikat dari suatu masalah dapat dilihat melalui sisi-sisi lain yang sebelumnya tak terbayangkan.

Dari perubahan persepsi dan pandangan atas masalah tersebut, maka penyelesaian atas masalah menjadi lebih mudah ditemukan. Namun tentu, agar benar-benar menjadi suatu praktik inovasi yang aktual, perubahan cara pandang tersebut harus dilembagakan dan solusi atas masalah yang muncul dari proses tersebut diturunkan dalam suatu kebijakan atau praktik yang nyata. Sehingga inovasi konseptual dapat

diartikan sebagai perubahan cara pandang atas masalah yang ada sehingga memunculkan solusi atas masalah tersebut.

5. Inovasi Teknologi

Teknologi adalah penciptaan, modifikasi, pemakaian, dan pengetahuan tentang peralatan, mesin, teknik, keahlian, sistem, dan metode organisasi untuk memecahkan masalah, meningkatkan solusi yang telah ada atas suatu masalah, mencapai tujuan, menangani hubungan *input-output*, atau melakukan fungsi spesifik tertentu.

Setiap usaha penciptaan teknologi baru didorong oleh kebutuhan untuk menjalankan aktivitas secara lebih mudah, praktis, dan nyaman. Dalam konteks sektor publik, inovasi teknologi biasanya dilakukan melalui introduksi *e-government* dan pembaruan peralatan atau perangkat untuk menunjang pekerjaan.

Inovasi teknologi ini berperan penting pada inovasi penggunaan website 3AS *Case Survey Management System* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya website tersebut telah menunjukkan adanya perubahan yang cukup signifikan guna mempermudah survei kepuasan masyarakat secara efektif dan efisien pada kementerian / lembaga khususnya pada Pusat Pelayanan Satu Atap Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok.

Untuk itu, inovasi teknologi merupakan penciptaan atau penggunaan dari teknologi baru yang lebih efektif dan mampu memecahkan masalah. Dengan menciptakan dan menggunakan teknologi

baru, kemampuan untuk mengontrol dan beradaptasi dengan lingkungan pun meningkat. Sehingga, ketika pelayanan publik yang dilakukan lebih efektif dan efisien maka akan memberikan dampak yang positif terhadap survei yang dilakukan oleh pengguna jasa.

6. Inovasi Struktur Organisasi

Suatu struktur organisasi akan sangat memengaruhi kinerja, efektivitas, dan keberhasilan pencapaian tujuan dari organisasi tersebut. Ketika organisasi dirasa kurang mampu untuk bersaing atau gagal untuk mencapai tujuannya, ada kalanya hal itu diakibatkan oleh struktur organisasi yang tidak lagi relevan dengan sifat dari masalah dan tantangan lingkungan yang berkembang semakin kompleks.

Organisasi perlu melakukan pembaruan struktur agar lebih mampu dan fleksibel dalam menghadapi lingkungan baru yang dihadapinya. Pembaruan struktur tersebut dapat dilakukan melalui berbagai model dan bentuk seperti penggabungan, penghapusan, pengembangan, dan modifikasi struktur.

Karakteristik struktur yang ideal adalah bersifat *Rightsizing* yakni fungsi dan kapasitas. Sehingga, inovasi struktur organisasi dapat berupa pengadopsian model organisasi baru yang menggantikan model lama yang tidak sesuai perkembangan organisasi.

7. Inovasi Hubungan

Setiap organisasi, terlebih sektor publik, pasti berhubungan dengan pihak-pihak luar. Agar pencapaian tujuan dapat lebih mudah tercapai dan sumber daya yang digunakan dapat digunakan dengan lebih cerdas dan efektif, maka organisasi perlu membina dan merangkai mekanisme hubungan dengan pihak luar dalam cara yang inovatif, saling menguntungkan, dan saling memampukan.

Penguatan jaringan, pembagian peran yang jelas, dan mekanisme koordinasi yang tertata merupakan prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam membangun inovasi hubungan. Hal ini dapat dilakukan bersama stakeholders melalui penandatanganan pakta integritas antara Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok dengan stakeholders.

Melalui inovasi hubungan, sumber daya dibagi bersama dan pemecahan masalah diselesaikan secara bersama pula. Tujuan dari masing-masing pihak yang terlibat harus dihargai sehingga kompromi dan harmonisasi hubungan harus dikelola secara cerdas. Inovasi hubungan ini dimaknai sebagai bentuk dan mekanisme baru dalam berhubungan dengan pihak lain demi tercapainya tujuan bersama.

8. Inovasi Pengembangan Sumber Daya Manusia

SDM adalah aset utama dari suatu organisasi. Dengan SDM yang berkualitas dan mumpuni, maka organisasi akan semakin berdaya untuk mencapai visi dan misinya. Ini karena organisasi dijalankan oleh para aktor yang berkapasitas dan berintegritas. SDM yang berkualitas akan melengkapi sistem dan struktur yang terbangun dalam organisasi.

Agar inovasi SDM dapat berlangsung secara sistemik dan luas, bukannya bergantung pada kemauan, prakarsa, dan motivasi individual, maka hendaknya inovasi ini dipandu dan dikerangkai oleh suatu kebijakan internal organisasi. Kebijakan ini menyoar pembaruan dan peningkatan kualitas atas salah satu atau lebih dari berbagai aspek SDM, mulai tata nilai (budaya, mindset, etika), kepemimpinan, kompetensi, profesionalisme, dan pemberdayaan. Maka, inovasi SDM diartikan sebagai perubahan kebijakan untuk meningkatkan kualitas tata nilai dan kapasitas SDM.

Dalam sektor publik, inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik. Inovasi hadir sebagai suatu produk yang baru dan memungkinkan mengganti cara sebelumnya. Ini berarti bahwa setiap pelayanan publik, secara isi (konten) pada dasarnya harus terdapat sebuah inovasi baru.

Keanekaragaman dalam pelayanan publik mendesak buat terciptanya pelayanan inovatif. Pelayanan inovatif, bisa berhubungan dengan inovasi pelayanan publik. Dimana inovasi pelayanan publik, ialah perihal yang bisa diwujudkan dalam memberikan pelayanan kepada publik. Inovasi, menurut Rogers everret dalam Agustina & Sadad, (2017) adalah *“an innovation is an idea, practice, or object that is perceived”* (sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya).

2.2.4 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi

Faktor pendukung lain untuk inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers dalam Sebastian, (2019) dapat didukung oleh berbagai faktor pendukung¹³, diantaranya:

- a. Ada keinginan untuk mengubah diri sendiri, tidak bisaa mnjadi bisa, tidak pernah memahami untuk memahami
- b. Kebebasan berekspresi
- c. Ada mentor yang berpikiran terbuka dan kreatif
- d. Tersedianya sarana dan prasarana
- e. Kondisi lingkungan yang harmonis

Inovasi tidak akan berjalan mulus atau tanpa hambatan dalam Suwarno, (2020) telah mengidentifikasi 8 jenis hambatan inovasi¹⁴, yakni:

1. Tidak mau menutup program yang gagal
2. Ketergantungan yang berlebihan pada karyawan berkinerja tinggi
3. Teknologi ada, terhalang oleh budaya dan struktur organisasi
4. Budaya penghindaran risiko
5. Tekanan dan hambatan administratif
6. Anggaran dan rencana jangka pendek
7. Ketidakmampuan menghadapi risiko dan perubahan
8. *Reward* dan insentif tidak ada.

Dari kasus inovasi ini dibatasi oleh beberapa faktor. Secara umum, adanya anggaran yang terbatas dan rencana jangka pendek serta

¹³ Everett M. Rogers, *Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi*, (Surabaya: AUP, 2019).

¹⁴ Suwarno, *Jenis Hambatan Inovasi*, 2020.

ketidakmampuan menghadapi risiko dan perubahan. Keterbatasan anggaran dan rencana jangka pendek dapat diidentifikasi dari permasalahan yang muncul pada latar belakang masalah, yaitu adanya kekurangan media elektronik berupa tablet yang disediakan kantor untuk mengisi survei kepuasan masyarakat pada para pengguna jasa.

Anggaran ini perlu diperhatikan untuk menunjang kualitas pelayanan publik pada Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok dengan penambahan media elektronik berupa tablet. Sehingga, pengguna jasa bisa dengan cepat mengisi survei tanpa harus menunggu lama yang dinilai kurang efektif.

Hal tersebut juga mempengaruhi pada rencana jangka pendek, secara tidak langsung survei kepuasan masyarakat ini akan terus berlangsung dalam jangka panjang karena, menjadi salah satu upaya bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui website *3AS Case Survey Management System* dengan harapan inovasi akan terus berkembang semakin majunya perkembangan zaman.

Hal ini dikarenakan inovasi yang memiliki semua risiko termasuk risiko kegagalan. Sektor publik, terutama pegawai, sering kali tidak mau menghadapi risiko dan memilih untuk mengelola prosedur dengan risiko paling kecil. Selain itu, sebagai sebuah institusi pun, sifat unit kerja di sektor publik secara umum belum mampu menangani risiko yang timbul dari pekerjaan. Hal ini juga teridentifikasi pada permasalahan yang diteliti,

bahwa hasil survei dari website ini hanya bisa terinput pada sistem menggunakan media elektronik kantor.

2.2.5 Konsep Website

2.2.5.1 Pengertian Website

Perkembangan internet yang sangat pesat telah membuat dunia baru, yang kita sebut dunia maya. Melalui dunia maya kita dapat melakukan aktivitas apa saja layaknya seperti dunia *real* yang dihadapi sehari-hari. Semakin majunya teknologi memudahkan kita untuk melakukan proses administrasi terutama dibidang pelayanan publik. Kini pelayanan publik dituntut untuk lebih optimal, efektif dan efisien untuk para pengguna jasa.

Rahmat Hidayat (2010), Website atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara dan atau gabungan dari semuanya, baik bersifat statis maupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaring-jaringan halaman.¹⁵

¹⁵ Rahmat Hidayat, *Pengertian Website atau Situs*, 2010.

Website atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman.

2.2.5.2 Jenis Website

Dalam pengelompokan jenis website, lebih diarahkan berdasarkan kepada fungsi, sifat atau *style dan* bahasa pemrograman yang digunakan.

Menurut Hidayat (2010) jenis-jenis web berdasarkan sifat atau *stylenya* adalah sebagai berikut:

- a. Website Dinamis, merupakan sebuah website yang menyediakan *content* atau isi yang selalu berubah-ubah setiap saat. Misalnya website www.detik.com.
- b. Website Statis, merupakan website yang *contentnya* sangat jarang diubah. Misalnya web profil organisasi seperti yang peneliti lakukan yaitu mengenai website *3AS Case Survey Management System*.

Berdasarkan pada fungsinya, website terbagi atas:

- a. Personal Website, website yang berisi informasi pribadi seseorang.
- b. *Commercial Website*, website yang dimiliki oleh sebuah perusahaan yang bersifat bisnis.

- c. *Government Website*, website yang dimiliki oleh instansi pemerintahan, Pendidikan yang bertujuan memberikan pelayanan kepada pengguna.
- d. *Non-Profit Organization Website*, website yang dimiliki oleh organisasi yang bersifat *non-profit* atau tidak bersifat bisnis.

2.2.5.3 3AS Case Survey Mangement System

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik¹⁶, pengertian umum survei kepuasan masyarakat dalam peraturan ini yaitu:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

¹⁶ PermenpanRB No. 14 Tahun 2017, tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.

- c. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
- f. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Tujuan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- g. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- h. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

- i. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- j. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

2.2.5.4 Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.¹⁷

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan publik yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan karakter aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korup, dan tidak bertanggung jawab.¹⁸

Kondisi faktual inilah yang membuat masyarakat menuntut akan pelayanan publik yang terbuka, efektif dan efisien agar pelayanan yang diberikan lebih baik lag.. Ketika pemerintah atau para birokrat mampu mewujudkan pelayanan yang diinginkan masyarakat maka, hal tersebut

¹⁷ Drs. H. Surjadi, M.Si, *Pengembangan Kelembagaan Reformasi Pemerintah*, 2009.

¹⁸ Drs. H. Surjadi, M.Si, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, 2009.

berdampak pada tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah serta survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik itu sendiri.

Survei kepuasan masyarakat inilah sebagai suatu bentuk penilaian kualitas pelayanan publik apakah pelayanan yang diberikan sudah maksimal atau masih terdapat kekurangan dalam bentuk penyimpangan yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur suatu kementerian atau lembaga.

Dengan adanya survei kepuasan masyarakat, maka sangat diharapkan mulai dari kinerja para aparatur sipil negara (ASN) yang bertanggung jawab, alur pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang berlaku, informasi yang tersampaikan dengan jelas dan sesuai dengan peraturan yang berlaku serta peningkatan sarana prasarana untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat juga perlu diperhatikan.

Merujuk pada Ketetapan MPR-RI Nomor XI/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN); mengamanatkan agar aparatur negara mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional, produktif, transparan, dan bebas dari KKN. Perwujudan nyata dari sikap aparatur negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan yang diamanatkan oleh TAP MPR tersebut antara lain tercermin dari penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terus dilakukan.¹⁹

¹⁹ Drs. H. Surjadi, M.Si, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, 2009.

Berdasarkan evaluasi kinerja pelayanan dengan melakukan pengukuran IKM, ditindaklanjuti dengan upaya perbaikan kualitas pelayanan setiap unit pelayanan yaitu diprioritaskan pada unsur kepuasan yang mendapatkan *score* rendah sedangkan yang mendapatkan *score* tinggi dipertahankan. Perbaikan kualitas pelayanan dimaksudkan sebagai upaya memuaskan pelanggan yang pada dasarnya berkembang dari waktu ke waktu, sehingga upaya perbaikan harus pula dilakukan secara berkesinambungan.

Sebagaimana dinyatakan oleh Daviddow & Uttal (1989), bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*Whatever enhances customer satisfaction*). Perbaikan kualitas pelayanan harus senantiasa didasarkan pada 3 (tiga) hal : Pertama adalah hasil pengukuran indeks kepuasan pelanggan melalui proses penelitian yang cermat, akurat, dan akuntabel serta berkelanjutan.²⁰

Kedua adalah dari hasil evaluasi kinerja atau hasil pengkajian kinerja yaitu bagaimana kinerja, apa faktor penyebabnya, dan bagaimana mengatasinya, dengan memprioritaskan pada unsur pelayanan yang mendapatkan *score* rendah dari pengukuran indeks kepuasan pelanggan. Ketiga adalah didasarkan pada perkembangan lingkungan administrasi publik, termasuk di dalamnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga kualitas pelayanan bersifat dinamis, berkembang dari waktu ke waktu.

²⁰ Daviddow & Utal, *Aktualisasi Perbaikan Kualitas Pelayanan*, 1989,

Perlu diperhatikan pula bahwa esensi kepuasan pelanggan pada dasarnya adalah keefektifan dari sistem organisasi yang mampu membantu pelanggan memenuhi kebutuhan secara optimal. Dalam hubungan ini Milind M. Lele & Jagdish N. Sheth menyatakan bahwa : “Memuaskan pelanggan adalah pertahanan yang paling baik untuk melawan pesaing”.²¹

Karena itu esensi visi pelayanan publik adalah terwujudnya pelayanan publik yang prima, yang berarti mampu mewujudkan kepuasan pelanggan dalam upaya mendapatkan pelayanan dari instansi pemerintah. Dari terwujudnya kepuasan pelanggan inilah yang akan berdampak pada kualitas pelayanan publik pada instansi tersebut. Jika pada kepuasan pelanggannya mendapatkan *score* tinggi atau tercapai sesuai target maka instansi tersebut dapat memperoleh predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) yang diberikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB).

Pelayanan publik yang berkualitas berarti pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan. Willkie (1990) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi produk atau jasa.²² Sedangkan Kotler (1994) mengartikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan.²³

²¹ Milind M. Lele & Jagdish N. Sheth, *Aktualisasi Perbaikan Kualitas Pelayanan*, 2009.

²² Willkie, *Aktualisasi Perbaikan Kualitas Pelayanan*, 1990.

²³ Kotler, *Pengembangan Kualitas Proses Pelayanan*, 1994.

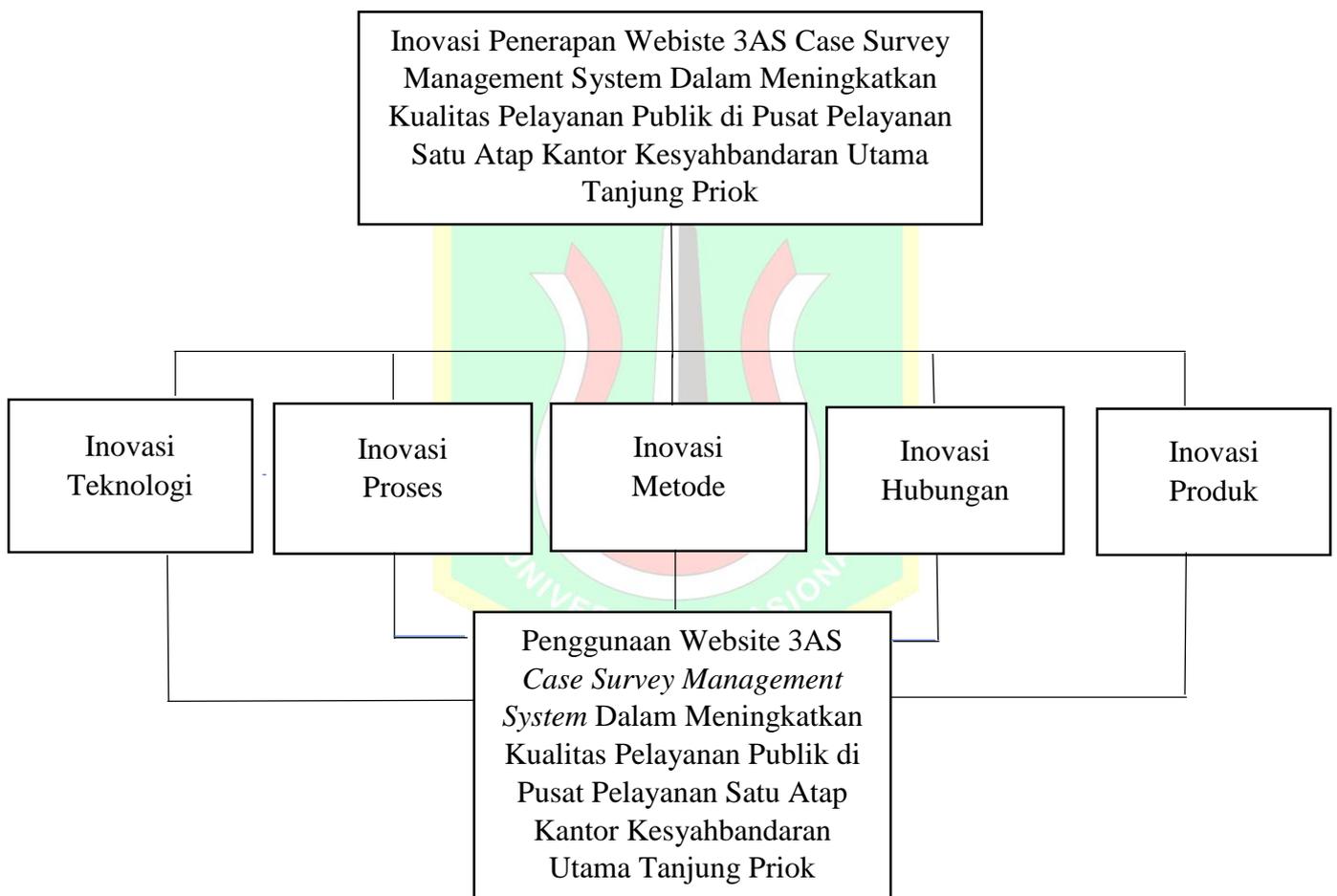
Kualitas pelayanan tidak dapat diukur atau ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Fandy Tjiptono (2004: 121) menyebutkan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*).²⁴

Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu: kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan), kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan kenyamanan.²⁵

²⁴ Mary Ismowati, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang, No. 02, September 2017, hlm. 188.

²⁵ Mary Ismowati, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang, No. 02, September 2017, hlm. 188.

Kerangka Penelitian



Sumber: dilakukan oleh peneliti, 2022