

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Tinjauan pustaka atau disebut dengan tinjauan literatur ialah himpunan artikel tertulis dari jurnal, buku, maupun dokumen lain yang mendeskripsikan teori ataupun data pada masa sekarang ini maupun masa lalu. Tinjauan pustaka disusun berdasarkan topik serta dokumen yang diwajibkan demi proposal penelitian. Peneliti juga meninjau bermacam sumber dari penelitian sebelumnya sebagai bahan rujukan. Berikut ialah daftar beragam penelitian serta evaluasi berdasarkan temuan penelitian sebelumnya terkait dengan penelitian yang sudah diselenggarakan yakni:

Latifah, Adie dkk (2023), Universitas Muhammadiyah Tangerang Jurusan Administrasi Publik menyelenggarakan penelitian dengan judul Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Sistem Aplikasi Bantuan Kota (SABAKOTA) Kota Tangerang dimana penelitian tersebut memnyuguhkan analisa kedalam perkembangan Aplikasi Sabakota Kota Tangerang berdasarkan sosial media. Penelitian tersebut mendeskripsikan pelayanan elektronik SABAKOTA Pemerintah Kota Tangerang dengan cukup baik. Hal demikian dibuktikan berdasarkan permohonan yang kian mengalami kenaikan setiap tahunnya. Meskipun keberadaan dari problematikanya masih ditemukan melalui segi kepemimpinan, manajemen organisasi, manajemen resiko, kapabilitas sumber daya, serta teknologi. Berdasarkan problematika tersebut, salah satunya yang sering ditemukan masih banyaknya masyarakat kurang paham dan kurang tahu terkait aplikasi SABAKOTA ini. Kendala tersebut termasuk kendala yang cukup besar pada aplikasi SABAKOTA ini. Maka, pada saat pengajuan layanan perlu ditingkatkan kembali dalam rangka upaya penerapan e-government melalui aplikasi sabakota, sehingga masyarakat Kota Tangerang bisa mengakses semua informasi maupun layanan yang ditawarkan, sebab pada dasarnya layanan tersebut seringkali menjadi biang permasalahan. Adapun persamaan penelitian yang diselenggarakan oleh Latifah, Adie dkk (2023) ini sama-sama membahas terkait inovasi aplikasi pelayanan publik dengan basis elektronik,

sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian yang berbeda serta fitur dari aplikasi yang ada didalamnya.¹

Sentana, Roli Bagus (2022), Institut Pemerintahan Dalam Negeri Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan menyelenggarakan penelitian yang mempunyai judul *Inovasi Aplikasi Langsa Carong Untuk Menyuguhkan peningkatan Pelayanan Informasi Publik Oleh Pemerintah Kota Langsa sebagai strategi pemerintah dengan memberdayakan teknologi dalam pelayanan informasi*. Dimana penelitian tersebut menyuguhkan analisa pada pengembangan Aplikasi Langsa Corong dengan menyuguhkan pelayanan informasi kepada masyarakat di Kota Langsa agar semakin menjadi aplikasi yang mempunyai manfaat atas penyuguhan informasi kepada publik secara transparan. Penelitian demikian mendeskripsikan penyelenggaraan pada perkembangannya sudah beroperasi dengan baik. Sejumlah tampilan website yang disuguhkan sudah dikelola dengan baik oleh Organisasi Perangkat Daerah kemudian diresmikan pada aplikasi Langsa Corong sebagai wadah dari himpunan website perangkat daerah pemerintahan kota langsa. Aplikasi ini tentu untuk menjadikan pelayanan publik pemerintah yang prima. Persamaan penelitian ini yang diselenggarakan oleh Sentana, Roli Bagus (2022) yaitu sama-sama membahas terkait inovasi pelayanan publik melalui aplikasi yang menyuguhkan informasi secara transparan, sedangkan perbedaannya yaitu lokasi penelitiannya yang berbeda dan fitur aplikasinya.²

Hariani, Dyah, dkk, (2018), Universitas Diponegoro, Jurusan Departemen Administrasi Publik menyelenggarakan penelitian dengan judul *Inovasi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Dipusat Informasi Publik (PIP) Balai*

¹ Latifah, Adie dkk (2023), Universitas Muhammadiyah Tangerang Jurusan Administrasi Publik melakukan penelitian yang berjudul *Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Sistem Aplikasi Bantuan Kota (SABAKOTA) Kota Tangerang dimana penelitian ini menganalisis dalam perkembangan Aplikasi Sabakota Kota Tangerang melalui sosial media*.

² Sentana, Roli Bagus (2022), Institut Pemerintahan Dalam Negeri Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan melakukan penelitian yang berjudul *Inovasi Aplikasi Langsa Carong Untuk Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik Oleh Pemerintah Kota Langsa sebagai strategi pemerintah dengan memanfaatkan teknologi dalam pelayanan informasi*.

Kota Semarang dimana penelitian tersebut menyuguhkan analisa bagi penunjang serta faktor penghambat inovasi pelayanan pengaduan (P3M) di balai kota Semarang. Penelitian demikian mendeskripsikan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) yang berpusat pada informasi publik (PIP) Balai kota Semarang dengan adanya faktor penghambat yang mencakup tekanan administrasi, dimana tekanan tersebut mewajibkan masyarakat agar melengkapi syarat legalitas atas pengaduan atau penyuguhan aspirasi yang diajukan. Sedangkan, keberadaan dari penghargaan atas pegawai yang menyuguhkan dampak atas kinerja operator P3M ketika mengemban tugasnya demi melengkapi fungsi pelayanan pengaduan, serta ketidak bisaan dalam menghadapi keluhan pada saat menghadapi transformasi sebab belum ditemukannya pegawai yang bisa mengoperasikan tugas di P3M sebagai operator yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Pada prosedur inovasi organisasi mempunyai tujuan sebagaimana dalam pandangan Sheperd pada Sa'ud Udin (2008:76). Persamaan penelitian yang diselenggarakan Hariani, Dyah, dkk, (2018) yakni memaparkan Inovasi aplikasi yang dihasilkan oleh pemerintahan, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, fitur aplikasinya serta aplikasi tersebut lebih fokus pada instrumen pengaduan masyarakat.³

Nurjasman, Asep, (2020), Universitas Muhammadiyah Malang, Jurusan Ilmu Pemerintahan menyelenggarakan penelitian dengan judul inovasi pelayanan publik berdasarkan penerapan sistem elektronik surat keterangan (E-SUKET) di kota Kediri dimana penelitian tersebut dilaksanakan demi mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik berdasarkan penerapan sistem elektronik surat keterangan (E-SUKET) di kota Kediri yang diterbitkan oleh pemerintah dalam menyuguhkan kemudahan kepada masyarakat kota Kediri, sehingga penyelenggaraan pelayanan surat menyurat yang mempunyai kaitan dengan surat keterangan tidak bisa, surat keterangan kelahiran, serta surat keterangan kematian bisa dimudahkan. Persamaan penelitian Nurjasman, Asep, (2020) terletak pada

³ Hariani, D. (2018). *Inovasi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Di Pusat Informasi Publik (PIP) Balai Kota Semarang*. Jurusan Departemen Administrasi Publik Fakultas FISIP Universitas Diponegoro Semarang

pembahasan terkait pelayanan yang mempunyai kaitan dengan surat yang berada didalam aplikasinya, sedangkan perbedaannya terletak pada aplikasi E-SUKET dimana aplikasi tersebut lebih mumpuni untuk menyuguhkan pelayanan surat menyurat yang mempunyai kaitan dengan surat kelahiran serta teori yang diimplementasikan beserta hasil yang mempunyai perbedaan dari aplikasi SIOLA.⁴

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| NO | PENULIS, TAHUN DAN JUDUL | HASIL PENELITIAN | PERSAMAAN | PERBEDAAN |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Latifah, Adie dkk (2023), Universitas Muhammadiyah Tanggerang Jurusan Administrasi Publik menyelenggarakan penelitian yang berjudul Inovasi Pelayanan Publik Sistem Aplikasi Bantuan Kota (SABAKOTA) Kota Tangerang | Dimana penelitian ini menyuguhkan analisa dalam perkembangan Aplikasi Sabakota Kota Tangerang melalui sosial media. Penelitian ini mendeskripsikan pelayanan elektronik SABAKOTA Pemerintah Kota Tangerang ini sudah cukup baik. Hal ini terbukti dari pemohon semakin naik setiap tahunnya. Meskipun masih ditemukannya kendala-kendala | Persamaan penelitian ini yang diselenggarakan oleh Latifah, Adie dkk (2023) ini yaitu sama-sama membahas terkait inovasi aplikasi pelayanan publik dengan basis elektronik | Perbedaan penelitian ini yang diselenggarakan oleh Latifah, Adie dkk (2023) ini yaitu dari lokasi penelitiannya yang berbeda dan fitur aplikasinya. |

⁴ Nurjasman, A. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Elektronik Surat Keterangan (E-SUKET) dikota kediri*. Jurusan Ilmu Pemerintah FISIP Universitas Muhammadiyah Malang

| | | |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | <p>didalamnya yaitu dari segi kepemimpinan, manajemen organisasi, manajemen resiko, kapabilitas sumber daya, dan teknologi.</p> <p>Dari kendala tersebut salah satunya yang sering ditemukan masih banyaknya masyarakat kurang paham dan kurang tahu terkait aplikasi SABAKOTA ini. Kendala tersebut termasuk kendala yang cukup besar pada aplikasi SABAKOTA ini. Maka, layanan yang seringkali dikeluhkan saat pengajuan ditingkatkan kembali dalam mengupayakan penerapan e-government dalam wujud aplikasi sabakota agar segala informasi maupun layanan yang disuguhkan bisa dirasakan</p> | |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

| | | | | |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | masyarakat Kota Tangerang. ⁵ | | |
| 2 | Sentana, Roli Bagus (2022), Institut Pemerintahan Dalam Negeri Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan menyelenggarakan penelitian yang berjudul Inovasi Aplikasi Langsa Carong Untuk Menyuguhkan peningkatan Pelayanan Informasi Publik Oleh Pemerintah Kota Langsa sebagai strategi pemerintah dengan memberdayakan teknologi dalam pelayanan informasi. | Dimana penelitian ini menyuguhkan analisa dalam perkembangan Aplikasi Langsa Corong ini dalam menyuguhkan pelayanan informasi kepada masyarakat di Kota Langsa agar terus menjadi aplikasi yang berguna dalam menyuguhkan informasi kepada publik secara transparan. Penelitian ini mendeskripsikan dalam menyelenggarakan pengembangannya sudah beroperasi dengan baik. Sejumlah tampilan website yang disuguhkan sudah dikelola dengan baik oleh Organisasi | Persamaan penelitian ini yang diselenggarakan oleh Sentana, Roli Bagus (2022) yaitu sama-sama membahas terkait inovasi pelayanan publik melalui aplikasi yang menyuguhkan informasi secara transparan | Perbedaan penelitian ini yang diselenggarakan oleh Sentana, Roli Bagus (2022) yaitu lokasi penelitiannya yang berbeda dan fitur aplikasinya |

⁵ Latifah, Adie dkk (2023), Universitas Muhammadiyah Tangerang Jurusan Administrasi Publik melakukan penelitian yang berjudul *Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Sistem Aplikasi Bantuan Kota (SABAKOTA) Kota Tangerang dimana penelitian ini menganalisis dalam perkembangan Aplikasi Sabakota Kota Tangerang melalui sosial media.*

| | | | | |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | Perangkat Daerah kemudian diresmikan dalam aplikasi Langsa Corong sebagai wadah dari himpunan website perangkat daerah pemerintahan kota langsa. Aplikasi ini tentu untuk menjadikan pelayanan publik pemerintah yang prima. ⁶ | | |
| 3 | Hariani, Dyah, dkk, (2018), Universitas Diponegoro, Jurusan Departemen Administrasi Publik menyelenggarakan penelitian yang berjudul Inovasi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Dipusat Informasi Publik (PIP) Balai Kota Semarang | Dimana penelitian ini menyuguhkan analisa penunjang dan faktor penghambat inovasi pelayanan pengaduan (P3M) dibalai kota semarang. Penelitian ini mendeskripsikan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) dipusat informasi publik (PIP) Balai kota semarang | Persamaan penelitian yang diselenggarakan Hariani, Dyah, dkk, (2018) yaitu membahas Inovasi aplikasi yang dihasilkan dari pemerintahan | Perbedaan penelitian yang diselenggarakan Hariani, Dyah, dkk, (2018) yaitu lokasi penelitian, fitur aplikasinya dan aplikasi ini lebih fokus terhadap hal pengaduan masyarakat |

⁶ Sentana, Roli Bagus (2022), Institut Pemerintahan Dalam Negeri Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan melakukan penelitian yang berjudul *Inovasi Aplikasi Langsa Carong Untuk Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik Oleh Pemerintah Kota Langsa sebagai strategi pemerintah dengan memanfaatkan teknologi dalam pelayanan informasi.*

| | | | |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | | <p>masih ada faktor penghambat nya yaitu adanya tekanan admnistrasi yang mewajibkan masyarakat melengkapi syarat legalitas atas pengaduan atau pemberian aspirasi yang diajukan. Sedangkan yang selanjutnya belum adanya penghargaan terhadap pegawai yang memdampaki kinerja operator P3M dalam mengoperasikan tugas-tugasnya untuk melengkapi fungsi pelayanan pengaduan,dan ketidak bisaan untuk menghadapi keluhan untuk menghadapi perubahan sebab belum adanya pegawai yang bisa mengoperasikan tugas di P3M sebagai operator yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Di</p> | |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

| | | | | |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | dalam prosedur inovasi organisasi memiliki tujuan dalam pandangan Sheperd dalam Sa'ud Udin (2008:76). ⁷ | | |
| 4 | Nurjasman,Asep, (2020), Universitas Muhammadiyah Malang, Jurusan Ilmu Pemerintahan menyelenggarakan penelitian yang berjudul inovasi pelayanan publik melalui penerapan sistem elektronik surat keterangan (E-SUKET) di kota kediri | Dimana penelitian untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik penerapan system elektronik surat keterangan (E-SUKET) di kota kediri yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk menyuguhkan kemudahan kepada masyarakat kota kediri dala menyelenggarakan pelayanan surat menyurat yang berkaitan dengan surat keterangan tidak bisa, surat keterangan kelahiran, dan surat keterangan kematian. ⁸ | Persamaan penelitian Nurjasman, Asep, yaitu membahas terkait pelayanan yang berkaitan dengan surat surat yang berada didalam aplikasinya | Perbedaan penelitian Nurjasman, Asep, yaitu aplikasi E-SUKET lebih melayani surat menyurat yang berkaitan dengan surat kelahiran dan teori yang diimplementasikan dan hasilnya juga berbeda dari aplikasi SIOLA |

2.2 Kerangka Teori

⁷ Hariani, D. (2018). *Inovasi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Di Pusat Informasi Publik (PIP) Balai Kota Semarang*. Jurusan Departemen Administrasi Publik Fakultas FISIP Universitas Diponegoro Semarang

⁸ Nurjasman, A. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Elektronik Surat Keterangan (E-SUKET) dikota kediri*. Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Muhammadiyah Malang

2.2.1 Administrasi Publik

Terdapat dua frasa pada kalimat administrasi publik, yakni administrasi dan publik. Administrasi mengindikasikan bantuan berdasarkan intensif atau pelayanan. Hal demikian disebabkan oleh kata Yunani "ad" yang mempunyai makna sebagai intensif serta "ministrare" yang mempunyai makna sebagai melayani. Dalam pandangan Siagian (2008), administrasi secara menyeluruh dimaknai sebagai kerja sama rasional dari sekelompok individu demi menggapai intensi tertentu. Adapun administrasi pada arti sempit dimaknai sebagai kegiatan catat-mencatat, tulis-menulis, atau sering disebut dengan tata usaha.⁹

Sedangkan, frasa publik mengandung arti universal, negara, masyarakat atau orang banyak. Jefkins (2004) menggagaskan definisi dari publik sebagai himpunan individu dimana individu tersebut saling menyelenggarakan komunikasi bersama sebuah organisasi, baik dilaksanakan secara internal maupun eksternal.¹⁰ Selain itu, Ruslan (1997) menggagaskan bahwasannya publik mempunyai arti yang spesifik lagi sempit, yakni himpunan individu yang mempunyai ikatan dengan ikatan solidaritas tertentu.¹¹

Berikut ialah bermacam-macam makna terkait dengan administrasi publik yang digagaskan oleh para ahli yang mencakup:

1. Administrasi publik ialah tugas perancangan keputusan, perencanaan, perumusan intensi dan sasaran, kerja sama DPR dengan organisasi kemasyarakatan demi melahirkan sokongan publik maupun dana demi terlaksananya program pemerintah, pemantapan dan perubahan organisasi, pengerahan dan pengawasan pegawai, kepemimpinan, komunikasi, pengendalian, dan lain-lain yang

⁹ Sondang P, Siagian. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

¹⁰ Franks Jefkins, 2004: 10 *Public Relations Jakarta* : PT. Gelors Aksara Pertama Erlangga.

¹¹ Ruslan, Rosady. (1997). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*, Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.

diselenggarakan oleh eksekutif maupun lembaga pemerintahan lainnya (Ahli Bahasa Caiden, 1982).¹²

2. Administrasi publik ialah wujud kerja sama yang diselenggarakan oleh himpunan individu atau lembaga ketika mengemban tanggung jawab pemerintah demi melengkapi kebutuhan publik secara efektif dan efisien (Pasolong, 2007).¹³

3. Administrasi publik ialah segala upaya dalam manajemen pemerintahan, yang meliputi tugas manajemen pemerintah (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan pembangunan), dengan sistem kerja serta sokongan dari SDM (Ibrahim, 2007).¹⁴

4. Administrasi publik ialah kegiatan pelayanan publik atau kegiatan pelayanan publik ketika menyelenggarakan kebijakan yang diperoleh sebagaimana dengan pihak lain (Ahli Bahasa Hughes, 1994)¹⁵

5. Administrasi publik ialah sebuah prosedur dimana sumber daya serta personel publik diorganisir kemudian dikoordinasikan demi menyuguhkan formulasi, implementasi serta manajemen keputusan dan kebijakan publik (Ahli Bahasa Chandler dan Plano, 1998)¹⁶

Sebagaimana pendapat para ahli, administrasi publik ialah ilmu serta seni yang diselenggarakan oleh himpunan individu didalam organisasi publik secara rasional dengan melangsungkan kerja sama demi menggapai intensi publik. Pada makna yang lebih luas, administrasi publik ialah prosedur kerja sama yang diselenggarakan oleh himpunan individu yang tergabung didalam organisasi publik

¹² Caiden, Gerald E. 1982. *Public administration*, Edition 2. Palisades Publishers, University of California.

¹³ Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. ALFABETA.

¹⁴ Ibrahim, Amin. 2007. *Pokok-pokok Administrasi Publik & Implementasinya*. Bandung : Aditama.

¹⁵ Hughes, Owen E. (1994). *Public Management And Administration, An Introduction*, London: Martin Press.

¹⁶ Chandler, Ralph C., dan Plano, Jack C. (1988). *The Public Administration Dictionary*. John Wiley & Sons.

secara rasional dengan menyelenggarakan kegiatan seperti perencanaan, pengorganisasian, maupun penggerakan.¹⁷

2.2.1.1 Kesisteman Administrasi

Ketika kelompok masyarakat tumbuh dan berkembang, mereka selalu menyuguhkan ekspektasi atas stabilitas serta keteraturan dalam pengoperasian kegiatannya. Sehingga, ilmu administrasi tetap terfokus pada konsep ketertiban maupun keteraturan hidup individu, kelompok, serta organisasi. Ilmu administrasi selalu ditemukan dimanapun demi membantu manusia untuk berfikir dan bertindak. Dengan demikian, ilmu administrasi yang sederhana dibutuhkan demi melahirkan kehidupan yang sederhana. Kemudian, keberadaan ilmu administrasi yang kompleks dan rumit pun dibutuhkan demi kehidupan yang lebih kompleks.

Simulasi dalam kegiatan administrasi mencakup usaha untuk menciptakan suatu model yang tepat dan bisa diimplementasikan. Sebelum menetapkan model definitif, administrasi terlebih dahulu mengajukan model yang sifatnya tentatif. Kemudian diselenggarakan eksperimental atau percobaan terkait prosedur pengimplementasian model untuk diselenggarakan evaluasi dari bermacam perspektif, sehingga bisa menemui instrumen yang lebih spesifik. Teknik atau taktik untuk menemukan model yang lebih spesifik, tentu-nya dengan jalan menguji model secara berulang-ulang. Pendekatan (approach) simulasi model administrasi diawali dengan pengenalan permasalahan, pendalaman, analisis permasalahan, penentuan metode pemecahan, kemudian diakhiri dengan penentuan model yang definitif. Alur pikir semacam ini lebih mengarah kepada alur pikir linier.

Bagaimana manusia bisa berpikir terkait sistem dan seperti apa perspektifnya terkait sistem administrasi? Kedua sistem tersebut akan dipaparkan secara lebih mendalam. Sehingga, manusia bisa berpikir terkait dengan sistem yang dimana ia memikirkan terkait bagaimana setiap instrumen saling berkaitan satu sama lain, selaras, sehingga terwujudlah sebuah kebulatan. Sistem alamiah (natural)

¹⁷ Suwarno, Yogi 10 October (2018), melakukan penelitian yang berjudul *INOVASI DI SEKTOR PUBLIK*

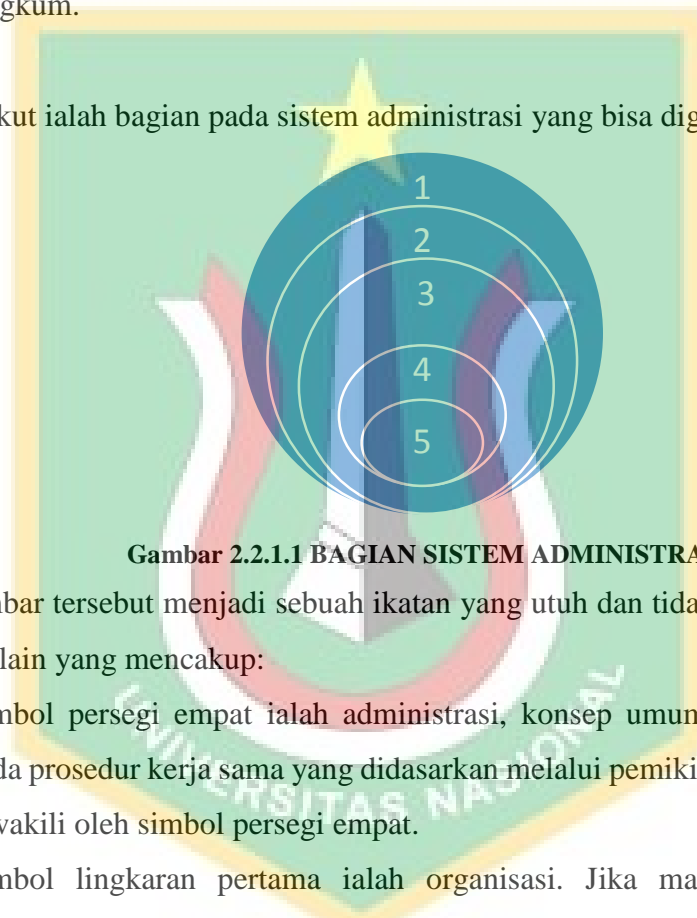
mempunyai beragam jenis yang mencakup sistem surya, cuaca, serta bagaimana prosedur pembuatan yang tidak berasal dari hasil pemikiran manusia. Sistem buatan manusia (man-made) tersusun atas sistem buatan manusia. Sistem alamiah (natural) tersusun atas sistem yang dilahirkan oleh alam bersama dengan sistem buatan manusia (man-made).

Apakah sistem administrasi termasuk sistem alamiah (natural system) ataukah sistem buatan manusia (man made system)? Secara kenyataan, sistem administrasi lahir dari hasil pemikiran manusia. Dalam definisi yang sederhana bisa dikemukakan bahwasannya sistem administrasi ialah sehimpunan bagian-bagian, baik sebagai pemikiran konseptual maupun sebagai kegiatan, yang saling berkaitan dan saling berrelevansi sehingga memwujud suatu kebulatan yang utuh, atau diistilahkan totalitas dari sub-sub sistem itu sendiri. Perkembangan sistem administrasi, khususnya dalam dunia birokrasi, terbisa dua versi dalam cara memandangnya. Pertama, sistem administrasi dipandang kelahirannya dari pemikiran yang negatif (negative thinking), dan ada pula yang memandang dari pemikiran positif (positive thinking). Pemikiran negatif dalam administrasi senantiasa mengarahkan prasangka tidak percaya dan selalu timbul rasa kecurigaan. Pemikiran positif senantiasa meyakini bahwasannya kebenaran yang dilontarkan sistem administrasi akan menyuguhkan manfaat dalam kehidupan individu, kelompok, maupun organisasi yang lebih besar. Akumulasi bagian-bagian yang terangkum dalam administrasi memwujud suatu kesatuan utuh, yang diistilahkan dengan totalitas.

Apakah sistem administrasi termasuk kedalam sistem alamiah (sistem alam) atau sistem buatan manusia? Sebab dalam relaitanya, pemikiran manusia menjadi sumber dari sistem administrasi dimana sistem administrasi bisa dimaknai secara sederhana sebagai himpunan dari instrumen, baik dari perspektif pemikiran konseptual maupun kegiatannya yang mempunyai keterikatan dan interaksi satu sama lain sehingga melahirkan kesatuan yang utuh, atau dimaknai sebagai totalitas berdasarkan sub sistem itu sendiri. Terdapat dua prosedur yang berbeda demi menelaah bagaimana sistem administrasi tersebut menyuguhkan perkembangan, terlebih pada konteks birokrasi. Pertama, sistem administrasi dinilai berasal dari

pemikiran negatif. Kemudian, terdapat orang yang menanggapi berdasarkan perspektif positif. Pandangan yang tidak positif terkait dengan administrasi selalu mengakibatkan prasangka serta kecurigaan. Pemikiran positif selalu dipercaya bahwasannya kebenaran yang dilontarkan oleh sistem administrasi bisa menguntungkan individu, kelompok, ataupun organisasi secara menyeluruh. Sehingga dalam perspektif administrasi, totalitas menjadi gabungan dari instrumen yang terangkum.

Berikut ialah bagian pada sistem administrasi yang bisa digambarkan ialah.



Gambar 2.2.1.1 BAGIAN SISTEM ADMINISTRASI.

Gambar tersebut menjadi sebuah ikatan yang utuh dan tidak bisa dipisahkan satu sama lain yang mencakup:

1. Simbol persegi empat ialah administrasi, konsep umum yang mengarah pada prosedur kerja sama yang didasarkan melalui pemikiran rasional, yang diwakili oleh simbol persegi empat.
2. Simbol lingkaran pertama ialah organisasi. Jika manajemen menilai bahwasannya kerja sama manusia mempunyai aturan, maka organisasi mempunyai fungsi sebagai tempat berserikat manusia dalam mengatur kerja sama.
3. Simbol lingkaran kedua ialah manajemen. Mempertimbangkan penyelenggaraan tugas yang sudah ditentukan sebelumnya dengan membaginya secara profesional kedalam unit organisasi.

4. Simbol lingkaran ketiga ialah kepemimpinan. Mempunyai fungsi sebagai pengarah manusia yang menyelenggarakan kerja sama, sehingga lahir sebuah kepercayaan (trust) satu sama lain.
5. Simbol lingkaran keempat ialah relevansi manusia. Kegiatan administrasi semakin mengalami hambatan atau kelancaran yang cukup tergantung dengan relevansi atas baik atau tidaknya manusia pada sebuah organisasi.
6. Simbol lingkaran kelima ialah perilaku manusia. Efektivitas maupun efisiensi penyelenggaraan dibandingkan dengan kegiatan administrasi pun ditetapkan oleh perilaku seluruh manusia didalam organisasi.¹⁸

2.2.1.2 Fenomena Dan Nomena Administrasi

Pola dinamisasi sosial yang tumbuh dan berkembang kedalam kehidupan masyarakat mengindikasikan fenomena serta nomena administrasi atas pertumbuhan atau transformasi organisasi. Fenomena maupun nomena administrasi seperti solidaritas, kepemimpinan, mata pencaharian, serta kemakmuran masyarakat didampaki oleh jenis kepemimpinan dengan morak yang menanamkan rasa cinta pada kearifan, kepedulian atas keadilan, serta kapabilitas dalam menangani situasi yang stabil (Lauer, 1993).¹⁹ Adapun peningkatan kuantitas kedalam prosedur pertumbuhan serta transformasi masyarakat sebuah daerah bisa dimanifestasikan kedalam kekuatan administrasi organisasi, baik yang bersifat formal maupun informal, yang kemudian akan menetapkan corak atau wujud organisasi birokrasi yang dibutuhkan pada caerah yang bersangkutan. Hal demikian bisa ditelaah atas interaksi maupun reaksi yang terjadi pada beragam organisasi birokrasi, baik dengan sifat sokongan maupun yang menentang ketetapan birokrasi.

Prosedur administrasi bisa menciptakan kapabilitas mengelola aksi demi meredam atau mendeteksi dampak yang lahir dari dalam (internal) dan luar (eksternal) perusahaan. Oleh sebab itu, ilmu administrasi berfungsi sebagai dasar manusia, terlebih pada daerah yang akan menetapkan visi dan misi dari organisasi birokrasi akan berhasil atau tidak. Tugas utama manajemen ialah menangani

¹⁸ Makmur, (2006). *FILSAFAT ADMINISTRASI*. Jakarta: Bumi Aksara

¹⁹ Robert Lauer H. 1993. *Perspektif Tentang Perubahan Sosial*. Jakarta: Rineka Cipta.

permasalahan administrasi yang dihadapi selama prosedur pembangunan maupun pengembangan organisasi. Oleh sebab itu, organisasi berfungsi sebagai wadah demi melaksanakan kegiatan pencapaian intensi yang sudah ditentukan, dimana ketentuan tersebut memerlukan struktur, sarana, fasilitas, serta karyawan yang terdapat didalam organisasi. Sebab manusia mejadi bagian inti dan utama dari organisasi, sehingga para pemimpin yang bertugas sebagai pengatur sekaligus pembina wajib memperhatikan pengendalian serta pemanfaatan manusia. Dengan demikian organisasi bisa hancur akibat dari ketidakdinamisan manusia.

Konsep keefektifan membedakan antara apa yang diselenggarakan dengan apa yang dihasilkan. Akibatnya, peran manusia pada administrasi dalam mengoperasikan pemerintahan serta menerapkan pembangunan demi menyuguhkan peningkatan atas kesejahteraan masyarakat semakin urgen keberadaannya. Sehingga, hal tersebut menyuguhkan kemudahan pada operasi pemerintahan, kaum birokrat, terlebih bagi mereka yang memegang kekuasaan, memiliki peran yang signifikan pada penentuan pola serta jenis aksi yang ditentukan oleh administrasi sebelumnya.

Administrasi ialah intensi pikiran manusia demi menyelenggarakan bermacam tugas dengan menerapkan sumber kekuatan organisasi. Dalam mengelola sumber daya yang dimiliki organisasi secara efektif serta efisien, para jajaran pimpinan yang terampil wajib bisa menggabungkan tugas serupa dengan kesatuan yang kuat. Hal demikian menjadi fungsi manajemen yang didefinisikan sebagai akumulasi tugas yang serupa diantaranya ialah.

1. Fungsi administrasi di bidang pengaturan, yakni segala tugas atau kegiatan yang ditetapkan oleh administrasi termasuk menciptakan perangkat aturan yang bisa diimplementasikan pada pengaturan anggota organisasi, baik manusia maupun non-manusia. Prosedur administrasi tersebut biasanya tidak menghadapi banyak permasalahan sebab aksi tersebut sudah dipertimbangkan secara menyeluruh sebelum diselenggarakan.
2. Fungsi administrasi di bidang penataan, yakni segala tugas atau kegiatan organisasi termasuk kegiatan penataan, juga disebut dengan fungsi penataan. Fungsi administrasi pada bidang penataan tersebut menyuguhkan

jajaran birokrat organisasi wewenang dalam menyelenggarakan aksi demi meggapai intensi yang sudah direncanakan sebelumnya secara efektif sekaligus efisien.

3. Fungsi administrasi di bidang pembinaan, yakni segala tugas atau kegiatan organisasi yang termasuk pada kegiatan pembinaan disebut dengan fungsi pembinaan. Memaksimalkan pemberdayaan segala sumber daya, baik manusia maupun material lainnya menjadi intensi pembinaan ini.

Individu yang tergabung pada organisasi menyelenggarakan fungsi administrasi demikian. Sebab birokrasi pemerintanan ialah salah satu jenis organisasi yang wajib mentaati dan tunduk atas beragam jenis peraturan ketika mengemban tugasnya, baik secara langsung maupun tidak langsung, demi intensi yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Administrasi menerapkan konsep persepsi selektif kedalam pengelolaan kegiatan pemerintahan serta penyelenggaraan pembangunan, terlebih di Indonesia, yang dimotori oleh organisasi. Fokusnya terletak pada bagaimana kaum idealis berusaha melahirkan kedudukan yang strategis sehingga mereka bisa menerapkan kekuasaan dengan prosedur yang mereka mau. Penilaian kaum atau individu pada organisasi yang menganut politik kekuasaan ialah dengan mengambil alih jabatan tertentu akan menyuguhkan kemungkinan atas pertumbuhan kekuasaan serta mereka yang mempunyai kekuasaan wajib diperlakukan selaras dengan ekspektasi mereka demi meggapai kepuasan sekaligus kebuasan hidup, serta merasa gembira ketika orang lain menghadapi kesengsaraan atau kemelaratan. Sebagaimana yang disebutkan sebelumnya, perkembangan administrasi yang diselenggarakan oleh kaum birokrasi, pemakaian individu atau manusia demi memaksimalkan interaksi kehidupan manusia tertentu agar lebih individualistis atau terdapat pada kelompok manusia tertentu dengan kecenderungan dalam mengabaikan prinsip keutamaan kepentingan umum.

Contoh yang bisa ditemukan pada kehidupan sehari-hari ialah terdapat pada pemegang jabatan utama (strategi) organisasi di daerah yang hampir menguasai

sarana maupun fasilitas yang terdapat didalam organisasi secara menyeluruh digunakan untuk kepentingan pribadi atau golongannya.

1. Patologi Administrasi

Sangat sulit bagi setiap individu yang bekerja didalam jabatan administrasi dalam suatu organisasi dengan berbagai tingkatan ikut merebut kekuasaan, bahkan mendorong seseorang untuk menciptakan kebijakan di luar sistem yang berlaku dengan mengindikasikan bahwasannya penguasa wajib tunduk sekaligus taat atas apapun yang mereka ekspektasikan. Oleh sebab itu, kepemimpinannya didalam organisasi birokrasi cenderung menyelenggarakan intervensi secara besar-besaran dari seluruh lini struktur organisasi dimana intervensi tersebut bisa melahirkan aksi yang menghalalkan segala sistem dan menghasilkan lebih banyak keuntungan dan kebanggaan.

Intervensi yang signifikan atas struktur organisasi secara menyeluruh tidak hanya memungkinkan korupsi, kolusi, dan nepotisme, melainkan akan melahirkan konflik serta ketidaksetujuan antar karyawan, bahkan menyuguhkan kemungkinan organisasi akan runtuh. Sehingga, timbul sebuah pertanyaan seperti mengapa ditemukan konflik diantara bawahan dan pimpinan, bawahan dan bawahan, atau pimpinan dan pimpinan?

Demi menjawab pertanyaan tersebut, maka terdapat salah satu permasalahan yang timbul, yakni intervensi yang berasal dari beragam ketimpangan keanggotaan organisasi, dimana ketimpangan tersebut memicu penyakit administrasi kian parah serta para dokter administrasi tidak bisa menyuguhkan terapi atau pengobatan yang efektif. Penyakit intervensi tersebut sangat berbahaya bagi kehidupan organisasi sebab bisa menyebar dari beragam jenjang pimpinan, mulai dari yang tertinggi sampai dengan yang terendah, serta kemungkinan tersebar kepada staf operasional. Dengan demikian, penyakit intervensi tersebut sangat kejam serta bisa menyuguhkan kehancuran pada kesejahteraan serta kebahagiaan di masa mendatang.

Istilah seperti "surat sakti" serta "katabelece" lahir akibat kecenderungan pada aksi impersonal atau subjektivitas yang diindikasikan oleh aksi para birokrat atau

pemimpin ketika mengelola atau mengawasi organisasi. Mengapa istilah tersebut diterapkan? Sebab, pada situasi demikian, aksi subjektivitas pejabat bisa dinilai benar oleh pejabat yang lainnya. Adapun relevansi instansi dengan perilaku pelaku terdapat pada pengembanan kegiatan administrasi yang sudah ditentukan oleh prosedur manusiawi. Baik organisasi formal maupun informal bisa dinilai sebagai prosedur manusiawi, apabila tersusun berdasarkan empat aspek perilaku yang mencakup.

- a) Perilaku kepemimpinan, perlakuan seorang pimpinan yang cenderung mengarah pada faktor mementingkan kebutuhan diri pribadinya. Tentunya aksi ini sangat subjektif dan merugikan organisasi.
- b) Perilaku individu, apabila setiap individu mengimplementasikan perilakunya dalam kegiatan di dalam perusahaan tentu perilaku organisasi akan diabaikan.
- c) Perilaku komunikasi, jika interaksi antara anggota organisasi diselenggarakan dengan komunikasi yang tidak harmonis, bisa dibayangkan betapa semrawutnya kehidupan organisasi itu dalam menyongsong atau menata masa depannya.
- d) Perilaku dalam pengambilan keputusan, aksi subjektivitas dalam pengambilan keputusan bukan hanya menyebabkan timbulnya ketidakpuasan bagi anggota organisasi, tetapi bisa juga menghancurkan kepercayaan dan kehidupan organisasi itu sendiri.

Adapun kebanggaan bagi para pemimpin didalam suatu organisasi, terlebih pada organisasi pemerintahan ialah selalu menyuguhkan kesan bahwasannya mereka sibuk, bahkan apabila terdapat kegiatan yang diselenggarakan hanya mempunyai sifat seremonial serta meja kerja yang minim iterapkan kedalam pelaksanaan tugas sekaligus fungsi pimpinan yang urgen. Akibatnya, tumpukan tugas serta antrean manusia menunggu pelayanan kian lama, dan ketika hendak menyelesaikan kegiatan yang mempunyai kaitan dengan penyelenggaraan tugas pokok maupun fungsi pemimpin berkaitan kian banyak.

Jumlah tugas yang kian besar dan antrean manusia yang semakin panjang demi menunggu pimpinan memicu komitmen yang cenderung diterima oleh

mayoritas orang, sebab pemimpin merasa bangga dan menganggap bahwasannya mereka merupakan orang terpenting didalam organisasi maupun di masyarakat. Administrasi sebagai pengendali birokrasi sering dikaitkan dengan upacara, rapat, pertemuan, dan lain-lain. Hal demikian sering menyuguhkan kesan bahwasannya aparatur pemerintah bekerja kurang efisien dan efektif serta terdapat indikasi pelayanan masyarakat yang lambat. Meskipun pemimpin tidak bisa menghindari upacara atau rapat, maka pihak manajer tidak diwajibkan untuk melaksanakan upacara atau rapat. Sebaliknya, para pemimpin mengidentifikasi atau memilah jenis rapat atau upacara yang harus mereka ikuti.

Pada beragam sudut kota, slogan bisa diterapkan sebagai pajangan demi memanasikan kehidupan masyarakat yang tidak bisa diwujudkan oleh pemimpin yang bersangkutan sebab perkembangan dari prosedur kepemimpinan, terlebih pada bidang pemerintahan modern tidak bisa diwujudkan. Sehingga, banyak slogan yang wajib menjadi pedoman dari kebijaksanaan diterapkan demi melahirkan stabilitas, keteraturan, serta kesejahteraan bagi pegawai, terlebih pada elemen masyarakat.

2. Perkembangan Administrasi

Tidak hanya pertumbuhan dan perkembangan masyarakat, namun kemajuan ilmu pengetahuan maupun teknologi pada bidang administrasi cukup menyuguhkan dampak atas kinerja manajemen akan berkembang di masa mendatang. Individu mempunyai martabat, perasaan, cita-cita, keinginan, temperamen, serta ekspektasi yang kian mengalami transformasi, atau dengan kata lain mengalami kedinamisan. Sehingga, tidak ditemukan satu pun instrumen yang serupa bagi semua orang, serta seorang manajer wajib mempunyai kapabilitas agar menciptakan intensi yang luas dan bisa diterima oleh semua orang, baik didalam maupun di luar organisasi.

Manusia sebagai pelaku administrasi masa depan wajib pola pikir dan wawasan yang luas dari beragam aspek kehidupan, serta ketepatan dalam menentukan strategi untuk merebut kemenangan pada dunia kompetitif yang semakin mengglobal. Penalaran ialah suatu prosedur berpikir yang membuahkan pengetahuan, baik sebagai pemimpin atau anggota organisasi maupun sebagai masyarakat biasa, sehingga perkembangan administrasi masa depan semakin positif

dan bisa menyelesaikan beragam masalah yang dihadapi oleh manusia dalam suatu organisasi.

Perkembangan tingkat kualitas tanggung jawab para ilmuwan administrasi bisa mendorong tumbuhnya beragam kelompok profesional dalam masyarakat, yang ialah fenomena aktual dalam perkembangan ilmu administrasi masa datang. Konsep tanggung jawab ilmu administrasi pada hakikatnya ialah suatu sistem yang berperan untuk memperlancar jalannya pemerintahan dan pembangunan yang tumbuh secara berkesinambungan, yang diekspektasikan memiliki kredibilitas, kemandirian, dan kapabilitas kompetitif dalam mengaktualisasikan seluruh sumber-sumber administrasi secara berdaya guna dan berhasil guna. Argumentasi yang menggambarkan peranan ilmu administrasi dalam era-globalisasi diselenggarakan secara rasional, efektif, dan efisien dengan memperhatikan:

1. Perubahan yang terjadi perlu terus diantisipasi perkembangannya sehingga tetap mengarah kepada perubahan yang positif;
2. Memperkuat moral dan etika kerja bagi pegawai agar tidak cepat terdampak kepada arus informasi yang beraneka ragam pemaknaannya;
3. Tujuan ditetapkan secara konsisten sehingga aneka persepsi bisa diatasi dengan baik;
4. Penyesuaian terhadap teknologi, lingkungan, dan kebijaksanaan.

Secara ideal, kemajuan dalam pengelolaan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan hendaknya beroperasi selaras dengan peningkatan kualitas aplikatif tanggung jawab manajemen, baik diselenggarakan secara individual, kolektif, maupun secara instansional. Konsep ini menggagaskan bahwasannya pemberdayaan dalam aktualisasi administrasi ialah terwujudnya kebersamaan, keterbukaan, kemitraan, kemandirian, serta kemapanan ilmu pengetahuan dan teknologi administrasi itu sendiri, sehingga implementasinya lebih berhasil guna dan berdaya guna dalam kehidupan berorganisasi.

Konsep administrasi Pancasila ialah ciri khas bagi bangsa Indonesia, di mana masyarakatnya wajib menghayati, memahami, dan bahkan dijadikan pandangan hidup untuk kegiatan sehari-hari, walaupun konsep administrasi Pancasila tersebut

asal mulanya dari beragam budaya, kebiasaan, dan adat istiadat yang berkembang di seluruh Nusantara. Walaupun sebagian orang menilai tradisional, tetapi bila dicermati secara mendalam ternyata mengandung nilai-nilai kebenaran yang diagungkan pada perkembangan administrasi modern dewasa ini, bahkan untuk perkembangan ilmu administrasi yang akan datang.

Peranan ilmuwan administrasi yang senantiasa berusaha mengimplementasikan prinsip-prinsip terkait keadilan, bukan mengimplementasikan aksi terkait adikuasa, berarti aplikatifnya tidak hanya berorientasi kepada position power saja tetapi lebih diorientasikan kepada pelayanan sepenuh hati kepada masyarakat. Dengan demikian, persepsi yang berkembang di masyarakat terkait kekuasaan bisa dikurangi, kalau perlu dihilangkan sama sekali, diganti dengan persepsi pelayanan prima. Upaya peningkatan kemitraan dan kebersamaan wajib berlandaskan kepada asas pemberdayaan kepada masyarakat dengan menyuguhkan peluang kemandirian serta kebebasan yang terawasi (terkontrol). Artinya, setiap kegiatan masyarakat bebas diselenggarakan sebagaimana dengan peraturan perundang-undangan, tanpa ada tekanan yang sifatnya subjektif dan berusaha mengurangi atau menghilangkan sifat-sifat intervensi yang bisa merugikan organisasi atau masyarakat pada umumnya. Aksi subjektivitas dan intervensi yang besar dari seluruh aspek kehidupan masyarakat ialah aksi yang wajib dihilangkan apabila terdapat keinginan untuk mengimplementasikan ilmu administrasi yang katalis, sinergis, dan kompetitif di masa yang akan datang. Kondisi masa datang bisa dipastikan berbeda dengan kondisi sekarang ini. Di masa datang, globalisasi akan semakin melebar, kritikan masyarakat akan semakin tajam, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, seseorang yang ingin menjadipemimpin masa depan wajib membenahi diri kepada kapabilitas yang lebih bersifat universal.

Organisasi pada masa datang tentunya dituntut untuk menyuguhkan suatu wujud slogan yang katalis, maksudnya ialah apa yang disampaikan kepada masyarakat wajib sebagaimana dengan apa yang direalisasikan. Kemudian sifat yang lebih mengutamakan seremonial daripada pelaksanaan tugas pokok dan fungsi wajib diminimalisir. Bagi seorang pemimpin masa datang, wajib bisa menginventarisasi seremonial mana yang diikuti dan seremonial mana yang wajib didelegasikan

kepada orang lain, sehingga pelaksanaan tugas pokok dan fungsi yang melekat pada diri seorang pimpinan bisa diselesaikan dengan baik, dan masyarakat yang langsung berkaitan bisa merasakan kepuasan.

Administrasi sebagai alat berpikir ilmiah bisa mengkonversikan kondisi birokrasi yang besar menjadi birokrasi yang kecil dan ramping, dengan selalu berpegang kepada prinsip efisiensi dan efektivitas. Kelambatan penyelesaian tugas-tugas umum pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan dewasa ini salah satu penyebabnya ialah melebarnya birokrasi yang bisa menciptakan peluang untuk bertindak subjektif dan intervensi dengan jalan menghalalkan semua cara, asalkan bisa menyuguhkan keberuntungan sebagaimana harapan yang diinginkannya. Birokrasi pada dekade pemerintahan orde baru sudah ada upaya pemerintah, baik di tingkat pusat sampai pemerintah daerah, dalam rangka merampingkan birokrasi. Langkah yang diambil ialah kebijaksanaan di bidang rekrutmen kepegawaian yang intinya tidak ada penambahan pegawai, walaupun tetap ada penerimaan, yang dikenal dengan istilah zero growth. Tujuan zero growth ini ialah pemerintah mempertahankan jumlah pegawai yang ada sekarang sampai dengan masa datang. Sesungguhnya, bila melihat kondisi jumlah aparatur dewasa ini dengan dibandingkan volume dan jam kerja ampak kurang efektif lagi sebab terjadinya pengangguran.

Dalam usaha perampingan birokrasi, peranan administrasi atau seorang pimpinan sangatlah dibutuhkan dalam menentukan idealnya jumlah aparatur atau pegawai yang dibutuhkan dalam suatu organisasi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun pada tingkat daerah pada masa mendatang. Keberhasilan perampingan birokrasi akan menentukan kecepatan berlari, kapabilitas bersaing, dan ketepatan menyuguhkan pelayanan kepada masyarakat sehingga keadilan dan kemakmuran yang diekspektasikan masyarakat bisa diraih pada masa yang akan datang. Perolehan profesionalisme tidak semudah apa yang dibayangkan oleh sebagian orang sebab wajib melalui suatu prosedur pembelajaran yang cukup panjang pada diri setiap manusia.

Untuk memperoleh predikat profesionalisme ini wajib melalui sejumlah tahapan. Pertama, pemwujudan fondasi yang kokoh pada setiap individu sebagai

anggota atau bagian yang tak terpisahkan dengan organisasi yang bersangkutan, adanya potensi yang kuat bagi setiap individu sebagai anggota organisasi akan memperkuat pertumbuhan birokrasi yang bersangkutan. Kedua, prosedur pematangan hal ini berbeda antara individu yang satu dengan individu yang lainnya, dan ketiga, sesudah prosedur pematangan diri manusia, maka tumbuh apa yang disebut profesionalisme dalam suatu bidang kegiatan.

Manajemen, sebagai inti dari administrasi yang memiliki tugas utama sebagai penggerak birokrasi di masa yang akan datang, wajib selalu ditingkatkan kapabilitasnya. Untuk menyuguhkan peningkatan kapabilitas manajemen, lembaga pendidikan dan latihan perlu disempurnakan terutama terkait kurikulum, metode pengajaran, kualitas tenaga pengajar atau widyaiswara. Sehingga keluarannya berupa profesionalisme dalam menyelenggarakan tugas pokok dan fungsinya, terutama menciptakan pelayanan prima kepada seluruh lapisan masyarakat dengan perlakuan yang seadil-adilnya menuju ke arah masa datang yang lebih baik.

Perubahan, pertumbuhan, dan perkembangan organisasi sangat ditentukan oleh kapabilitas dan kemahiran serta amanah yang dimiliki dan diemban oleh seorang pimpinan atau manajer, yang selalu ditantang dari beragam hambatan dan permasalahan. Baik yang tercipta secara internal, misalnya sumber daya manusia, lingkungan kerja, struktur organisasi, relevansi kerja, pembagian kerja, dan lain sebagainya maupun yang datang dari luar (eksternal) organisasi misalnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, komunikasi global, arus informasi yang mendunia, dan lain sebagainya yang bisa memdampaki kedinamisan organisasi yang bersangkutan.

Pemecahan masalah administrasi dan manajemen di masa yang akan datang wajiblah diselenggarakan secara tuntas dengan memerlukan, atau dengan kata lain, menciptakan nuansa manajemen atau pimpinan yang berkualitas serta kapabilitas profesional dalam menyelenggarakan suatu kegiatan dengan mengkonversikan wajah kinerja bagi setiap anggota organisasi. Semangat dan gairah kerja yang semakin meningkat wajib dibarengi motivasi bagi anggota organisasi utamanya untuk menjamin dan melengkapi kebutuhan hidup setiap anggota organisasi. Untuk

mewujudkan hal ini, diwajibkan prosedur analitis yang diselenggarakan perangkat organisasi bersangkutan.

Pertanyaan yang muncul di kalangan ilmuwan dan bahkan mungkin pada masyarakat umum, mengapa hakikat yang dikandung dalam ilmu administrasi dan manajemen belum bisa terwujud sebagaimana dengan harapan semua pihak? Faktor-faktor apa saja yang membuat para ilmuwan administrasi dan manajemen kurang kondusif dalam mensosialisasikan nilai-nilai normatif yang terkandung di dalam ilmu-ilmu tersebut? Lalu strategi apa yang wajib diselenggarakan untuk menjawab pertanyaan semacam itu?

Untuk menjawab pertanyaan tersebut, paling tidak bisa ditelusuri melalui dua hal pendekatan. Pertama, budaya administrasi dan manajemen yang positif wajib dijadikan referensi makna dan nilai kekuasaan, sehingga implementasinya menciptakan keteraturan dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat. Kedua, struktur administrasi dan manajemen bisa dijadikan bingkai antarrelevansi, baik antarpemerintah, pemerintah dengan masyarakatnya, maupun antarmasyarakat itu sendiri.

Struktur organisasi dalam konteks pembagian kerja dan pendistribusiannya yang dianjurkan dalam ilmu administrasi ialah suatu keadaan objektif yang berwujud suatu bangunan berstratifikasi dan kelompok manusia dalam organisasi. Pembagian kerja dalam organisasi tidak mencuat secara mendadak dan tidak terwujud sebagaimana keinginan tertentu, melainkan melalui suatu prosedur yang panjang dan pemikiran yang matang dengan memperhitungkan beragam aspek penghambat dan pendukungnya.

Organisasi dan manajemen modern yang diekspektasikan masa datang cenderung memerlukan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang administrasi serta sokongan fasilitas yang canggih. Di samping itu, dibutuhkan juga kapabilitas para manajer atau pimpinan organisasi yang menggunakan beragam teknik dan taktik dalam rangka pemecahan masalah yang dihadapi, sehingga keseimbangan dalam kehidupan organisasi selalu terwujud. Pimpinan atau manajer wajib memiliki

seperangkat pengetahuan untuk memecahkan masalah secara rasional, logis, efektif, dan efisien.²⁰

2.3.2 Inovasi Pelayanan

Inovasi secara umum dipahami dalam konteks perubahan perilaku. Inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang. Pengertian inovasi sendiri sangat beragam, dan dari banyak perspektif. Dalam pandangan Rogers, salah satu penulis buku inovasi terkemuka, mendeskripsikan inovasi ialah sebuah ide, praktek, atau objek yang dinilai baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Pengertian dari sumber lain. Menyebutkan bahwasannya inovasi ialah kegiatan yang meliputi seluruh prosedur menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya baru, lebih baik atau lebih murah dibandingkan dengan yang tersedia sebelumnya. Sedangkan dalam Damanpour dijelaskan bahwasannya sebuah inovasi bisa berupa produk atau jasa yang baru, teknologi prosedur produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Dengan merujuk pada pengertian-pengertian diatas, maka sebuah inovasi tidak akan bisa berkembang dalam kondisi status quo. Dan walaupun tidak ada satu kesepahaman definisi terkait inovasi. Secara umum bisa disimpulkan bahwasannya, Dalam pandangan Ahli Bahasa Rogers (2003) Secara umum dalam definisi inovasi bisa disimpulkan bahwasannya inovasi mempunyai atribut :

1. Relative Advantage atau Keuntungan Relatif

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

2. Compatibility atau Kesebagaimanaan

²⁰ Makmur, (2006). *FILSAFAT ADMINISTRASI*. Jakarta: Bumi Aksara

Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesebagaimanaan dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain sebab alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari prosedur transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga bisa memudahkan prosedur adaptasi dan prosedur pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3. Complexity atau Kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. Triability atau Kemungkinan dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila sudah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi wajib melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. Observability atau Kemudahan diamati

Sebuah inovasi wajib juga bisa diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan melahirkan sesuatu yang lebih baik.

Dengan atribut seperti itu, maka inovasi sebuah inovasi ialah cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu. Namun demikian, inovasi mempunyai dimensi geofisik yang menempatkannya baru pada satu tempat, namun boleh jadi ialah sesuatu yang lama dan biasa terjadi di tempat lain.²¹

Inovasi di sektor publik mempunyai sejumlah karakteristik, yaitu :

²¹ Rogers, E. (2003). *Diffusion of Innovation 5th Edition*. New york: Free Press.

1. Prinsip Pengorganisasian : Penegakkan Kebijakan Publik - Kebijakan baru dan atau yang berubah sebab siklus politik)
2. Struktur Organisasional : Sistem organisasi yang kompleks - Kadang konflik satu sama lain (Inovasi wajib disebagaimanakan dengan situasi kompleks, termasuk isu social equity dan efisiensi ekonomi)
3. Ukuran Kinerja : Indikator dan target kinerja yang banyak - Keuntungan dari inovasi sangat sulit diukur
4. Isu Manajemen : Kebanyakan manajer berbeda dalam situasi tekanan politik - Inovasi memerlukan persetujuan politik
5. Relevansi dengan end-users : End-users ialah masyarakat, secara tradisional ialah warga negara - Customer relation tidak terbangun dengan baik. Inovasi biasanya tidak didorong oleh faktor end-users
6. Rantai Supply : Sektor publik tergantung pada sektor bisnis dalam pengadaan barang dan jasa - Sektor publik menentukan standar, sektor bisnis menawarkan inovasi
7. Sumber Daya Manusia (SDM) : motif idealis - Inovasi kadang dilihat sebagai ancaman, kadang juga sebagai diadopsi untuk perbaikan pelayanan publik
8. Sumber Pengetahuan : Sumber pengetahuan sangat banyak. Relatif kaku, hanya sejumlah bagian dari sektor publik yang memberdayakan universitas - Jenis inovasi disejumlah bagian berbeda
9. Horizon Waktu : Kebanyakan Long-term - Kesulitan dalam mengetahui konsekuensi dari sebuah inovasi

2.3.2.1 Faktor Penghambat Inovasi

Inovasi tidak terjadi secara mulus atau tanpa resistensi. Banyak dari kasus inovasi diantaranya justru terkendala oleh beragam faktor. Biasanya budaya menjadi faktor penghambat terbesar dalam mempenetrasikan sebuah inovasi.

Hambatan inovasi diidentifikasi ada delapan jenis. Salah satunya yang dimaksud dengan budaya risk aversion ialah budaya yang tidak menyukai resiko. Hal ini berkenaan dengan sifat inovasi yang memiliki segala resiko, termasuk resiko

kegagalan. Sektor publik, khususnya pegawai cenderung enggan berrelevansi dengan resiko, dan memilih untuk melaksanakan pekerjaan secara prosedural-administratif dengan resiko minimal. Selain itu, secara kelembagaan pun, karakter unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kapabilitas untuk menangani resiko yang muncul akibat dari pekerjaanya.

Hambatan lain ialah ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor publik hanya menjadi follower. Ketika figur tersebut hilang, maka yang terjadi ialah stagnasi dan kemacetan kerja. Selain itu, hambatan anggaran yang periodenya terlalu pendek, serta hambatan administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel. Sejalan dengan itu juga, biasanya penghargaan atas karya-karya. Inovatif masih sangat sedikit. Sangat disayangkan hanya sedikit apresiasi yang layak atas prestasi pegawai atau unit yang berinovasi.²²

2.3.2.2 Inovasi dan Pemerintahan

Dalam pandangan laporan Ahli Bahasa UNDESA, kewajiban sektor publik berinovasi sebab alasan-alasan berikut :

1. Demokratisasi

Fenomena demokratisasi sudah menyebar ke seluruh dunia, melewati batas-batas kedaulatan, ideologi dan politik bangsa-bangsa.

2. Perjanjian internasional/globalization

Perjanjian internasional sebagai bagian dari konsekuensi globalisasi dan interaksi antar bangsa dalam rangka kerjasama.

3. Brain drain

Fenomena human capital flight yang terjadi dari negara berkembang ke Negara maju, sehingga terkadi ketidak seimbangan persebaran sumber daya manusia

²² Suwarno, Yogi 10 October (2018), melakukan penelitian yang berjudul *INOVASI DI SEKTOR PUBLIK*

unggulan. Alhasil kesenjangan sosial ekonomi politik antara Negara maju dengan negara berkembang makin melebar.

4. Negara pasca konflik, demokrasi dan ekonomi transisi

Sejumlah negara baru saja melewati masa konflik dan instabilitas politik akibat perang atau friksi kepentingan politik dalam negeri. Saat ini mulai mengadopsi sistem demokrasi serta mengalami transisi

5. Moral pegawai negeri

Moralitas menjadi salah satu isu integritas pegawai dalam penataan birokrasi yang lebih baik.

6. Sumber baru persaingan

Privatisasi dan outsourcing Privatisasi dan outsourcing ialah fenomena organisasional yang sudah merambah sektor publik sejak lama. Hal ini berdampak pada perubahan struktur, budaya kerja dan lingkungan dinamis organisasi.

Dalam hal inovasi di sektor publik, pemerintah mempunyai tiga peranan kebijakan terkait dengan inovasi. Yaitu :

1. Policy innovation: new policy direction and initiatives (inovasi kebijakan)
2. Innovations in the policy-making process (inovasi dalam prosedur pembuatan kebijakan)
3. Policy to foster innovation and its diffusion (kebijakan untuk menyuguhkan perkembangan atas inovasi dan penyebarannya) Berkenaan dengan itu Berry & Berry mendeskripsikan bahwasannya penyebaran inovasi kebijakan terjadi dengan merujuk pada dua determinan penting, yaitu internal determinant, dan regional diffusion. Yang dimaksud dengan internal determinant atau penentu internal ialah karakteristik sosial, ekonomi, dan politik sebuah negara menentukan keinovativan sebuah negara. Sedangkan regional diffusion atau difusi regional ialah kemungkinan sebuah negara

mengadopsi kebijakan tertentu lebih tinggi jika negara-negara tetangganya sudah mengadopsi kebijakan tersebut.²³

Inovasi bukan hanya menyangkut penciptaan suatu produk tetapi juga meliputi banyak hal lainnya. Terbisa sejumlah jenis inovasi, yaitu :

1. Inovasi pelayanan (Ahli Bahasa Asgher, 2018; Barrett, Davidson, Prabhu, & Vargo, 2015; Casidy, Nyadzayo, & Mohan, 2019)

Inovasi layanan terdiri dari kegiatan, seperti transportasi dan logistik, informasi dan layanan dengan basis pengetahuan. Secara umum, layanan dicirikan oleh intangibilitas, heterogenitas, dan ketidakterpisahan.²⁴

2. Inovasi prosedur (Ahli Bahasa Bergfors & Larsson, 2009; Hatch & Mowery, 1998)

Prosedur inovasi yang melahirkan kebutuhan akan suatu produk, “elemen-elemen baru diperkenalkan ke dalam bahan input operasi produksi atau layanan organisasi, spesifikasi tugas, mekanisme kerja dan arus informasi, dan peralatan diimplementasikan untuk melahirkan produk atau menyuguhkan layanan dengan tujuan mencapai biaya yang lebih rendah dan / atau kualitas produk yang lebih tinggi.²⁵

²³ United Nations. 2005. *Innovations in the Public Sector: Compendium of Best Practices*. New York: UNDESA.

²⁴ - Asgher, M. U. (2018). *Service Innovation and Service Innovation Performance: A Study of Banking Services*. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 12(2), 670-694.

- Barrett, M., Davidson, E., Prabhu, J., & Vargo, S. L. (2015). *Service Innovation in the Digital Age: Key Contributions and Future Directions*. *MIS Quarterly*, 39(1), 135-154. doi: 10.25300/misq/2015/39:1.03

- Casidy, R., Nyadzayo, M., & Mohan, M. (2019). *Service innovation and adoption in industrial markets: An SME perspective*. *Industrial Marketing Management*. doi: 10.1016/j.indmarman.2019.06.008

²⁵ - Bergfors, M. E., & Larsson, A. (2009). *Product and process innovation in process industry a new innovation perspective on development*. *Journal of Strategy and Management*, 2(3), 261-276. doi: 10.1108/17554250910982499

3. Inovasi produk (Ahli Bahasa Bergfors & Larsson, 2009; H. Li & Atuahene-Gima, 2001; Löfsten, 2014)

Produk yang disuguhkan untuk peggung potensial, yang baru atau secara signifikan berubah serelevansi dengan karakteristik atau kegunaannya.²⁶

2.3.3 Pelayanan Publik

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah ialah menyuguhkan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik ialah pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna melengkapi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Dalam pandangan Robert (1996:30) yang dimaksud dengan pelayanan publik ialah: “Segala wujud kegiatan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban”.²⁷ Sedangkan dalam pandangan Widodo (2001:131) pelayanan publik ialah: “Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sebagaimana dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan”.²⁸

- Hatch, N. W., & Mowery, D. C. (1998). *Process Innovation and Learning by Doing in Semiconductor Manufacturing*. management science.

²⁶ - Bergfors, M. E., & Larsson, A. (2009). *Product and process innovation in process industry a new innovation perspective on development*. Journal of Strategy and Management, 2(3), 261-276. doi: 10.1108/17554250910982499

- Atuahene-Gima, K., & Ko, A. (2001). *An Empirical Investigation of the Effect of Market Orientation and Entrepreneurship Orientation Alignment on Product Innovation*. Organization Science, Vol. 12, No. 1, 54-74.

- Löfsten, H. (2014). *Product innovation processes and the trade-off between product innovation performance and business performance*. European Journal of Innovation Management, 17(1), 61–84.

²⁷ Robert, 1996. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

²⁸ Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra.

Ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai menyuguhkan perkembangan atas dan mengimplementasikan good governance di Indonesia, yaitu:

1. Pelayanan publik selama ini menjadi bagian penting dimana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya sokongan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan.
2. Pelayanan publik ialah tempat dimana beragam aspek pemerintahan yang bersih dan good governance bisa diartikulasikan secara mudah.
3. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur pemerintahan, yaitu: pemerintah, swasta, masyarakat, dan mekanisme pasar.²⁹

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik mendefinisikan Pelayanan publik sebagai berikut: " Pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sebagaimana dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disuguhkan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Tujuan pelayanan publik ialah menyuguhkan kepuasan dan layanan yang sebagaimana dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar bisa mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sebagaimana dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat wajib menjadi target pemerintahan.³⁰

Sebagaimana Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 terkait Pengelolaan Pelayanan Publik setidaknya mengandung sendi-sendi:

²⁹ Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. (2020). *Pelayanan Publik* . Yayasan Kita Menulis

³⁰ 2009, Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

1. Kesederhanaan, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah diselenggarakan.
2. Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam menyuguhkan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik wajib bisa diselesaikan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, prosedur, dan produk pelayanan publik menyuguhkan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas pengelolaan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, yaitu bahwasannya tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan bisa memberdayakan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopabab dan keramahan, pemberi layanan wajib bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta menyuguhkan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan wajib tertib, teratur, disuguhkan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta

dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.³¹

Dari beragam pendapat diatas bisa disimpulkan bahwasannya pelayanan publik kepada masyarakat ialah wujud pelayanan yang disuguhkan oleh pemerintah baik dalam wujud barang maupun jasa dengan tujuan melengkapi kebutuhan masyarakat ataupun dengan tujuan pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan. Pada hakekatnya negara dalam hal ini birokrasi wajiblah bisa melengkapi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi beragam kebutuhan yang sesungguhnya diekspektasikan oleh masyarakat.³²

Terbisa enam unsur penting dalam prosedur pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang bisa menyuguhkan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam wujud penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima beragam layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang bisa disuguhkan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam menyuguhkan layanan layanan yang wajib mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting diselenggarakan sebab tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati (Barata, 2003).³³

³¹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62/2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

³² Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. (2020). *Pelayanan Publik* . Yayasan Kita Menulis

³³ Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Unsur-unsur yang mencirikan pelayanan publik yang baik ialah sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik
 2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
 3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir
 4. Bisa melayani secara cepat dan tepat
 5. Bisa berkomunikasi
 6. Menyuguhkan jaminan keberhasilan setiap transaksi
 7. Memiliki pengetahuan dan kapabilitas yang baik
 8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)
 9. Bisa menyuguhkan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)
- (Kasmir,2006)³⁴

Asas-asas yang wajib diperhatikan dalam pengelolaan pelayanan pemerintah dan perizinan, yaitu:

1. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan dan instansi penyelenggara jasa perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan wajib bisa berempati dengan masyarakat pemakainya jasa layanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur wajib dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diimplementasikan.
3. Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan wajib didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pemakainya jasa layanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan wajib dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diwajibkan.

³⁴ Kasmir. 2006. Kewirausahaan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

5. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pemakainya jasa pelayanan wajib dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan wajib ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga wajib pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir wajib dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang bisa dipakai untuk beragam keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka berlakunya izin wajib ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers. Hak-hak dan kewajiban- kewajiban bagi providers maupun customers wajib dirumuskan secara jelas dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sebisa mungkin wajib menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka wajib dirancang suatu mekanisme yang bisa memastikan bahwasannya keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada bisa segera diselesaikan dengan baik (Ramitno and Atik Septi, 2006).³⁵

2.3.4 Inovasi Aplikasi “SIOLA”

Menunjuk surat Menteri Dalam Negeri nomor 061/11744/SJ tanggal 25 Oktober 2019 Hal Pengembangan Layanan Administrasi di aplikasi SIOLA, bahwasannya dalam rangka percepatan dan peningkatan pengimplementasian kualitas layanan serta mewujudkan pelayanan yang mudah, cepat, transparan,

³⁵ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar, 2006

akuntabel dan tepat waktu yang dengan basis sistem informasi online di Lingkungan Kemendagri.

2.3.4.1 Visi dan Misi. Motto dan Maklumat Aplikasi SIOLA

Visi Aplikasi Siola, yaitu sebagai berikut :

"Menjadi unit layanan dengan basis teknologi informasi"

Misi Aplikasi Siola, yaitu sebagai berikut :

1. Menyuguhkan peningkatan pelayanan yang akuntabel, transparan, dan tepat waktu
2. Menyuguhkan perkembangan atas pemanfaatan sistem informasi untuk mempercepat layanan
3. Menyuguhkan peningkatan kompetensi petugas layanan
4. Mengkoordinasikan unit layanan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri

Maklumat Layanan Aplikasi Siola, yaitu sebagai berikut:

1. Selalu mengindikasikan sikap ramah, santun dan menyenangkan dalam menyuguhkan pelayanan;
2. Menyuguhkan pelayanan yang bersih, cepat dan pasti;
3. Menyuguhkan fasilitas dan petugas layanan yang terbaik;
4. Menerima saran dan masukan guna peningkatan kualitas layanan;
5. Menyelenggarakan peningkatan kompetensi petugas layanan, guna menyuguhkan peningkatan kualitas layanan;
6. Mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 secara konsisten dan berkesinambungan;
7. Senantiasa menjunjung tinggi integritas, objektivitas dan tidak berpihak serta
8. tidak ada benturan kepentingan; dan
9. Menyelenggarakan pelayanan sebagaimana standar pelayanan yang sudah ditetapkan dan apabila

10. tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi sebagaimana peraturan perundang-undangan.

2.3.4.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) Jenis Layanan Administrasi

Tabel 2.3.4.2 SOP Jenis Layanan Administrasi

| NO | JENIS LAYANAN | WAKTU PENYELESAIAN | UNIT KERJA PENGEOLAH |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------|
| 1 | Izin Keluar Negeri Dengan Alasan Penting bagi Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dan DPRD Provinsi, Kabupaten/Kota | 7 hari kerja | Sekretariat Jenderal |
| 2 | Rekomendasi Perjalanan Dinas Luar Negeri bagi Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dan DPRD Provinsi, Kabupaten/Kota | 7 hari kerja | |
| 3 | Rekomendasi Perjalanan Dinas Luar Negeri bagi ASN Pemda | 7 hari kerja | |
| 4 | Rekomendasi Perjalanan Dinas Luar Negeri bagi ASN Kemendagri | 7 hari kerja | |
| 5 | Tanda Kehormatan Satyalancana Karya Satya (SLKS) | 180 hari kerja | |
| 6 | Tanda Kehormatan Satyalancana Karya Satya (SLKS) bagi ASN Kemendagri | 180 hari kerja | |
| 7 | Penerbitan Kepmendagri terkait Peresmian Pengangkatan dan Pemberhentian Pimpinan/Anggota DPRD Provinsi | 12 hari kerja | Direktorat Jenderal Otonomi Daerah |
| 8 | Penerbitan Kepmendagri terkait Pemberhentian dan Pengangkatan Bupati/Wakil Bupati atau Walikota/Wakil Walikota | 12 hari kerja | |
| 9 | Penggantian Pejabat Administrator dan Pejabat Pengawas Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota | 12 hari kerja | |

| | | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------|
| 10 | Penggantian Pejabat Administrator dan Pejabat Pengawas Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota | 12 hari kerja | |
| 11 | Penerbitan Surat Menteri Dalam Negeri terkait Penyederhanaan Birokrasi Pemerintah Daerah | 12 hari kerja | |
| 12 | Mutasi Antar Daerah | 15 hari kerja | |
| 13 | Penerbitan Surat Keterangan Penelitian | 5 hari kerja | |
| 14 | Penerbitan Surat Pemberitahuan Peneliti Asing | 4 hari kerja | Direktorat Jenderal Politik dan Pemerintahan Umum |
| 15 | Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar Bagi Organisasi Kemasyarakatan | 15 hari kerja | |
| 16 | Pengusulan Calon Peserta Diklat Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) | 300 hari kerja | Direktorat Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan |
| 17 | Pengusulan Mutasi Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) | 35 hari kerja | |
| 18 | Pengusulan Pemanjangan Kartu Anggota Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) | 35 hari kerja | |
| 19 | Evaluasi Ranperda Provinsi terkait APBD dan Ranpergub terkait Penjabaran APBD Provinsi | 15 hari kerja | Direktorat Jenderal Bina Keuangan Daerah |
| 20 | Evaluasi Ranperda Provinsi terkait Perubahan APBD dan Ranpergub terkait Penjabaran Perubahan APBD Provinsi | 15 hari kerja | |
| 21 | Evaluasi Ranperda Provinsi terkait Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD dan Ranpergub terkait Penjabaran Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD Provinsi | 15 hari kerja | |
| 22 | Pertimbangan Pinjaman Daerah Jangka Menengah dan Jangka Panjang | 15 hari kerja | |

| | | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------|
| 23 | Rekomendasi Penyaluran Dana Otonomi Khusus dan Dana Tambahan Infrastruktur | 9 hari kerja | |
| 24 | Penilaian Usulan Rencana Pendirian BUMD Provinsi / Kabupaten / Kota | 15 hari kerja | |
| 25 | Evaluasi Ranperda Provinsi terkait RTRW Provinsi dan RTR Kawasan Strategis Provinsi | 15 hari kerja | Direktorat Jenderal Bina Pembangunan Daerah |
| 26 | Evaluasi Ranperda Provinsi terkait RPJPD/RPJMD | 15 hari kerja | |
| 27 | Pelayanan Unit Pengendalian Gratifikasi | 3 hari kerja | |
| 28 | Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan | 1 hari kerja | |
| 29 | Rekomendasi Pemberhentian dan Mutasi Inspektur Daerah Provinsi dan Inspektur Pembantu Provinsi | 7 hari kerja | Inspektorat Jenderal |
| 30 | Rekomendasi Pemwujudan Panitia Seleksi Inspektur Daerah | 7 hari kerja | |
| 31 | Penerbitan Surat Rekomendasi Orientasi/Pendalaman Tugas bagi Anggota DPRD Provinsi, Kabupaten dan Kota | 14 hari kerja | Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia |
| 32 | Nomor Registrasi Orientasi/Pendalaman Tugas bagi Anggota DPRD Provinsi, Kabupaten dan Kota | 3 hari kerja | |

2.3.4.3 Alur Layanan Administrasi Online

Mekanisme Layanan Administrasi yaitu, sebagai berikut:

1. Kunjungi Website (ula.kemendagri.go.id) Klik Pendaftaran Akun => Isi Data Diri => Daftar
2. Silahkan Login Akun yang Sudah di Buat (ula.kemendagri.go.id)

3. Klik Layanan Administrasi => Buat permohonan Baru => Silahkan Pilih Layanan => Lanjutkan
4. Silahkan Isi Data dan Lenkapi Persyaratan => Lanjutkan Sesudah itu Berkas di Verifikasi Petugas Layanan Sebagaimana SOP
5. Petugas Layanan menerima permohonann download untuk cek persyaratan, apabila sebagaimana SOP diteruskan kepada kasubbag FLA
6. Kasubbag FLA menerima dan menyelenggarakan approve permohonan pengajuan untuk diteruskan kepada unit kerja pengolah / teknis
7. Unit kerja pengolah/teknis menerima dan menyelenggarakan prosedur permohonan pengajuan

TOLAK (5,6,7) Disebabkan berkas kurang jelas dan pemohon menerima notifikasi dokumen permohonan pengajuan ditolak melalui User pada Aplikasi Siola

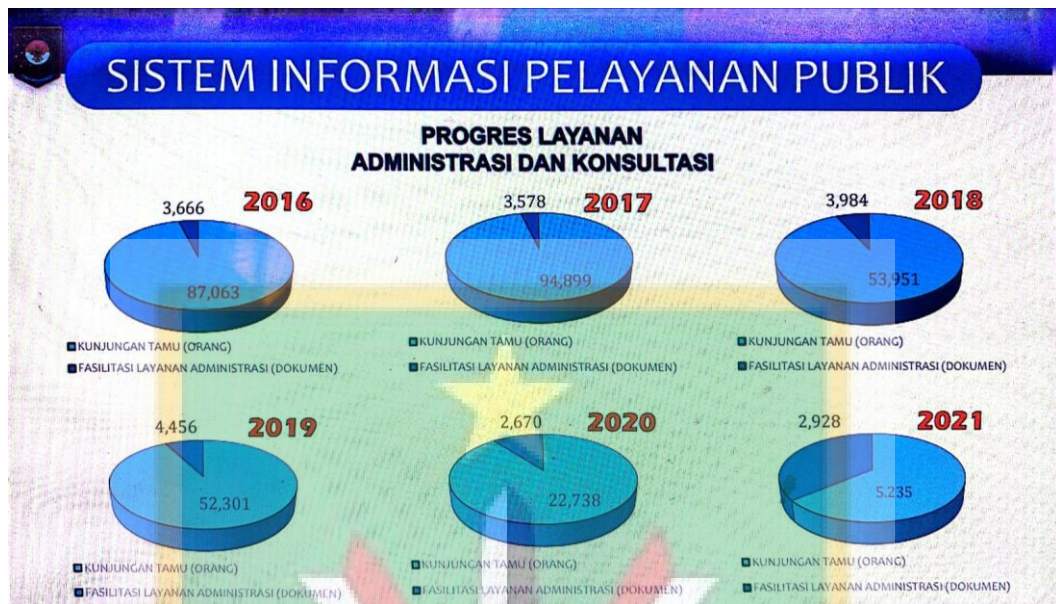
8. Silahkan Cetak Tanda Bukti Resgistrasi/Barcode Klik History => Cetak Tanda Bukti Registrasi/Barcode Klik Layanan Administrasi => tracking => Masukkan Nomor Registrasi Yang Tertera Pada Barcode

2.3.4.4 Alur Layanan Registrasi Konsultasi Online

Mekanisme Layanan Konsultasi yaitu, sebagai berikut:

1. Kunjungi Website (ula.kemendagri.go.id) Klik Pendaftaran Akun => Isi Data Diri => Daftar
2. Silahkan Login Akun Yang Sudah diBuat (ula.kemendagri.go.id)
3. Klik Layanan Konsultasi V2 => Pilih Ajukan Konsultasi => Pilih Salah 1 (Satu) Layanan => Isi Kolom Maksud dan Tujuan => Kirim
4. Untuk Melihat Jawaban Klik Layanan Konsultasi V2 => History => Lihat Tanggapan
5. Silahkan Tunggu Tanggapan/ Penjadwalan Hingga Selesai
6. Sesudah Selesai Penjadwalan, Silahkan Cetak Bukti Registrasi/barcode, Klik History => Cetak Tanda Bukti Registrasi/Barcode

2.3.4.5 Progres Layanan dan Konsultasi Online



Gambar 2.3.4.5 PROGRES LAYANAN DAN KONSULTASI ONLINE.

2.3.4.6 SOTK Bagian Layanan Bagian Administrasi dan Konsultasi

Tabel 2.3.4.6 SOTK Bagian Layanan Bagian Administrasi dan Konsultasi

| NO. | SOTK BAGIAN LAYANAN BAGIAN ADMINISTRASI DAN KONSULTASI |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Ir. Suprayitno, MA (KEPALA BIRO ORGANISASI DAN TATALAKSANA) |
| 2 | Ninuk Handoyo Riantini, SE, MA (KEPALA BAGIAN LAYANAN ADMINISTRASI DAN KONSULTASI) |
| 3 | Joseph Balthasar Suni, S.STP (SUB KOORDINATOR FASILITASI LAYANAN ADMINISTRASI) |
| 4 | Makmur, S.Pd (KEPALA SUB BAGIAN TATA USAHA) |
| 5 | Dwi Caya Adi, SH SUB (KOORDINATOR FASILITASI LAYANAN KONSULTASI) |

2.3.4.7 Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Dalam Pemanfaatan Layanan SIOLA

1) Faktor pendukung

Ada tiga elemen sukses yang wajib dimiliki dalam menyukseskan perkembangan atas konsep digital di sektor publik yaitu Support, Capacity, dan Value. Kementerian Dalam Negeri dalam hal ini sudah menyiapkan pendukung seperti sumber daya manusia, pendanaan, sarana dan prasarana serta kebijakan agar layanan SIOLA Kemendagri ini bisa beroperasi sebagaimana dengan tujuan dari inovasi ini yaitu nantinya dari seluruh prosedur layanan administrasi dan konsultasi yang melalui Kemendagri baik itu terkait perizinan, penerbitan surat keterangan maupun perencanaan yang lima tahunan, tahunan, sampai teknis anggaran akan bisa dievaluasi tanpa pemerintah daerah wajib datang ke Kemendagri.

Selanjutnya pejabat Pimpinan Tinggi Madya Kemendagri sudah menandatangani Pakta Integritas dan Pernyataan Komitmen untuk menyelenggarakan prosedur pelayanan secara online dengan basis aplikasi Sistem Onlin Layanan Administrasi (SiOLA). Semua ini demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan menghindari hal-hal bersifat negatif sebab menjaga konsistensitas antara perencanaan dan penganggaran ialah yang paling berat antara e-planning dan e-budgeting.

2) Faktor Penghambat

a) Kendala dari Pelaksanaan SIOLA

- SDM yang terbatas dan tidak sebanding dengan permohonan layanan administrasi maupun konsultasi yang masuk.
- Human error yang menyebabkan terjadinya kesalahan teknis seperti salah memasukkan nomor pelatur, kesalahan dalam penginputan data, dan sebagainya.
- Kesalahan teknis seperti mati lampu, terganggunya koneksi internet, hingga menghambat layanan.

- Masih terbatasnya sosialisasi terhadap masyarakat dan pemerintah daerah adanya layanan SIOLA Kemendagri.

- Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat, kurang memberdayakan perannya dalam menanggapi konsultasi dari pemerintah daerah kabupaten/kota, sehingga semua pemerintah daerah kabupaten/kota menyelenggarakan konsultasi langsung ke Kemendagri

b) Kendala dari Pemerintah Daerah dan masyarakat

- Pemerintah daerah dan masyarakat tidak mengetahui adanya sistem SIOLA Kemendagri.

- Pemerintah daerah dan masyarakat kurang memahami dalam menggunakan peralatan teknologi informasi dan komunikasi terutama terhadap aplikasi layanan SIOLA Kemendagri.

- Pemerintah daerah dan masyarakat tetap berkeinginan datang ke Kemendagri untuk melengkapi persyaratan atau data yang diwajibkan dalam suatu layanan.

- Pemerintah daerah dan masyarakat lebih merasa aman berkonsultasi secara langsung dan bertatap muka dengan pegawai yang menangani sebagaimana dengan apa yang dikonsultasikan.

- Pengaduan lebih cepat ditanggapi jika datang langsung ke Kemendagri.³⁶

³⁶ <https://ula.kemendagri.go.id/> . Di akses pada tanggal 08/04/2023, Pukul 11:00

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ialah landasan yang menjadi dasar dalam menyelenggarakan penelitian agar peneliti bisa fokus dan tidak melenceng dari permasalahan pokok.

