

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi merupakan bagian dari globalisasi yang tidak terpisahkan dari masyarakat modern seperti sekarang ini. Sehingga membawa tuntutan yang besar bagi masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan untuk lebih bersifat terbuka, serta dapat memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam mengakses sebuah informasi, khususnya informasi pemerintahan sehingga mendorong pemerintah untuk melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik (Hayra, 2018).

Dewasa ini penggunaan informasi, komunikasi dan teknologi telah berkembang luas, dimana semuanya sudah tidak terbatas pada bidang-bidang industri dan perdagangan saja, namun pada bidang-bidang lainnya seperti keamanan, pendidikan, pertahanan, sosial, tenaga kerja dan sebagainya (Andini, 2021). Dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan, inovasi pelayanan publik sangat diperlukan, inovasi artinya bentuk baru atau berbeda dan dapat diartikan bahwa inovasi pelayanan publik adalah suatu produk atau metode baru dimana akan menggantikan sistem atau cara sebelumnya. Inovasi bukan hal yang baru dalam sektor publik, inovasi dianggap dapat memberikan kontribusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat. Inovasi sektor publik merupakan sebuah perubahan atau reformasi yang dilakukan oleh pemerintah dimana konsep inovasi dalam sektor publik ini juga sudah mulai dipraktikkan di berbagai negara

berkembang dengan di dukung oleh perkembangan teknologi yang semakin canggih dan pesat (Yuyun, 2019).

Di era saat ini, setiap daerah berlomba-lomba memperbaiki pelayanan publik yang bertujuan memaksimalkan potensi yang ada di daerahnya masing-masing. Faktor teknologi sangat mendukung untuk dimanfaatkan karena kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi merupakan salah satu wujud di era globalisasi yang dapat dirasakan seluruh dunia. Saat ini informasi dan komunikasi merupakan hal yang sangat berharga di era milenial dalam rangka peningkatan daya saing pemerintah daerah secara berkelanjutan. Oleh karena itu, maka munculnya sebuah inovasi pelayanan publik dengan menuntut adanya perbaikan dan perubahan khususnya bagi instansi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik (Maysara & Hasim, 2021).

Konsep inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan pilihan publik yang memandang sistem pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu pusat perhatian dan menjadi nilai ukur yang harus dimaksimalkan. Setiap organisasi publik perlu melakukan inovasi dalam berbagai bentuk seperti penerapan teknologi serta metode baru sehingga meningkatkan hasil dan kualitas produk pelayanan yang baikl dan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat dari pengguna layanan tersebut (Adealiya, 2017).

Dari sekian banyaknya permasalahan di sektor pelayanan publik menimbulkan tuntutan untuk terus melakukan perbaikan melaui upaya-upaya yang inovatif dan kreatif. Upaya perbaikan pelayanan publik tersebut dilakukan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima yaitu dengan memberikan akses kepada

masyarakat agar dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan. Dengan adanya akses tersebut masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang baik. Dan salah satu pelayanan publik terhadap masyarakat yaitu pengelolaan pengaduan yang menjadi tanggungjawab pemerintah sesuai dengan Pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengamanatkan penyelenggara wajib memberikan akses kepada masyarakat untuk memberikan masukan kepada penyelenggara layanan atas pemberian layanan yang dilakukan. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan harus dikelola dengan baik yaitu dengan menyediakan sarana pengaduan, memberikan tugas pelaksana kepada orang yang berkompeten, menangani dan menindaklanjuti pengaduan dengan baik (Kasmas, 2020).

Tetapi pada kenyataannya, penanganan pengaduan pelayanan publik di beberapa organisasi belum dikelola dengan efektif maupun terintegrasi. Setiap organisasi penyelenggara sebagian menangani pengaduan serta tidak terkoordinasi secara baik. Sehingga berakibat berlangsungnya duplikasi dalam penanganan pengaduan ataupun bahkan dapat terjadi salah satu organisasi penyelenggara yang tidak menangani pengaduan tersebut dengan berbagai alasan yang dikeluarkan. Dan dalam mewujudkan visi *good governance* perlu mengintegrasikan sistem pengelolaan penanganan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu. Hal tersebut bertujuan agar masyarakat mempunyai saluran pengaduan.

Dalam penanganan pengaduan yang efektif memberikan penyelesaian bagi masyarakat, termasuk bentuk kontribusi secara langsung terhadap perbaikan tata

kelola pemerintahan dan memperkuat fungsi pelayanan publik. Pengawasan pelayanan publik melalui pengaduan masyarakat juga dapat mencegah terjadinya tindak pidana korupsi dan mengurangi potensi konflik sehingga dapat membantu terciptanya rasa aman di tengah-tengah masyarakat. Tersedianya layanan pengaduan masyarakat mendorong masyarakat untuk memahami haknya dan kemudian dapat mengajukan keluhan atau laporan ketika haknya dilanggar.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti melihat bahwa salah satu instansi pemerintah yang ikut serta dengan mengeluarkan inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) yaitu Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi.

Gambar 1.1. Launching Aplikasi Bebunge



Sumber: <https://bebunge.bekasikab.go.id/>

Aplikasi Bebunge diluncurkan pada 5 Maret 2020. Bupati Bekasi Eka Supria Atmaja dalam sambutannya mengatakan “aplikasi Bebunge adalah layanan aspirasi pengaduan masyarakat secara online yang dapat di akses melalui web dan

telepon seluler yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat menyampaikan pengaduan kepada pemerintah Kabupaten Bekasi. Aplikasi Bebunge ini terhubung dengan sejumlah organisasi perangkat daerah atau kedinasan seperti Diskominfo, Dinas Kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah, Badan Penanggulangan Bencana Daerah, Dinas Pemadam Kebakaran hingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dll. Kemudian, bebunge secara umum memiliki fungsi sebagai alat dokumentasi laporan pengaduan masyarakat dan alat tindak lanjut laporan oleh perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Bekasi”.

Tabel 1.1. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat pada Aplikasi Bebunge 2021

NO	BULAN	STATUS PENGADUAN			KET
		Menunggu	Dalam Proses	Selesai	
1	Januari	0	0	0	
2	Februari	0	0	0	
3	Maret	0	0	0	
4	April	0	0	0	
5	Mei	0	0	0	
6	Juni	0	0	0	
7	Juli	0	0	0	
8	Agustus	0	2	0	
9	September	0	4	0	
10	Oktober	13	0	2	
11	November	0	0	0	
12	Desember	0	0	0	
Total pengaduan		32	6	2	

Sumber: Diskominfosantik Kabupaten Bekasi

Tabel 1.2. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat pada Aplikasi Bebunge

NO	KECAMATAN	STATUS PENGADUAN			Ket
		Menunggu	Dalam Proses	selesai	
1	Kec. Cibitung	2	0	0	
2	Kec. Cikarang Selatan	1	0	0	
3	Kec. Cikarang Utara	2	0	0	
4	Tambun Selatan	2	0	0	
5	Kec. Tarumajaya	1	0	0	
Total Pengaduan		8	0	0	

Sumber: Diskominfosantik Kabupaten Bekasi

Berdasarkan gambar 1.1. dan gambar 1.2. menunjukkan bahwa sejauh ini masyarakat yang melakukan pengaduan melalui aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) masih sedikit. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melihat sejauh mana inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi melalui aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE), apakah pada inovasi pelayanan publik sudah sesuai atau belum. Maka untuk menjawab itu, peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah di atas maka dirumuskan permasalahan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi?
2. Bagaimana Faktor Pendukung Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi?
3. Bagaimana Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi?
4. Bagaimana Persepsi Masyarakat terkait Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi.
2. Menganalisis Faktor Pendukung Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi.
3. Menganalisis Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi.

4. Menganalisis Persepsi Masyarakat terkait Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi.

1.4. Signikansi Penelitian

Berdasarkan penelitian yang sudah ada sebelumnya, maka dalam signifikansi penelitian ini dibagi menjadi 2 hal, yaitu signifikansi akademis dan signifikansi praktis.

1.4.1. Signifikansi Akademik

Beberapa penelitian tentang Inovasi Pelayanan Publik telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya, namun peneliti belum pernah menemukan penelitian tentang Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi, karena penelitian ini berfokus pada Inovasi Pelayanan Publik yang dikeluarkan oleh Diskominfoantik maka peneliti membutuhkan beberapa referensi yang berkaitan dengan hal tersebut berupa jurnal, buku dan skripsi.

Rujukan pertama, adalah jurnal Volume 6, Nomor 1, Halaman 1-12 yang ditulis oleh Alif Fajarria Annisa Shodiqien Tahun 2018 diterbitkan oleh Universitas Airlangga dengan judul Inovasi Pelayanan Publik Melalui *Command Center* 112 Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat di Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) Kota Surabaya. Inovasi pelayanan publik perlu dikelola dengan baik agar hasil yang didapatkan sesuai dengan apa yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana faktor

pendorong dan penghambat dalam keberhasilan penerapan inovasi pelayanan publik melalui *Command Center 112* dalam penanganan pengaduan masyarakat.

Teori yang dipakai merupakan dari Rogers yang terkait dengan karakteristiknya yaitu *Relative, Compatibility, Complexity, Triability*, dan *Oberservability*. Serta teori selanjutnya yaitu mengacu pada faktor pendorong dan penghambat suatu inovasi dari Mulgan & Albury. Penelitian ini memakai metode penelitian kualitatif dan jenis penelitian deskriptif yang subjek penelitiannya merupakan kelompok yang terlibat dalam kegiatan inovasi pelayanan *Command Center 112*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik wawancara, penelitian dokumentasi, serta data sekunder berupa buku, artikel dan internet. adapun penentuan informan dilakukan secara *purposive* dan *snowball*. Sedangkan teknik analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Untuk menguji keabsahan data dilakukan melalui teknik triangulasi.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa inovasi layanan *Command Center 112* telah berhasil diimplementasikan di Kota Surabaya, dan menjadi inovasi yang variatif. Inovasi layanan *Command Center 112* mempunyai banyak keuntungan jika dilihat dari atributnya, karena menggunakan sistem terpadu satu pintu, penerapannya memakai teknologi yang canggih, serta mempersingkat waktu untuk melakukan penanganan. Faktor pendorong *Command Center 112* yaitu diharapkan dapat menampung seluruh laporan pengaduan masyarakat dengan cepat dan tanggap. Sistem ini dilakukan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan yang gratis dan tidak dipungut biaya. Sedangkan dilihat dari

faktor penghambatnya tidak ada kendala atau kerumitan yang ditemukan dalam penerapan inovasi *Command Center* 112.

Dari rujukan pertama di atas, penelitian tersebut menunjukkan kesamaan dalam penelitian yang sedang dilakukan saat ini. Di dalam penelitian tersebut berisi tentang inovasi layanan melalui aplikasi *mobile Command Center* 112 yang menggunakan sistem terpadu satu pintu sehingga dari penelitian tersebut dapat menjadi bahan referensi dalam melakukan penulisan dalam penelitian ini.

Rujukan kedua, adalah jurnal Volume 3, Nomor 1, Halaman 37-43 yang ditulis oleh Ari Ramdani Tahun 2020 diterbitkan oleh Universitas STIA YPPT Priatim Tasik malaya dengan judul Analisis Deskriptif Terhadap Inovasi Layanan Aplikasi SAMBARA (Samsat *Mobile* Jawa Barat). Inovasi pelayanan publik sejauh ini sudah banyak dilakukan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Inovasi pelayanan publik memiliki peluang untuk diimplementasikan di masing-masing instansi pemerintah daerah seiring dengan adanya otonomi daerah. Peran kepemimpinan yang kuat sangat diperlukan dalam menerapkan inovasi pelayanan publik. Upaya untuk mempermudah dan meningkatkan kualitas layanan maka Bapenda Propinsi Jawa Barat mengeluarkan sebuah inovasi layanan baru yaitu aplikasi SAMBARA (Samsat *Mobile* Jawa Barat). Diluncurkannya aplikasi ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan yang berupa mengecek kendaraan bermotor, bayar pajak kendaraan bermotor, dan mengetahui jadwal samsat keliling serta mengetahui lokasi samsat keliling.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauhmana manfaat dari inovasi layanan aplikasi SAMBARA ini dan faktor apa yang menyebabkan BAPENDA membuat inovasi pelayanan berupa aplikasi SAMBARA ini. Untuk menjawab semua itu penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui metode deskriptif. Informan dalam penelitian ini merupakan pihak-pihak yang berkaitan dengan inovasi layanan SAMBARA. Teknik pengambilan informan menggunakan teknik *snowball*. Sedangkan teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara, studi dokumen yang dianggap relevan dengan permasalahan yang diteliti.

Hasil penelitian yang ditemukan bahwa aplikasi SAMBARA ini sangat membantu masyarakat Jawa Barat, dapat dikatakan bahwa inovasi pelayanan melalui aplikasi SAMBARA ini memiliki manfaat yang begitu begitu besar bagi masyarakat Jawa Barat. Faktor yang menyebabkan BAPENDA membuat inovasi layanan ini tentu tidak lepas dari adanya dukungan faktor kepemimpinan serta peran dari sektor swasta yang ikut berkontribusi dalam operasional layanan aplikasi SAMBARA. Namun, aplikasi SAMBARA masih mempunyai kekurangan, tetapi kekurangan tersebut dapat diperbaiki sehingga kedepannya akan berfungsi lebih baik.

Berdasarkan rujukan kedua di atas, penelitian tersebut memiliki relevansi dalam metode penelitian yang digunakannya dan memiliki kesamaan terkait isi dalam penelitian tersebut. Karena penelitian tersebut berisi tentang inovasi aplikasi Samsat *Mobile* Jawa Barat yang bertujuan juga untuk mempermudah masyarakat

dalam melakukan layanan. Oleh karena itu, penelitian tersebut digunakan untuk menjadi bahan referensi dalam penelitian yang sedang dilakukan saat ini.

Rujukan ketiga, adalah jurnal Volume 3, Nomor 3, halaman 215-226 yang ditulis oleh Maysara & Hasim As'ari diterbitkan oleh Universitas Riau Tahun 2021 dengan judul inovasi pelayanan publik melalui aplikasi potensi investasi (Siapi) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. Inovasi yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Kota Dumai mempunyai tujuan untuk melakukan promosi maupun pelaku usaha yang mau berinvestasi dan mempermudah calon investor dalam menanamkan modal di Dumai. Masyarakat atau calon investor dapat menghubungi DPMPTSP Kota Dumai melalui aplikasi sehingga tidak perlu datang ke lokasi. Hal ini dapat menghindarkan masyarakat untuk menggunakan jasa calon yang dapat merugikan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik melalui SIAPI di DPMPTSP Kota Dumai dan faktor penghambat yang mempengaruhi dari penerapan SIAPI.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada teori Rogers yang mempunyai lima indikator, yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang memiliki sifat analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data yang diperlukan baik data primer maupun data sekunder dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, kemudian dianalisis sehingga ditarik kesimpulan dari masalah penelitian tersebut.

Hasil penelitian yang ditemukan dari penelitian ini yaitu inovasi belum berjalan dengan maksimal. Faktor yang menghambat penerapan SIAPI yaitu belum pernah dilakukan sosialisasi kepada masyarakat karena terkendala anggaran, *Half Implemted* aplikasi SIAPI masih pada tahap *Half Implemented* atau belum sempurna, aplikasi SIAPI harus diupgrade program agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh, karena aplikasi ini masih terlihat sederhana, dimana aplikasi SIAPI hanya berupa penyedia informasi, kemudian pegawai yang ahli dalam melakukan pengembangan aplikasi SIAPI di Kota Dumai belum memadai, tidak adanya anggaran untuk biaya aplikasi SIAPI ini. Diluncurkannya aplikasi SIAPI pada akhir 2019, kemudian awal 2020 Indonesia mengalami wabah pandemi Covid-19 sehingga Aplikasi SIAPI di luncurkan pada akhir tahun 2019, kemudian awal tahun 2020 Indonesia mengalami wabah pandemic Covid- 19. Sehingga anggarannya dialihkan untuk pencegahan Covid-19.

Dari rujukan ketiga di atas, penelitian tersebut memiliki kaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan saat ini. Karena di dalam penelitian tersebut telah melakukan upaya untuk menggali tentang inovasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. Maka peneliti menggunakan penelitian tersebut sebagai salah satu bahan referensi dalam penelitian ini.

Rujukan keempat, adalah jurnal Volume 11, halaman 177-184 yang ditulis oleh Trio Saputra, dkk. Diterbitkan oleh Universitas Lancang Kuning Tahun 2019 dengan judul Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik di Puskesmas Jaya

Mukti Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. Kebijakan inovasi pelayanan publik yang pada dasarnya merupakan masih bersifat baru dalam praktik pelayanan publik. Dalam Permenpan RB No.17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa penilaian kinerja adalah salah satu bentuk pemantauan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi yang dilakukan merupakan wujud perbaikan yang dilakukan untuk mencari solusi terbaik dalam penyelenggaraan publik. Peningkatan pelayanan publik dijadikan tolak ukur yang tepat dalam perbaikan penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah daerah. Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Jaya Mukti adalah dengan mengembangkan aplikasi sikda generik ke SIKDA OPTIMA *online* berbasis android. Dalam penelitian ini mempunyai rumusan masalah yaitu untuk menganalisis Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik Di Puskesmas Jaya Mukti Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat.

Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif deskriptif. Data dihimpun dengan observasi yang seksama, wawancara mendalam, serta hasil analisis dokumen dan catatan. Kegiatan dalam pengumpulan data dilakukan dengan teknik reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan. Adapun kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu bahwa Implementasi kebijakan inovasi pelayanan SIKDA OPTIMA di puskesmas jaya mukti belum maksimal, karena masih perlunya dukungan *stakeholder* antara pemerintah, swasta dan masyarakat, karena sebuah penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kewajiban dan termasuk dalam pelayanan dasar yang berkaitan juga dengan kesehatan.

Berdasarkan rujukan keempat di atas, penelitian tersebut digunakan sebagai salah satu bahan referensi dalam penelitian ini karena di dalam penelitian tersebut memiliki kesamaan dalam penelitian saat ini yaitu penelitian tersebut dilakukan untuk menggali informasi mengenai implementasi dari sebuah inovasi yang yang dilakukan oleh puskesmas Jaya Mukti melalui aplikasi berbasis android. Oleh karena itu, penelitian tersebut dijadikan bahan referensi dalam penelitian ini yang bertujuan untuk mencari informasi terkait inovasi yang dilakukan.

Rujukan kelima, jurnal Volume 3, Nomor 1 ditulis oleh Haura Atthahara yang berjudul Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government*: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. Kemajuan sebuah teknologi informasi dan komunikasi merupakan hal yang relatif. Penggunaan teknologi dapat dimanfaatkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memudahkan pemerintah sebagai penyelenggara. Inovasi berupa aplikasi Ogan Lopian yang dibuat oleh Diskominfo Pemkab Purwakarta untuk menghubungkan, memonitor, mengalisa dan mengendalikan berbagai sumber daya dalam kota agar lebih efektif dan efisien. Aplikasi Ogan Lopian dapat diakses oleh masyarakat untuk layanan *ambulance on call* gratis yang bernama Semar (*Safety Emergency Medical Rescue*) dan layanan Dokter Umum Panggilan Darurat Istimewa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan publik lewat aplikasi Ogan Lopian.

Untuk melakukan analisis inovasi pelayanan publik yang dibuat oleh Diskominfo Pemkab Purwakarta maka penulis menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Lenvinne (2011:53) yaitu responsivitas, responbilitas,

dan akuntabilitas. Sedangkan dari sisi inovasi penggunaan *e- government* dianalisis menggunakan teori riset dari *JFK School of Harvard* (Indrajit, 2004:15). Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun dalam teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi literatur.

Hasil penelitian ini bahwa penggunaan aplikasi Ogan Lopian dalam pelayanan publik merupakan upaya inovasi yang dibuat pemerintah setempat untuk memenuhi kebutuhan di bidang kesehatan, keamanan, lowongan pekerjaan, laporan pengaduan masyarakat dsb. Aplikasi Ogan Lopian masih belum maksimal, karena masih diperlukan pematangan dan pemantapan dalam hal sumber daya infrastruktur teknologi. Aplikasi Ogan Lopian merupakan salah satu aplikasi yang dikeluarkan oleh Diskominfo Pemda Purwakarta, aplikasi ini masih diperlukan pematangan dalam hal sumber daya infrastruktur teknologi, informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia pengelola untuk dapat menunjang keberhasilan *e-government*.

Dari rujukan kelima di atas, kaitan dari artikel jurnal tersebut dengan penelitian yang dilakukan saat ini yaitu di dalam penelitian tersebut mempunyai kesamaan dalam segi isi aplikasi yang diteliti dan inovasi yang dilakukan dalam penelitian tersebut mempunyai tujuan yang sama guna memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang kesehatan, keamanan serta laporan pengaduan masyarakat dsb. Maka dari itu, penelitian tersebut digunakan sebagai salah satu referensi dalam penelitian yang sedang dilakukan saat ini.

Rujukan keenam, adalah jurnal Volume XVI, Nomor 2, Hal 163-178 yang ditulis oleh Yeni Denise Lestari, dkk. Terbit pada Tahun 2019 yang berjudul Pengembangan *E-Government* Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Magelang. Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang dapat diakses dengan mudah, cepat dan bebas biaya. Salah satu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat cocok diterapkan pada pelayanan fasilitas kemasyarakatan yang dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang perekonomian, sosial, politik, kemasyarakatan hingga kebijakan pemerintah (Hartiningsih, 2010). *E-government* merupakan sebuah kebijakan baru dimana pemerintah dituntut memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk melayani penduduknya melalui media telepon atau internet (Almarabeh, 2010). Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengembangan *e-Government* melalui layanan Aspirasi masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang.

Dalam penelitian ini memakai metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Kemudian teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu melalui wawancara, observasi dan juga dokumentasi. Sedangkan teknikanalisis data menggunakan teknik analisis studi kasus dari Robert K Yin (1994:9). Adapun hasil analisis yang ditemukan dalam penelitian ini bahwa Layanan Aspirasi Masyarakat Kabupaten Magelang dapat diakses oleh seluruh masyarakat melalui website resmi layanan aspirasi masyarakat, dan layanan SMS dimana masyarakat langsung terhubung dalam layanan ini melalui website resmi Kabupaten Magelang. Di dalam *website* Layanan Aspirasi Masyarakat tersebut

terdapat juga beberapa informasi yang dapat diakses, yaitu informasi mengenai aspirasi yang masuk dan tanggapan dari SKPD yang dituju oleh masyarakat. Dan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam inovasi Layanan Aspirasi Masyarakat memiliki keterbatasan anggaran, keterbatasan infrastruktur teknologi dan keterbatasan sumber daya manusia yang mengelola sehingga menyebabkan tidak adanya sosialisasi secara merata dan berkelanjutan.

Berdasarkan rujukan keenam di atas, penelitian tersebut memiliki keterkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan saat ini. Di dalam penelitian tersebut berisikan tentang analisis dari sebuah inovasi layanan aspirasi untuk masyarakat kabupaten Magelang, sehingga dari penelitian tersebut dapat digunakan sebagai sebuah referensi dan dapat membantu dalam segi penulisan untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini.

Rujukan ketujuh, adalah jurnal yang ditulis oleh Ni Luh Yuni Lestari, dkk. Tahun 2015 dengan judul *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Pengelolaan Pengaduan Rakyat Online Denpasar Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Denpasar Tahun 2014)*. Pelayanan publik berbasis *e-government* pada saat itu belum banyak dilakukan di Indonesia, karena pelayanan tersebut memerlukan pendanaan yang cukup besar, dan diperlukan kesiapan sumber daya manusia, aparat pemerintah yang mendukung, dan kesiapan dari masyarakat. *Pengaduan Rakyat Online (PRO)* yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Denpasar bertujuan untuk mengakomodir dan menyeragamakan penanganan pengaduan di Lingkungan Pemerintahan Kota Denpasar.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis *online* (PRO Denpasar) dan mendeskripsikan kendala yang dihadapi dalam pengelolaan Pengaduan Rakyat *Online* (PRO) Denpasar. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori manajemen pelayanan publik dengan memakai konsep *electric government*. Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif eksploratif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *Nonprobability Sampling* yaitu *Snowball Sampling* untuk menentukan informan. Teknik pengumpulan data penelitian ini melakukan observasi, wawancara dan studi dokumentasi.

Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini pertama, pengelolaan Pengaduan Rakyat *Online* (PRO) Denpasar sudah berjalan cukup baik, namun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum sepenuhnya berhasil. Hal ini disebabkan keterbatasan koordinasi, persepsi dan kepentingan terkait dengan kebijakan tersebut. Kedua, kegagalan dalam pengaturan tersebut karena terdapat beberapa kendala antara lain pengaduan masing-masing instansi masih dilakukan secara manual, jaringan internet terkadang mengalami gangguan, dan umpan balik dari masyarakat masih rendah dalam mengawasi pengaduan yang sudah disampaikan. Tetapi, adanya Pengaduan Rakyat *Online* (PRO) Denpasar cukup membantu masyarakat menyampaikan aspirasi dan keluhan ke pemerintah karena sistem ini dapat diakses dimana saja tidak perlu susah payah datang langsung ke instansi pemerintah terkait.

Dari rujukan ketujuh yang sudah dijelaskan di atas, relevansi penelitian tersebut dengan penelitian yang sedang dilakukan saat ini bahwa sama-sama meneliti tentang inovasi layanan pengaduan rakyat dengan berbasis *online*. Dan di dalam penelitian tersebut mempunyai tujuan yang sama yaitu menganalisis dalam segi pengelolaan dari sebuah aplikasi yang dikeluarkan oleh pemerintah tersebut. Maka penelitian ini dianggap dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini.

Rujukan kedelapan, adalah jurnal Volume XV, Nomor 1, Halaman 103-115 yang ditulis oleh Witra Apdhi Yohanitas yang diterbitkan oleh Lembaga STIA LAN Jakarta Tahun 2018 dengan judul Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. Penyelenggara pelayanan publik tentu tidak luput dari kesalahan sehingga menimbulkan kritikan dari masyarakat. Menanggapi ketidakpuasan masyarakat tersebut, pemerintah perlu menyediakan sistem untuk mengatasi masalah yang ada. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk menganalisis strategi penanganan pengaduan dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deduktif melalui metode deskriptif kualitatif, lokasi fokus penelitian ini adalah kota Bekasi yang telah menerapkan sistem pengelolaan pengaduan yang cukup beragam. Teknik pengumpulan data melalui observasi untuk dapat terlibat langsung sebagai masyarakat yang melakukan pengaduan dan dapat mencoba semua sarana prasarana yang ada.

Hasil penelitian ini melalui praktik baik kota Bekasi, ditemukan bahwa strategi implementasi kebijakan penanganan pengaduan sudah dilakukan. Namun,

dalam membuat kebijakan tersebut diperlukan perangkat hukum yang jelas, struktur pelaksanaan dan pembiayaan yang jelas, ketersediaan sarana prasarana dan harus ada kontrol publik. Strategi ini dapat dimanfaatkan instansi pemerintah yang ingin melakukan penanganan pengaduan di instansinya. Pada prakteknya penyelenggara pelayanan yang dilakukan menggunakan fasilitas pengaduan yang cukup beragam seperti yang dilihat penggunaan kotak saran, *call center*, *SMS center*, dan *website* serta pengaduan berbasis internet.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa strategi penanganan pengaduan ini dapat dilakukan sesuai kondisi. Sebagai langkah awal diperlukan sebuah kebijakan terkait penanganan pengaduan melalui sebuah aturan, kedua, menentukan model penanganan sesuai kebutuhan, dan ketiga menentukan fasilitas atau sarana aduan yang dapat digunakan. Dengan begitu implelementasi penanganan pengaduan dapat efektif.

Rekomendasi akademik dalam penelitian ini adalah dalam rangka penerapan pengelolaan pengaduan agar lebih baik dan dapat menjaring dengan keterlibatan masyarakat, maka perlu dilakukan pertama, membuat kebijakan sebagai strategi awal untuk menjamin keberlangsungan dan keberlanjutan pelaksanaan. Kedua, melakukan kesepakatan kepada unit instansi pemerintah untuk melihat apakah pengelolaan pengaduan dilakukan secara terpusat atau membuat kelompok kerja di tiap unit. Ketiga, menetapkan penggunaan media yang mudah diakses. Keempat, membuat pedoman secara terstruktur dan mudah dipahami. Kelima, membuat standar operasional prosedur dan standar pelayanan serta mempublikasikan ke masyarakat.

Berdasarkan isi artikel jurnal kedelapan di atas, relevansi dengan penelitian yang sedang dilakukan saat ini yaitu bahwa penelitian tersebut memiliki tujuan untuk menganalisis dari sebuah strategi penanganan pengaduan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Oleh karena itu, dengan isi dalam penelitian tersebut dianggap dapat menjadi referensi baik dalam segi penulisan maupun isi yang ditulis dalam penelitian tersebut.

Rujukan kesembilan, dalam jurnal yang ditulis oleh Yuliana Kristanto, S.AP,M.Si yang diterbitkan oleh Departemen Administrasi Publik, FISIP UNDIP, Semarang dengan judul Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan *E-Government* (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Lapor Hendi). Pelayanan publik merupakan kegiatan yang sangat penting untuk mendukung segala aktifitas masyarakat. Dalam penyelenggara pelayanan publik partisipasi masyarakat sangat diperlukan untuk memperbaiki kinerja pemerintah dalam memberikan publik yang baik. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan aplikasi lapor hendi dan mendeskripsikan pengaruh dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan *E-Governance*. Penelitian ini memakai metode deskriptif kualitatif. Metode ini menuturkan, menganalisa, dan mengklasifikasi. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini diperoleh oleh peneliti maupun didapatkan dari berbagai sumber.

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa aplikasi lapor hendi belum didukung oleh perangkat yang memadai, untuk masuk ke portal dan membuka halaman dibutuhkan waktu yang tidak sebentar dan di dalamnya hanya memberikan tautan untuk masuk ke link-link lain. Dapat dikatakan aplikasi lapor hendi ini tidak efektif

bagi pengguna. Aplikasi lapor hendi sudah beroperasi sejak 2016 tetapi tidak memberikan pengaruh terhadap beberapa hal pelayanan publik. Di dalam penelitian terdahulu menunjukkan bahwa 50% persen pengaduan belum direspon.

Relevansi dengan penelitian yang sedang dilakukan saat ini yaitu bahwa penelitian tersebut terdapat kesamaan dari sebuah inovasi pelayanan publik guna untuk meningkatkan sebuah kualitas pelayanan. Dan kaitan penelitian tersebut dengan penelitian saat ini yaitu memiliki tujuan serta menggunakan metode penelitian yang sama, sehingga penelitian tersebut dianggap dapat dijadikan sebagai salah satu bahan referensi.

Rujukan kesepuluh, adalah jurnal Volume 6, Nomor 3, Halaman 94- 100 yang ditulis oleh Eva Agus Triana & Lina Aryani Tahun 2021 diterbitkan oleh Universitas Singaperbangsa karawang dengan judul Inovasi Pelayanan publik melalui Aplikasi “Durenmas” di Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar Negara. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Banjarnegara selama periode 2016-2020. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui tampilan menu, fungsi serta bentuk implementasi dari aplikasi “Durenmas” agar menjadi solusi yang massif untuk masyarakat.

Penelitian ini menggunakan teori indikator inovasi dari Rogers (1983) yang meliputi a. Nilai lebih, b. Kesesuaian dengan masalah, c. Kerumitan, d. Kemudahan yang diamati dan e. Bisa dicoba. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dari hasil

wawancara informan. Data sekunder yang digunakan diperoleh dari berbagai sumber data melalui dokumentasi tertulis maupun secara visual terkait aplikasi “Durenmas”. Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu memakai teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian dalam menganalisis data menggunakan teknik reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Sedangkan dalam melakukan keabsahan data dengan menggunakan triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi data dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian yang ditemukan bahwa aplikasi Durenmas sebagai salah satu inovasi pelayanan publik pada Dindukcapil sudah memenuhi indikator inovasi pelayanan publik yang meliputi berikut ini: nilai lebih, terdiri dari 4 hal yaitu pertama, menjadi salah satu aplikasi penunjang penggunaan teknologi di era digital, kedua, menjadi alur birokrasi yang lebih optimal, ketiga, menjadikan koordinasi dan komunikasi lebih efektif karena melalui jalur pribadi *whatsapp* dan *Instagram*, keempat, cukup diminati masyarakat dan mudah diunduh pada *smartphone*. Kesesuaian dengan masalah dibuktikan dengan ditawarkannya solusi dari berbagai permasalahan baik dari pelayanan administrasi atau kependudukan yang meliputi durasi pelayanan yang memakan waktu lama, prosedur yang berbelit dan biaya yang harus dikeluarkan. Sedangkan untuk kerumitan, kemudahan yang diamati, dan bisa dicoba sudah cukup baik.

Relevansi dengan penelitian yang dilakukan bahwa penelitian tersebut menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui tampilan menu, fungsi serta bentuk implementasi dari aplikasi dengan agar menjadi solusi yang massif

untuk masyarakat, dan kaitan penelitian tersebut dengan penelitian yang saat ini sedang dilakukan bahwa terdapat juga kesamaan pengambilan teori untuk menjawab permasalahan yang ada dalam sebuah inovasi pelayanan publik melalui aplikasi.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, kebanyakan dari penelitian sebelumnya hanya mendeskripsikan inovasi pelayanan publik saja, sedangkan penelitian ini membahas Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE); faktor pendukung dan penghambatnya serta persepsi masyarakat terkait inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE). Penelitian ini menggunakan 2 (dua) teori yaitu teori atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers (1995) terkait keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, kemudahan diamati. Dan teori persepsi masyarakat yang dikemukakan oleh Bimo Walgito (2010) terkait penyerapan rangsang terhadap objek dari luar individu, pengertian dan pemahaman, dan penilaian atau evaluasi.

Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penelitian dalam kajian Ilmu Administrasi Negara, khususnya Studi Inovasi Pelayanan Publik dengan Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) oleh pejabat pengelola atau instansi pemerintahan dalam penerapan aplikasi dan memberikan tambahan data mengenai penerapan Inovasi Pelayanan Publik yang efektif dan efisien.

1.4.2. Signifikansi Praktis

Berbagai temuan hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memberikan rekomendasi aspek-aspek dalam Inovasi Pelayanan Publik, khususnya bagi Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi. Dan diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan kepada Diskominfoantik Kabupaten Bekasi dengan dibuatnya Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) sebagai wadah dalam memberikan pelayanan publik yang baik dengan menerapkan prinsip *good governance* agar semakin baik dimasa yang akan datang. Serta diharapkan untuk menambah wawasan bagi pembaca dan peneliti sebagai rujukan peneliti berikutnya.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam penulisan skripsi mengenai Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) di Dinas Komunikasi Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi, peneliti membuat sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari beberapa sub bab yang menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian yang terdiri dari signifikansi akademik dan signifikansi praktis, dan sistematika penulisan.

BAB II KERANGKA TEORI

Bab ini berisi mengenai kerangka teori dengan menguraikan teori yang berkaitan dengan pembahasan Inovasi Pelayanan Publik melalui aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi. dalam bab ini juga menguraikan kerangka berpikir serta asumsi penelitian.

Sebagai upaya menjawab permasalahan penelitian, peneliti menggunakan teori atribut inovasi untuk menganalisis sejauh mana inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi menurut Everett M. Rogers (1983) yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Dan peneliti juga akan menganalisis persepsi masyarakat dengan menggunakan teori Bimo Walgito (2010) yaitu penyerapan terhadap rangsang objek dari luar individu, pengertian atau pemahaman, dan penilaian atau evaluasi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang uraian metodologi penelitian yang merupakan dasar penelitian yang digunakan untuk menghasilkan suatu data yang dapat diperoleh seperti: Paradigma Penelitian, Metode Penelitian, Desain Penelitian, Sumber dan Teknik Perolehan Data, Perekrutan Informan, Teknik Analisis Data, *Goodness and Quality Criteria* penelitian, Lokasi Penelitian, Jadwal Penelitian dan Keterbatasan Penelitian.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, menggunakan paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme adalah paradigma yang

memandang ilmu sosial sebagai analisis sistematis terhadap pengertian aksi sosial (Hidayat, 2002). Alasan peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme dalam penelitian ini karena dengan paradigma ini peneliti mampu melakukan analisis yang sistematis melalui observasi terhadap inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Bebung di Diskominfosantik Kabupaten Bekasi agar mampu memahami dan menafsirkan bagaimana proses inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi Bebung tersebut dilakukan.

Teknik perolehan data, untuk data primer, dengan menggunakan wawancara mendalam dan observasi langsung. Dalam perolehan informan menggunakan *Purposive Sampling*, dan peneliti memilih strategi penelitian yaitu studi kasus.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan temuan-temuan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan tentang “Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi”.

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi kesimpulan dan rekomendasi peneliti mengenai Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi rujukan atau referensi yang digunakan dalam penelitian baik buku, jurnal, skripsi atau tesis, produk hukum dan *website*.

LAMPIRAN

Lampiran berisi tentang hal-hal penting terkait penelitian, seperti pedoman wawancara, instrumen penelitian, keterangan pendukung penelitian serta dokumentasi penelitian.