

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Melayani masyarakat telah menjadi tujuan serta kewajiban utama yang penting dalam proses penyelenggaraan administrasi publik. Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik merupakan isu kebijakan strategis sebab pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Indonesia cenderung berjalan di tempat. Pada prinsipnya, perwujudan pelayanan publik adalah untuk manusia, karena manusia secara alamiah membutuhkan pelayanan. Sebagaimana pendapat Rusli (2004) yang menyatakan bahwa manusia senantiasa selalu membutuhkan pelayanan dalam menjalankan kehidupannya, pelayanan sesuai dengan *life cycle theory of leadership* bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan tingkat pelayanan yang dibutuhkan manusia akan semakin menurun. Fokus utama dari Kebijakan Publik dalam suatu negara modern adalah pelayanan publik.

Perubahan paradigma dalam penyelenggaraan administrasi publik saat ini memberikan peluang kepada masyarakat untuk dengan cepat dan mudah mendapatkan dan memperoleh pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sesuai dengan kemampuan serta kebutuhan publik. Partisipasi publik dalam menyelenggarakan layanan sebagaimana dicantumkan melalui Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana pelayanan publik dimulai dengan proses perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi.

Publik selalu menuntut kepada birokrat atau pejabat pemerintah memberikan layanan yang berkualitas, walaupununtutannya sulit untuk terealisasikan , karena dapat dilihat dan dirasakan bahwa pelayanan publik yang terjadi di Indonesia hingga kini dianggap semrawut atau berbelit-belit lamban serta mahal. Hal tersebut terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan dilayani. Hal ini menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih tepat, cepat, akurat, ekonomis, serta mudah melalui penggunaan perangkat teknologi informasi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut kreatif membuat rencana inovatif untuk memfasilitasi pelayanan publik. Salah satunya bisa diwujudkan melalui inovasi terbaru dalam memberikan layanan kepada publik.

Dalam Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik merupakan gagasan ide baru dalam bentuk pelayanan publik, yang merupakan gagasan orisinil atau adaptasi yang secara langsung maupun tidak dapat bermanfaat bagi masyarakat. Inovasi tidak selalu merupakan ciptaan baru, melainkan termasuk metode dalam inovasi pelayanan publik, yang dapat memberikan manfaat.

Inovasi hadir sebagai jawaban adanya permasalahan dan kebutuhan yang selalu meningkat, karena untuk menjalankan kehidupannya manusia selalu dihadapkan

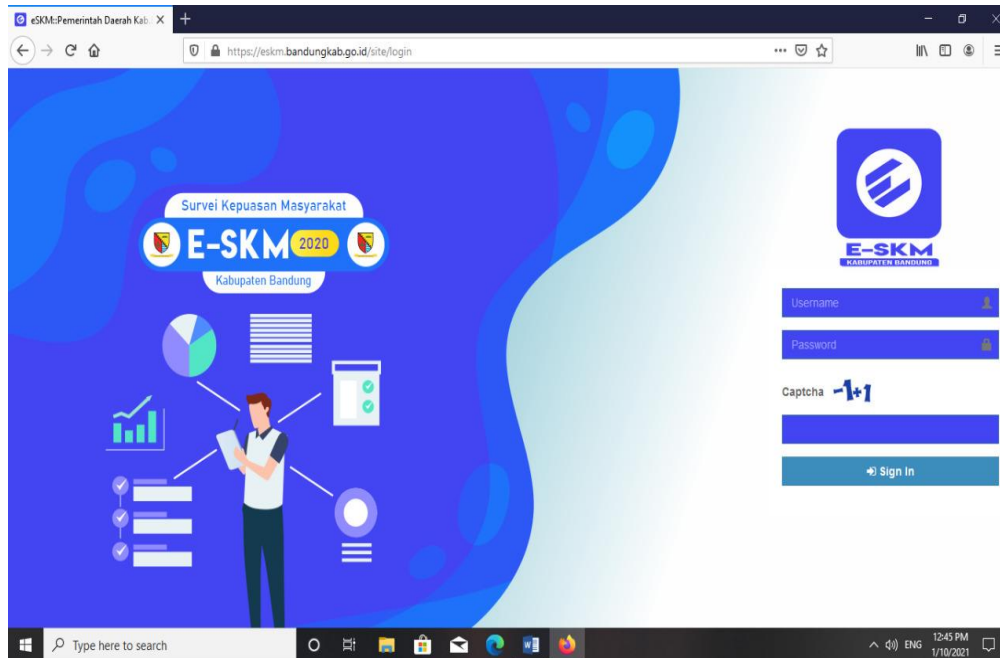
dengan dua hal yaitu kebutuhan dan masalah. Dalam sektor publik adanya inovasi sangatlah penting karena tuntutan dari prinsip *good governance* yang pandai membimbing organisasi publik agar dapat meningkatkan kinerjanya lebih baik lagi. Langkah yang bisa pemerintah lakukan baik di tingkat pusat ataupun daerah untuk menjawab permasalahan yang selalu ada dalam pelayanan bisa dilakukan dengan menerapkan inovasi pelayanan publik berbasis online. Pelayanan berbasis online ini sebagai upaya dalam proses penyelenggaraan *E-Government* di lingkungan pemerintahan. Sebagaimana dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Bahwa *E-Government* ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan.

Salah satu inovasi pelayanan publik yang saat ini sudah diluncurkan oleh Pemerintahan Kabupaten Bandung yaitu aplikasi E-SKM (Elektronik Survei Kepuasan Masyarakat) yang merupakan aplikasi untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan yang berada di Kabupaten Bandung. Inovasi E-SKM ini hadir sebagai upaya untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan dengan meningkatkan pelayanan publik, meningkatkan peran masyarakat khususnya daya saing daerah di Kabupaten Bandung. Serta mendukungnya pelaksanaan *E-Government* di lingkungan

Pemerintahan Kabupaten Bandung. Inovasi E-SKM ini merupakan salah satu aplikasi unggulan yang ada di Kabupaten Bandung yang berhasil meraih penghargaan *Innovative Government Award (IGA) 2020* untuk kategori kabupaten sangat inovatif, dari Kemendagri Republik Indonesia.

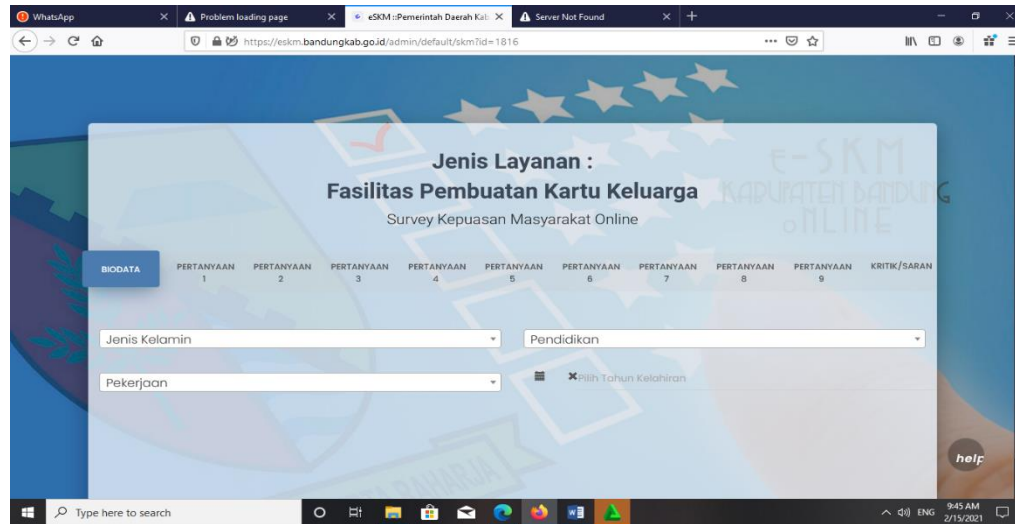
Salah satu pemerintahan yang dekat dengan masyarakat adalah Kecamatan. Kecamatan merupakan gambaran dari layanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah. Sebagai penyelenggara pelayanan administrasi tugas pokoknya yaitu membantu Bupati dalam menyelenggarakan pemerintahan, kemasyarakatan dan pembangunan di wilayahnya, untuk meningkatkan efektifitas pelayanan publik dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik.

Kecamatan Arjasari merupakan Kecamatan yang berada di Kabupaten Bandung yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan secara administrasi ataupun pelayanan lainnya kepada masyarakat. Untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada publik, pemerintah Kecamatan Arjasari sudah menerapkan aplikasi E-SKM dalam menyelenggarakan pelayanannya sejak bulan September 2020. Melalui aplikasi ini pengunjung dapat menilai secara langsung kinerja pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanannya. Berikut tampilan dari aplikasi E-SKM



Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi E-SKM

Berdasarkan gambar diatas, pertama-tama langkah-langkah yang perlu dilakukan yaitu masukan *username* dan *password* untuk login yang sudah disediakan kecamatan.



Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi E-SKM

Berdasarkan gambar diatas, setelah pengunjung login ke aplikasi E-SKM pengunjung akan memilih jenis pelayanan apa yang dibutuhkan kemudian mengisi biodata yang terdiri dari jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan. Setelah itu akan dihadapkan dengan menjawab sembilan unsur pertanyaan yang berkaitan dengan persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan atau pengaduan, serta sarana dan prasarana.

Sebelum diterapkannya aplikasi E-SKM, di Kecamatan arjasari sendiri sudah diterapkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tetapi masih dikerjakan secara manual dengan membagikan kuesioner-kuesioner dalam bentuk kertas ke pengunjung yang hadir ke Kecamatan Arjasari atau dengan membagikannya melalui tiap Desa yang berada di lingkungan Kecamatan Arjasari. Dalam melakukan survei secara manual di Kecamatan Arjasari hanya menggunakan dua jenis pelayanan saja yaitu pelayanan dalam pembuatan E-KTP dan pembuatan Kartu Keluarga, berbeda

dengan menggunakan aplikasi E-SKM bisa lebih banyak dalam melakukan survei kepuasan masyarakat.

Hadirnya aplikasi E-SKM tersebut sangat bermanfaat baik bagi pengunjung ataupun untuk pegawai kecamatan itu sendiri. Sebagaimana dengan teori yang digunakan yaitu teori dari Rogers yang menjelaskan mengenai atribut-atribut dalam proses pelaksanaan inovasi yang terdiri dari *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif suatu inovasi diharuskan memiliki keunggulan yang lebih dibandingkan sebelumnya. Adapun keunggulan dari aplikasi tersebut yaitu pengunjung bisa menilai secara langsung terhadap kinerja pegawai dengan cara langsung mengakses melalui aplikasi E-SKM tersebut. Kemudian dalam E-SKM hasil dari penilaian pengunjung akan langsung muncul, berbeda dengan menggunakan survei sebelumnya yaitu Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara manual memerlukan waktu yang cukup lama. Setelah adanya aplikasi E-SKM dalam penggunaannya banyak memberikan dampak perubahan, baik dari segi penggunaannya, hasilnya, tingkat partisipasi masyarakatnya.

Dari segi *Compatibility* atau kesesuaian aplikasi E-SKM ini diharapkan bisa sesuai diterapkan dan memberikan manfaat yang diberikan kepada publik agar puas terhadap pelayanan yang diberikan di Kecamatan Arjasari, hadirnya aplikasi ini masyarakat bisa berpartisipasi langsung dalam menilai kinerja pegawai.

Adapun kerumitan atau *Complexity* yang menjadi permasalahan dalam penerapan inovasi aplikasi E-SKM yaitu kurangnya fasilitas akses internet yang menunjang dalam proses penerapan aplikasi tersebut, selain itu permasalahan yang ada yaitu kurangnya sumber daya yang memadai serta kurangnya sarana komputer. Seperti yang kita ketahui bahwa dalam menerapkan suatu aplikasi haruslah terkoneksi langsung dengan internet karena kesiapan akses internet, sarana dan prasarana serta kesiapan sumber daya manusia merupakan hal mutlak yang harus tersedia dalam penyelenggaraan aplikasi berbasis *E-Government*.

Kurangnya akses internet tersebut menjadi suatu permasalahan di beberapa Kecamatan di Kabupaten Bandung salah satunya di Kecamatan Arjasari, bisa dilihat dari tabel berikut

Tabel 1.1

Daftar Ketersediaan Sarana Teknologi Komunikasi Dan Informasi di Kabupaten Bandung Tahun 2012-2016

No.	Sarana/Prasarana (Teknologi) Komunikasi Dan Informasi	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1.	Jumlah perangkat daerah yang mempunyai akses internet.	28	72	72	72	72	74
2.	Jumlah sistem informasi yang ada	38	38	38	61	71	110

3.	Jumlah titik hotspot yang di fasilitasi oleh pemerintah daerah	5	5	5	5	4	4
----	--	---	---	---	---	---	---

Sumber : Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik Kabupaten Bandung 2017

Seperti terlihat pada tabel diatas, jumlah akses internet yang disediakan oleh pemerintah daerah adalah mencapai lima titik, yang berarti perbandingan total luas keseluruhan wilayah Kabupaten Bandung yang terdiri dari 31 Kecamatan, yang menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan organisasi kecamatan yang mengakibatkan pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat belum sepenuhnya bisa terwujud.

Selain kurangnya akses internet yang menghambat dalam penerapan aplikasi E-SKM yaitu kurangnya fasilitas komputer yang dapat digunakan, serta kurangnya sumber daya manusia yang memadai sehingga ini merupakan permasalahan yang terjadi yang menghambat proses penerapan inovasi berupa aplikasi E-SKM di Kecamatan Arjasari. Adapun SDM yang tersedia di Kecamatan Arjasari Tahun 2016-2021

Tabel 1.2
Jumlah Pegawai Kecamatan Arjasari Berdasarkan Tingkat Pendidikan
Tahun 2016-2021

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian			Jumlah	Persentase
		PNS	CPNS	TKK		
1.	SD	0	0	0	0	0%
2.	SMP	1	0	0	1	0,5%
3.	SMA	11	0	0	11	0,55%
4.	D3	0	0	0	0	0%
5.	S1	4	0	0	4	0,2%
6.	S2	2	0	0	2	0,1%
	Jumlah	18	0	0	18	

Sumber : Rencana Strategis Kecamatan Arjasari Tahun 2016-2021

Seperti terlihat pada tabel 1.2 diatas bahwa pegawai Kecamatan Arjasari berdasarkan tingkat pendidikan meliputi : SD sebesar 0% SMP 0,5%, SMA 0,55% D3 0%, S1 0,2% dan S2 sebesar 0,1% Kecamatan Arjasari sebagai lembaga teknis daerah, secara pendidikan formal masih belum memadai, dan kapasitas sumber daya manusia perlu ditingkatkan.

Dalam mengelola suatu aplikasi diperlukan keahlian, akan tetapi di Kecamatan Arjasari masih minim sumber daya yang ahli di bidang teknologi, selain itu harus di dukung oleh fasilitas yang memadai baik dari jaringan internet ataupun sarana dan prasarananya. Sehingga hal tersebut masih menjadi kendala yang dihadapi dalam penerapan Aplikasi E-SKM di Kecamatan Arjasari.

Berangkat dari latar belakang diatas penulis sangat tertarik untuk mengadakan penelitian selanjutnya dan pembahasannya dituangkan dalam bentuk skripsi dengan berjudul “**Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Melalui Layanan E-SKM Di Kecamatan Arjasari Kabupaten Bandung**”.

B. Identifikasi Masalah

1. Adanya penerapan inovasi berbasis *E-Government* tetapi tidak di dukung oleh fasilitas yang memadai seperti kurangnya sarana prasarana teknologi berupa akses internet.
2. Masih kurangnya sumber daya manusia yang memadai
3. Kurangnya fasilitas komputer yang memadai

C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, dapat dirumuskan permasalahannya yaitu:

1. Bagaimana *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) dalam penerapan Inovasi E-SKM di Kecamatan Arjasari ?
2. Bagaimana *Compability* (Kesesuaian) dalam penerapan Inovasi E-SKM di Kecamatan Arjasari ?
3. Bagaimana *Compexity* (Kerumitan) dalam penerapan Inovasi E-SKM di Kecamatan Arjasari ?
4. Bagaimana *Triability* (Kemungkinan dicoba) dalam penerapan Inovasi E-SKM di Kecamatan Arjasari ?

5. Bagaimana *Observability* (Kemudahan diamati) dalam penerapan Inovasi E-SKM di Kecamatan Arjasari?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) dalam penerapan inovasi E-SKM di Kecamatan Arjasari.
2. Untuk mengetahui bagaimana *Compability* (Kesesuaian) dalam penerapan inovasi E-SKM di Kecamatan Arjasari.
3. Untuk mengetahui bagaimana *Complexity* (Kerumitan) dalam penerapan inovasi E-SKM di Kecamatan Arjasari.
4. Untuk mengetahui bagaimana *Triability* (Kemungkinan dicoba) dalam penerapan inovasi E-SKM di Kecamatan Arjasari.
5. Untuk mengetahui bagaimana *Observability* (Kemudahan diamati) dalam penerapan inovasi E-SKM di Kecamatan Arjasari.

E. Manfaat Hasil Penelitian

1. Secara Teoritis
 - a. Untuk mengembangkan dan memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori selama peneliti menempuh pendidikan tinggi di Jurusan Administrasi Publik.

- b. Sebagai tantangan untuk peneliti supaya bisa menganalisis suatu permasalahan dan dapat menyelesaikannya.

2. Secara Praktis

- a. Bagi peneliti, hasil penelitian ini adalah sebagai wujud dari bentuk penerapan ilmu yang telah dipelajari khususnya di Jurusan Administrasi Publik.
- b. Bagi instansi terkait yaitu di Kecamatan Arjasari, penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan serta membantu kecamatan dalam penerapan inovasi pelayanan publik untuk terwujudnya pelayanan yang *good governance*.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Rogers menjelaskan tentang inovasi yaitu *innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by individual or other unit of adopter*.

Yang berarti, inovasi merupakan sebuah ide, individu dalam adat atau unit adopsi lainnya yang dianggap sebagai objek baru.

Albury (2003) mendefinisikan inovasi sebagai ide baru yang efektif, yaitu inovasi terkait erat dengan ide baru yang berguna. Sebuah inovasi harus memiliki nilai manfaat. Jika sebuah inovasi tidak baru, maka tidak akan ada artinya dan manfaatnya tidak akan terasa.

Menurut Everett M. Roger ada lima atribut mengenai inovasi diantaranya :

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Suatu inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai yang lebih dan mempunyai nilai kebaruan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya yang menjadi pembeda.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Inovasi harus memiliki sifat kesesuaian, yang dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak di buang begitu saja. Selain itu, inovasi harus dapat lebih mudah untuk digunakan.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, inovasi memiliki sifat baru dan tingkat kompleksitas yang tinggi. Namun, karena inovasi memberikan metode yang lebih baik, kompleksitas bukanlah permasalahan penting yang dapat diselesaikan.

4. *Triability* (Kemungkinan dicoba)

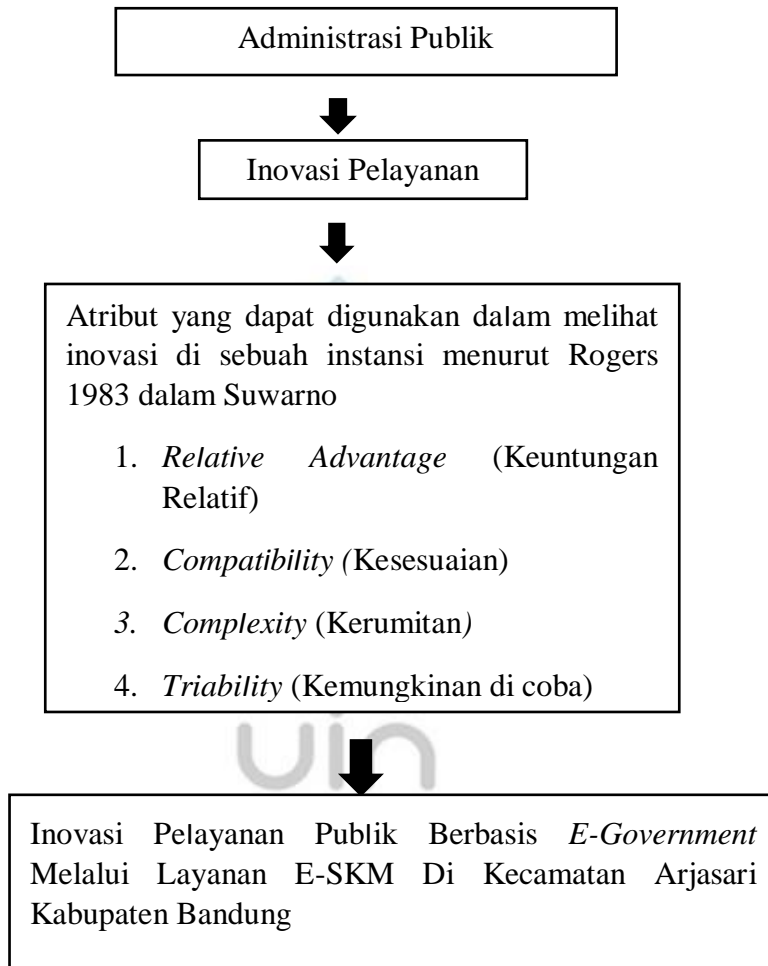
Hanya inovasi yang sudah teruji dan terbukti inovatif yang bisa diterima dibandingkan dengan inovasi yang lama, dan memiliki kelebihan.

5. *Observability* (Kemudahan diamati)

Inovasi harus bisa diamati dengan mudah untuk menghasilkan suatu yang lebih baik dari segi bagaimana inovasi itu bekerja.



Kerangka Pemikiran



Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran

G. Proposisi

Penerapan inovasi aplikasi E-SKM Di Kecamatan Arjasari akan berjalan baik jika sesuai dengan teori menurut Rogers yaitu keuntungan (*Relative Advantage*), kesesuaian (*Compability*), menghilangkan kesulitan (*Complexity*), serta memiliki kemudahan (*Observability*).

