

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian ini memaparkan 5 (lima) penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti tentang program pengaduan. Dari penelitian terdahulu ini peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian peneliti. Berikut ini merupakan penelitian terdahulu yang telah dipublikasikan dalam bentuk jurnal terkait penelitian yang dilakukan:

1. Alif Fajarria dan Annisa Shodiqien (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik : Vol 6, No 1, Januari-April 2018, ISSN : 2303-341X)

Penelitian pertama ini dengan berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui *command center* 112 dalam menangani pengaduan masyarakat di badan penanggulangan bencana dan perlindungan masyarakat (BPB LINMAS) Kota Surabaya” oleh Alif Fajarria, Annisa Shodiqien. Dalam penelitian Alif ini memiliki berbagai permasalahan seperti banyaknya nomor telepon dari beberapa instansi yang harus dihubungi dalam menangani permasalahan sosial di Kota Surabaya, masyarakat masih sering mengalami kebingungan dalam menyampaikan keluhan/laporan/pengaduan ataupun permasalahan lainnya yang sering terjadi di lingkungannya, antara lain seperti kebakaran, kecelakaan lalu-lintas, konflik sosial, bangunan runtuh, orang tenggelam, papan reklame roboh, pohon tumbang, kemacetan, jalan berlubang, dan permasalahan lainnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik penentuan informan menggunakan teknik purposive dan snowball sampling. Inovasi layanan *Command Center* 112 dilihat dari atributnya telah memiliki banyak keuntungan, antara lain menggunakan sistem tanggap bencana dengan pelayanan terpadu satu pintu (*One Stop Service*), teknologi yang canggih dalam

penerapannya, serta dapat mempersingkat waktu penanganan dalam respon time yang lebih tanggap yakni 7 menit dibandingkan dengan respon time nasional yakni 15 menit.

Perbedaan : Perbedaan pada penelitian ini, pada penelitian terdahulu pertama ini membahas terkait dengan pelayanan satu pintu milik kota Surabaya yang bernama *Command Center 112*. Sedangkan pada penelitian yang peneliti lakukan penelitian membahas terkait penelitian pada inovasi pelayanan melalui aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) milik Kabupaten Bekasi.

Persamaan : Persamaannya ada pada titik sama-sama membahas terkait inovasi pelayanan pengaduan masyarakat milik instansi pemerintah, Teori yang dilakukan untuk meneliti keberhasilan inovasi sama-sama menggunakan teori dari Rogers.

2. Siti Widharetno Muslim (Vol XV, No 1, Juni 2018, ISSN : 1829-8974).

Pada penelitian kedua ini yang berjudul “Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung” oleh Siti Widharetno Mursalim. Dalam penelitian Siti ini memiliki berbagai permasalahan yang di antaranya adalah masih banyak masyarakat yang belum mengetahui proses kerja dari sistem ini, Masyarakat tidak mengerti lembaga pemerintah mana yang menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat. Masyarakat Kota Bandung masih banyak yang belum memahami kemana mereka harus mengadukan keluhannya, karena tidak ada mekanisme yang jelas atas aduan dari masyarakat. Mekanisme pengaduan masyarakat di Kota Bandung belum sepenuhnya terpublikasikan secara optimal dan kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat enggan untuk menyampaikan keluhannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kualitatif. Dan teori yang digunakan menggunakan teori Manajemen Komplain menurut Tjiptono yang

indikatornya antara lain : *Komitmen, Visible, Accesible, Kesederhanaan, Kecepatan, Fairness, Confidential, Records, Sumber daya, dan Remedy.* Hasil Penelitian pada jurnal ini Pengelolaan sistem LAPOR! di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung belum tersosialisasi secara merata di kalangan masyarakat sendiri dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang belum menggunakan aplikasi LAPOR!.

Perbedaan : Perbedaan pada penelitian ini yaitu pada penelitian terdahulu kedua ini Aplikasi yang digunakan dalam melakukan pengaduan yaitu Aplikasi Lapor, dan teori yang digunakan pula menggunakan teori Tjiptono dengan 10 Indikator didalamnya, dan penelitian yang dilakukan juga di kota Bandung. Sedangkan pada penelitian yang peneliti lakukan penelitian, Aplikasi yang digunakan menggunakan aplikasi BEBUNGE (Bekasi Nyambung Bae) Aplikasi yang dimiliki oleh Kabupaten Bekasi, teori yang digunakan menggunakan teori Rogers dalam suwarno 2008 yang terdapat 5 Indikator didalamnya. Dan penelitian yang dilakukan di Kabupaten Bekasi.

Persamaan : Membahas terkait pengaduan masyarakat berbasis online dengan sebuah aplikasi pengaduan.

3. Fiki Dzakiyati, Rosihan Widi Nugroho dan Hardi Warsono (Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik, Vol 03, No 1, 2018, ISSN : 2460-9714).

Pada penelitian Ketiga ini, yang berjudul “Lapor Hendi : Jembatan Pengaduan yang setengah hati” oleh Fiki Dzakiyati, Rosihan Widi Nugroho dan Hardi Warsono. Dalam penelitian ini memiliki permasalahan antara lain tidak semua warga Kota Semarang mengetahui dan menggunakan aplikasi ini. Sebanyak 27.8 % responden kami menyatakan tidak mengetahui aplikasi ini dan sebanyak 85.6% responden menyatakan kecewa karena tidak ada tindak lanjut atau kepastian jawaban atas aduan yang mereka layangkan lewat aplikasi Lapor Hendi ini. Lebih lanjut

85.4% menyatakan bahwa yang menjawab aduan mereka di aplikasi ini adalah sistem mesin. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan studi kasus, pengambilan data melalui studi pustaka dan wawancara. Hasil evaluasi Lapor Hendi ditemukan dalam penerapan sudah berjalan namun berjalan kurang optimal baik dari segi efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas dan ketepatan. Hasil penelitian menemukan bahwa faktor penghambat pelaksanaan program ini adalah sumber daya manusia dan teknologi. Adanya hambatan administratif dan keterbatasan teknologi menjadi alasan kurang maksimalnya layanan Lapor Hendi.

Perbedaan : Memiliki perbedaan pada penelitian ketiga ini menggunakan sebuah layanan publik berbasis online yang diberi nama Lapor Hendi milik Pemkot Semarang, dengan menggunakan teori William Dunn dengan 6 indikator didalamnya, serta tempat penelitian yang dilakukan di Pemerintahan Kota Semarang. Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan penelitian yaitu pada layanan pengaduan publiknya bernama BEBUNGE (Bekasi Nyambung Bae) dengan menggunakan teori inovasi pelayanan yang terdapat 5 indikator didalamnya dan penerapan aplikasi ini di Kabupaten Bekasi sebagai sebuah aplikasi pengaduan milik Kabupaten Bekasi.

Persamaan : Membahas terkait Aplikasi pengaduan masyarakat, serta metode penelitian yang dilakukan sama – sama dengan metode penelitian Deskriptif Kualitatif.

4. Niken Putri Salsabila dan Mayarni (Jurnal Reformasi, Vol 11 No 2, 2021, ISSN : 2088-7469)

Pada penelitian ke Empat ini dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Menuju *Smart City* Madani Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru” Oleh Niken Putri Salsabila dan Mayarni. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa

observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan menggunakan teori Rogers dalam (Wuri 2016). Hasil pada penelitian ini adalah inovasi pelayanan publik belum berjalan secara maksimal tetapi sudah menjadikan pelayanan menjadi efektif dan efisien.

Perbedaan : perbedaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti teliti adalah pada penelitian terdahulu ini membahas terkait dengan beberapa inovasi antara lain SIPADU, E-SAPA dan PMBRW di kecamatan Bukit Raya di Kota Pekanbaru. Sedangkan penelitian yang akan di teliti membahas terkait inovasi pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) di Kabupaten Bekasi, berbeda tempat penelitiannya dan Aplikasi yang diteliti pun berbeda.

Persamaan : Persamaannya pada penelitian ini yaitu membahas terkait inovasi pelayanan publik menuju *smart city* dengan menggunakan metode Deskriptif Kualitatif, dengan teori Rogers berdasarkan 5 indikator didalamnya.

5. Vani Pebriani dan Abd. Rohman (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol 8, No 1, 2019, ISSN : 2442-6962).

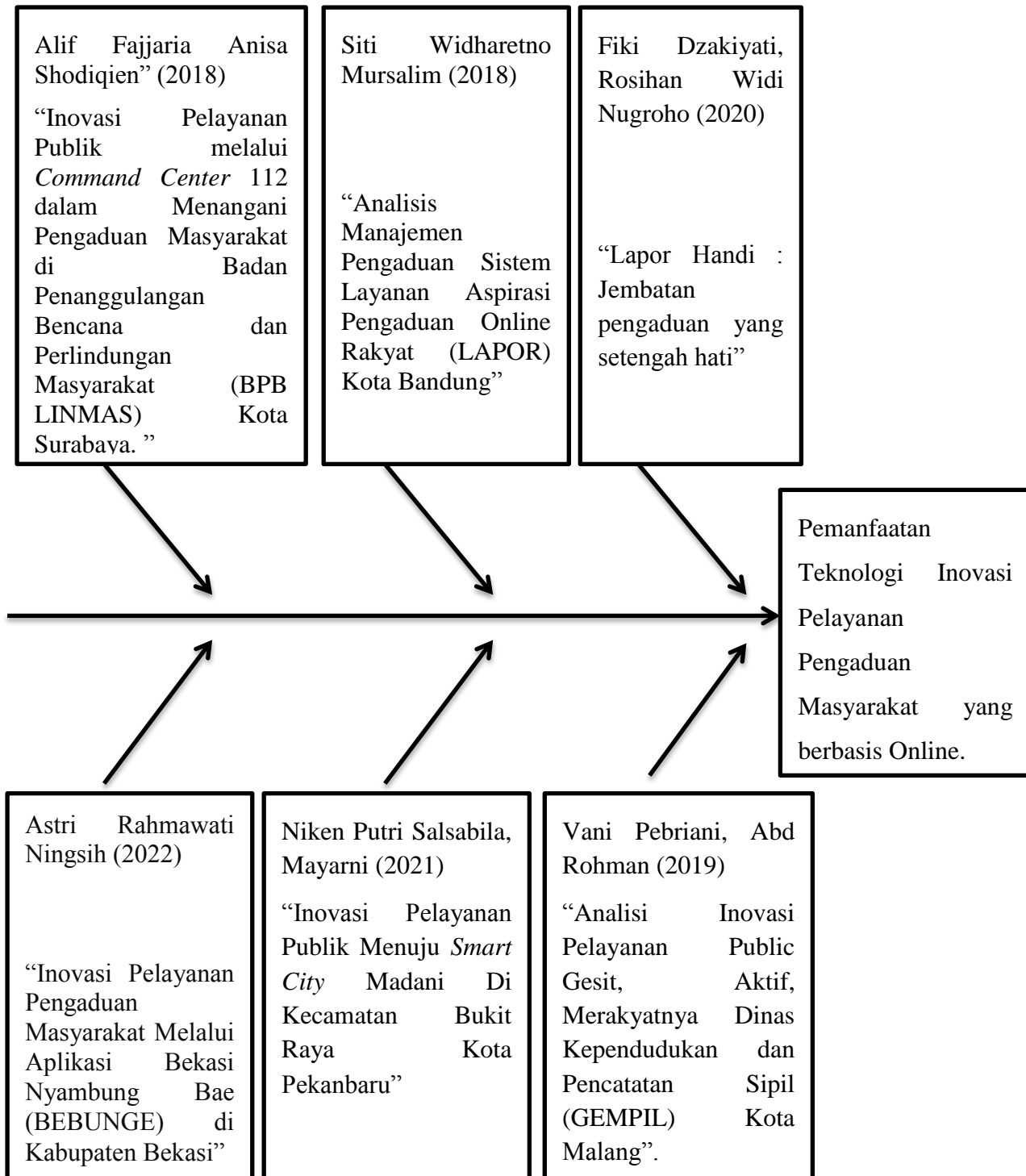
Pada penelitian Kelima ini yang Berjudul “Analisis Inovasi pelayanan public Gesit Aktif merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang” oleh . Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengguakan penelitian Kualitatif. Teori yang digunakan adalah 5 (lima) indikator standarisasi pelayanan publik menurut Mukarom (2018:85). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang sudah memangkas birokrasi dengan penyederhanaan persyaratan dan prosedur pelayanan melalui penetapan Standar Pelayanan (SP) melalui tiga inovasi yaitu, Paket Hemat (PaHe), Metode Jemput dan Antar Bola serta Mobile e-

KTP Recording, dengan menggunakan empat (4) aplikasi berbasis online , yaitu: aplikasi JITSJI, *Only Office*, *WhatsAct*, dan *Dear Diary*.

Perbedaan : Perbedaan pada penelitian ini terdapat pada penelitian terdahulu ke Lima ini membahas terkait pelaksanaan inovasi pelayanan publik gesit, aktif merakyatnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Gampil), penelitian dilakukan di Kota Malang, sedangkan yang akan diteliti yaitu terkait inovasi pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE), dan penelitian yang digunakan di Kabupaten Bekasi.

Persamaan : Persamaan penelitian terdahulu ke Lima dengan penelitian yang di lakukan penelitian yaitu pada metode yang digunakan dengan metode kualitatif, dan sama-sama membahas mengenai inovasi pelayanan publik.

Gambar 2.1
Fish Bone Diagram



Dapat disimpulkan terkait dengan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu di atas, terdapat perbedaan diantaranya yaitu : pertama, perbedaan ada pada lokus penelitian. Penelitian dilakukan di Dinas Komunikasi, Informasi, Persandian dan Statistik Kabupaten Bekasi untuk mengetahui terkait dengan pelaksanaan inovasi pelayanan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) di Kabupaten Bekasi dengan menggunakan teori inovasi menurut Rogers dengan 5 indikator didalamnya. Kedua, Perbedaannya ada pada permasalahan yang diangkat, yaitu dengan permasalahan Tentang pelaksanaan inovasi pengaduan masyarakat di kabupaten bekasi dengan menggunakan aplikasi berbasis online yang bernama Aplikasi BEBUNGE (Bekasi Nyambung Bae). Ketiga, dapat berguna bagi perkembangan ilmu administrasi publik dengan memfokuskan pada pembahasan yang mengarah kepada pelaksanaan inovasi pengaduan masyarakat di Kabupaten Bekasi, sejauh mana keberhasilan inovasi pengaduan tersebut digunakan untuk mempermudah masyarakat dan sebagai alat komunikasi antar masyarakat dengan pemerintah. Sehingga dalam hal ini adanya kebaruan/novelty dalam penelitian terkait Inovasi pengaduan di Kabupaten Bekasi dengan memanfaatkan teknologi.

2.2 Kajian Teori

Pada Sub-bab ini akan dipaparkan mengenai teori-teori pendukung yang berkaitan dengan penelitian. Adapun teori-teori yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut :

2.2.1 Konsep Inovasi

2.2.1.1 Definisi Inovasi

Inovasi pada umumnya sering kali diterjemahkan sebagai penemuan baru, namun sebenarnya aspek “kebaruan” dalam inovasi lebih ditekankan untuk inovasi sektor swasta, sedangkan, inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek “perbaikan” yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan

pelayanan publik secara lebih efektif, efisien dan berkualitas, murah dan terjangkau (Angraeny, 2013).

Damanpour dalam suwarno (2008) sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Sedangkan menurut Albury dalam suwarno (2008) secara lebih sederhana mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work* yang berarti bahwa inovasi selalu berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat.

Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam berkembangnya suatu organisasi. Beberapa organisasi baik itu organisasi sektor swasta ataupun sektor publik seperti organisasi pemerintahan berupaya untuk menemukan inovasi-inovasi. Inovasi menurut Said dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi. Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaiki namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru menciptakan produk, proses, dan layanan. (Susanto, 2010 :158)

Menurut Hamel (2000), inovasi dimaknai sebagai peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama dan memberi pengaruh yang signifikan terhadap cara sebuah manajemen yang dijalankan. Berdasarkan penjelasan tersebut inovasi identik tidak hanya pada pembaharuan dalam aspek teknologi atau peralatan yang baru saja, namun juga dalam lingkup yang lebih luas seperti produk, proses, dan bentuk layanan yang menunjukkan adanya suatu perubahan dalam praktik penyelenggaraan suatu organisasi.

Inovasi diperlukan dalam penyelenggaraan suatu organisasi baik swasta maupun organisasi sektor publik seperti instansi pemerintahan. Inovasi dalam organisasi pemerintahan menjadi suatu tuntutan bagi

instansi pemerintahan menyusul semakin meningkatnya desakan dari publik akan adanya peningkatan kinerja dari instansi pemerintahan agar mampu menyelesaikan permasalahan di dalam kehidupan masyarakat melalui suatu program dan pelayanan. Inovasi secara relevan dapat digunakan di sektor publik arena fungsi alternatifnya untuk mencari solusi baru atas persoalan lama yang tak kunjung tuntas.⁴ Inovasi pada instansi pemerintahan sangat dibutuhkan dalam proses penyediaan pelayanan publik dengan mengembangkan cara-cara baru dan sumber daya baru. Di samping itu, inovasi di sektor publik bisa dilaksanakan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik senantiasa dihadapkan pada kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran. (Khairudin, 2008: 43)

Menurut Mulgan dan Albury (2008) memaparkan beberapa alasan mengapa ruang lingkup publik harus melakukan inovasi, yaitu:

- 1) Untuk menanggapi secara lebih efektif perubahan dalam kebutuhan dan ekspektasi publik yang terus signifikan.
- 2) Untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk bagian-bagian yang pada masa lalu hanya mengalami sedikit kemajuan.
- 3) Untuk memasukkan unsur biaya dan peningkatan efisiensi. Inovasi pelayanan pertanahan memberikan kesempatan dan kecepatan yang lebih baik kepada masyarakat. Selain itu inovasi pelayanan pertanahan akan menjangkau kebutuhan masyarakat secara lebih efektif dan efisien karena menembak setiap kebutuhan masyarakat secara tepat dan tidak membuang energi dan anggaran.

Adapun ciri-ciri inovasi dalam Djamrut (2015) yaitu : memiliki kekhasan/kekhususan, memiliki ciri atau unsur kebaruan, program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana, dan inovasi yang digulirkan

memiliki tujuan. Sedangkan prinsip-prinsip inovasi menurut Drucker hal-hal yang harus dilakukan dalam berinovasi ini adalah :

- a) Inovasi yang terarah dan sistematis
- b) Inovasi meliputi hal yang konseptual maupun perceptual
- c) Inovasi harus efektif, sederhana dan terfokus
- d) Inovasi yang efektif dimulai dari hal yang kecil
- e) Memerlukan komitmen dari pimpinan

Prinsip inovasi yang dikemukakan Drucker ini menekankan bahwa inovasi dilakukan mulai dari sesuatu yang sederhana, kecil, terfokus, memenuhi kebutuhan sekarang yang dijalankan dengan didasari pengetahuan, mempertimbangkan segala aspek, dan perlu komitmen.

2.2.1.2 Jenis-jenis Inovasi

Inovasi bukan hanya menyangkut penciptaan suatu produk tetapi juga meliputi banyak hal lainnya. Ancok (2012) mengemukakan beberapa jenis-jenis inovasi, yaitu:

1) Inovasi Pelayanan

Ialah unsur yang sangat penting dalam pemasaran sebuah barang dan jasa. Pelayanan berkaitan dengan emosi. Orang akan meninggalkan suatu barang atau jasa bila pemberi pelayanan lambat dalam bekerja, tidak ramah, marah-marah, dan cemberut, termasuk harus menunggu cukup lama untuk memperoleh suatu produk atau pelayanan. Perusahaan tetap terus berpikir dan mencari solusi supaya kualitas pelayanan bisa meningkat.

2) Inovasi Proses

Ialah sebuah proses dalam pembuatan suatu barang atau penyampaian sebuah layanan kepada pelanggan/customers akan memakan waktu, biaya, dan tenaga. Baik itu bagi penyedia barang maupun bagi pengguna barang. Bagi penyedia barang, misalnya proses yang tidak

efisien akan membuat sebuah barang terlambat masuk pasar, dan biaya operasional pembuatan barang akan tinggi. Dalam kegiatan operasional, sebuah organisasi harus menyederhanakan proses kerja untuk memperoleh efisiensi, atau menemukan proses yang sama sekali baru dengan meninggalkan proses operasi yang lama demi membuat batu loncatan dalam pencapaian hasil kerja organisasi.

3) Inovasi Produk

Pengguna produk menginginkan produk yang multiguna. pengguna juga menginginkan barang yang berharga ekonomis, kuat, mudah, dan sederhana dalam pengoperasian dan penggunaannya. Perlu juga diperhatikan bahwa barang yang dipakai seseorang menjadi bagian dari kepribadiannya. Karakteristik yang ada pada barangakan terkait dengan gengsi dan kelas sosial si pengguna. Oleh karena itu, desain produk, tampilan, dan fitur yang ada dalam produk sangat penting bagi penggunanya.

2.2.1.3 Sumber Inovasi

Meninjau pentingnya inovasi organisasi dalam mempertahankan keberadaan dan meningkatkan perubahan organisasi diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang dapat mendorong proses terjadinya inovasi.

Menurut West (2000) inovasi berasal dari kata kreativitas ide-ide baru, inovasi adalah penerapan ide-ide tersebut secara aktual dan praktek. Hal-hal yang dapat merangsang inovasi:

- a) Tantangan dalam lingkungan organisasi
- b) Tekanan yang kuat pada kualitas baik dalam proses maupun akhir suatu layanan
- c) Adanya koordinasi dan komunikasi antara departeme
- d) Adanya tuntutan kebutuhan prosedur yang dirancang secara cermat untuk memastikan kerja gabungan yang efektif.

- e) Adanya asumsi-asumsi dasar organisasi yang terbuka untuk dikritisi.

Sumber-sumber inovasi menurut Coyne (1999) dapat diciptakan melalui:

- a) Penciptaan iklim yang kondusif, apabila ide karyawan disambut, kontribusinya dihargai, maka hal ini akan memicu organisasi untuk kreatif
- b) Menerima Kesalahan, apabila ide kreatif dan pemikiran yang berani merupakan elemen yang penuh resiko, jangan menghukum sebuah kesalahan dari ide kreatif, hal ini menghilangkan kreativitas.
- c) Menyusun tujuan, mematuhi

Dalam pandangan Coyne (1999) inovasi bersumber dari iklim keterbukaan baik itu, ide kreatif, tidak menghukum suatu kesalahan dari ide kreatif, mengkomsumsikan komitmen dan penyusunan tujuan

Menurut Harvard Business Essentials (2003) terdapat 5 sumber ide inovasi yaitu:

- a) Pengetahuan baru misalnya perkembangan sains dan teknologi
- b) Saran dan ide konsumen
- c) Pengguna utama merupakan perusahaan dan individu, konsumen dan non-konsumen pengguna utama yang memiliki kebutuhan yang unik sesuai dengan dibidangnya.
- d) Desain yang memahami konsumen ide inovasi diperoleh melalui pengamatan terhadap penggunaan barang dan mengidentifikasi kebutuhan yang belum ditemukan pengguna.
- e) Penemuan, ide inovasi diperoleh dengan melakukan penelitian formal dan pengembangan.

Menurut pendapat ini inovasi diperoleh dari pengetahuan baru baik interaksi dengan konsumen, pengguna utama, skunsworks, maupun hasil penelitian secara formal.

2.2.1.4 Level Inovasi

Level inovasi ini dijelaskan oleh Muluk (2008) berentang mulai dari inkremental, radikal, sampai tranformatif :

- a) Inovasi Inkremental berarti inovasi yang terjadi untuk membawa perubahan-perubahan kecil terhadap suatu proses perubahan atau pelayanan yang ada. Pada umumnya sebagian besar inovasi yang berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian.
- b) Inovasi radikal yaitu perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau penemuan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian serta pelayanan.
- c) Inovasi transformatif atau sistematis yang melakukan perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dan menstransformasi semua sektor dan secara dramatis mengubah dalam organisasi. Inovasi jenis ini menginginkan waktu yang lebih lama untuk mendapatkan hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya dan organisasi.

Menurut pandangan tersebut mengenai inovasi yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang sedang berlangsung sehingga dapat membawa perubahan dalam keorganisasian dan pelayanan.

2.2.1.5 Tahapan Inovasi

Suatu proses inovasi bagi organisasi berbeda dengan proses yang terjadi secara individu. Sebagai sebuah organisasi sektor publik dalam mengadopsi produksi inovasi akan melalui tahapan sebagai berikut Rogers (2003):

- a) *Initiation* atau perintisan Tahapan perintisan atau fase agenda setting dan matching. Ini merupakan tahapan awal pengenalan

situasi dan pemahaman permasalahan yang terjadi. Pada tahapan agenda setting ini dilakukan proses identifikasi dan penetapan prioritas kebutuhan dan masalah. Selanjutnya dilakukan pencarian dalam kesenjangan. Fase selanjutnya adalah penyesuaian atau penyetaraan dengan inovasi yang hendak diadopsi. Tahapan ini memastikan di organisasi.

b) *Implementation* atau pelaksanaan Pada tahapan ini, perintisan telah menghasilkan keputusan untuk mencari dan menerima inovasi yang dianggap dapat menyelesaikan permasalahan organisasi . Tahapan implementasi ini terdiri dari fase redefinisi, klarifikasi dan rutinitas :

1. Fase Redefinisi, inovasi sudah melewati proses re-invention sehingga lebih dekat dalam mengakomodasi kebutuhan organisasi menyesuaikan. Pada umumnya terjadi paling tidak perubahan struktur organisasi dan kepemimpinan dalam organisasi tersebut.
2. Fase Klarifikasi adalah terjadi ketika fase klarifikasi ini membutuhkan waktu lama, karena mempengaruhi budaya organisasi secara keseluruhan, sehingga tidak sedikit yang kemudian justru gagal dalam pelaksanaannya.
3. Fase Rutinitas adalah fase dimana inovasi sudah dianggap sebagai bagian dari organisasi. Inovasi tidak lagi mencirikan sebuah produk baru atau cara baru, karena telah menjadi bagian rutin penyelenggaraan negara. Pandangan tersebut mengenai inovasi adalah bahwa sebuah inovasi dapat diadopsi ketika sudah melewati beberapa tahapan atau dengan kata lain sebuah inovasi harus diujicobakan atau uji publik terlebih dahulu apakah mempunyai keunggulan dari pada inovasi sebelumnya.

2.2.1.6 Karakteristik Inovasi

Dalam pelaksanaannya, inovasi memiliki karakteristik/atribut didalamnya. Menurut Rogers atribut inovasi merupakan cepat lambatnya penerimaan inovasi oleh masyarakat yang dipengaruhi oleh karakteristik itu sendiri, yang mencakup lima atribut inovasi, diantaranya (Suwarno: 2008):

1. *Relative Advantage* (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* (Kesesuaian Inovasi)

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

3. *Complexity* (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* (Kemungkinan dicoba)

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

5. *Observability* (Kemudahan diamati)

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Sedangkan dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik Halvorsen (2005) adalah terdiri dari :

- a) Inovasi Konseptual Dalam artian yang menciptakan misi baru, pandangan, tujuan dan pemikiran baru.
- b) Inovasi Delivery Suatu konsep baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan sebuah masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan pribadi.
- c) Inovasi Interaksi Sistem Konsep atau cara baru yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi lainnya.

2.2. 2 Konsep Pelayanan Publik

2.2.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat disebut sebagai inti dari penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini dikarenakan salah satu fungsi pemerintah yaitu sebagai penyedia pelayanan publik bagi warga atau masyarakatnya. Bahkan Dwiyanto menyebutkan bahwa literatur terdahulu menyebutkan bahwa “*what government does is public service*”. Dengan kata lain, tugas dari pemerintah seyogyanya merupakan upaya dalam melaksanakan pelayanan bagi masyarakat. Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik. Pelayanan publik memiliki beragam define atau makna.

Selain itu, pelayanan publik juga dapat diartikasi sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk tindakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang pelaksanaannya berdasar pada ketentuan perundang-undangan kata lain, suatu pelayanan publik dalam pelaksanaannya harus mengacu pada aspek regulasi yang telah

mengatur. Sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Unsur-unsur pelayanan publik dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (1995) unsur-unsur tersebut yaitu :

- a) Metode, prosedur dan sistem adalah di dalam pelayanan publik diperlukan adanya sistem informasi, metode dan prosedur yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan tersebut.
- b) Personil, terutama menekankan kepada perilaku aparatur dalam pelayanan publik aparatur pemerintahan selaku anggota pelayanan harus disiplin, profesional, dan terbuka terhadap kritikan dari masyarakat atau pelanggan.
- c) Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik dibutuhkan adanya peralatan dan ruang kerja serta fasilitas yang memadai dalam pelayanan publik. Misalnya tempat parkir yang luas, dan ruang tunggu yang memadai di Masyarakat sebagai pelanggan/*customers* dalam pelayanan publik masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen baik level pendidikan maupun perilakunya.

2.2.2.3 Azas Pelayanan Publik

Secara teoritis tujuan dari pelayanan Publik pada hakikatnya adalah memuaskan kehidupan masyarakat. Untuk menggapai kepuasan itu harus dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Sinambela (2008) memaparkan azas-azas dalam pelayanan publik yang terdiri dari:

- a) Transparansi bersifat mudah, terbuka, dan dapat diakses oleh semua orang yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dipahami.
- b) Akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan yang menyangkut aturan perundang-undangan.

- c) Kondisional sesuai dengan situasi dan kemampuan penerima dan pemberi pelayanan dengan tetap berpegang teguh kepada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) Partisipatif mendorong peran kepada masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi masyarakat, harapan dan kebutuhan.
- e) Keamanan hak tidak diskriminatif dalam artian tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender serta status ekonomi.
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban penerima dan pemberi pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing pihak yang bersangkutan

2.2. 3 Konsep pengaduan masyarakat

2.2.3.1 Definisi Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu komponen penting dalam formula peningkatan kepuasan dan dukungan penggunaan pelayanan publik. Pengaduan masyarakat memiliki elemen penanganan pengaduan. Elemen penanganan pengaduan terdiri dari beberapa aspek antara lain : sumber atau asal pengaduan, isi pengaduan, unit penanganan pengaduan, respon pengaduan, umpan balik, Laporan penanganan pengaduan (Ombudsman *New South Wales*, 2010).

Pengaduan masyarakat merupakan solusi dari munculnya penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pengaduan atau keluhan yang muncul dari masyarakat atas rasa ketidaksesuaian harapan dan kenyataan yang di rasakan masyarakat, menjadi sebuah tantangan bagi penyelenggara organisasi untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh sebab itu, sudah seharusnya kini penyelenggaran organisasi publik harus memiliki sistem yang tepat dan akurat dalam menangani keluhan yang di sampaikan masyarakat dalam menerima suatu pelayann demi terwujudnya kualitas serta kepuasan yang baik dari masyarakat.

Pengaduan yang dikelola dengan baik akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi organisasi yang dikomplain, antara lain: organisasi semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, sebagai alat introspeksi diri organisasi untuk senantiasa responsif dan mau memperhatikan suara dan pilihan pelanggan, mempermudah organisasi mencari jalan keluar meningkatkan mutu pelayanannya, bila segera ditangani pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan. Mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan, penanganan komplain yang benar bisa meningkatkan kepuasan pelanggan (Bappenas, 2010).

2.2.3.2 Tujuan Umum Pengelola Pengaduan

Tujuan umum pengelolaan pengaduan/penanganan pengaduan (PP) adalah menyediakan sistem, prosedur, dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan ataupun protes dari semua pihak dapat terkelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran jalannya kegiatan suatu institusi pemerintah. Jadi dapat dikatakan pengelolaan pengaduan merupakan kegiatan penanganan pengaduan yang mengandung nilai-nilai yang melekat pada prinsip *good governance* yang sesuai dengan mekanisme dan tata pengelolaan sebuah pelayanan. (Bappenas, 2010)

2.2.3.3 Sistem dan prosedur komplain perlu dikembangkan dengan mempertimbangkan hal-hal berikut:

- 1) Adanya keterlibatan dan komitmen yang kuat dari pimpinan pelayanan dengan menetapkan sumber dan pelatihan staf pelayanan yang tepat.
- 2) Mengakui dan melindungi hak-hak pelayanan yang tepat.
- 3) Tersedianya sistem dan prosedur komplain yang terbuka, efektif dan mudah diikuti pelanggan.
- 4) Memanfaatkan lembaga dari luar, misalnya ombudsman, lembaga konsumen, dll.
- 5) Terus menerus memonitor keluhan pelanggan agar organisasi bisa memonitor mutu pelayanan.

- 6) Mengaudit sistem dan prosedur komplain yang telah ada untuk menilai keefektifan tim.
- 7) Menginformasikan prosedur komplain kepada masyarakat dan meyakinkan kepada pelanggan bahwa komplain yang disampaikan akan disambut dengan baik dan diperhatikan untuk ditindaklanjuti.

2.2.3.4 Penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat dapat dilakukan dengan berbagai cara, yaitu:

- 1) Pengaduan secara langsung. Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (*helpdesk*) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.
- 2) Pengaduan secara tidak langsung. Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui:
 - a) *Short Message Service* (SMS).
 - b) Surat.
 - c) *Faximili*.
 - d) E-mail.
 - e) Telepon.
 - f) Website atau aplikasi yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan online.
 - g) Kotak Pengaduan

2.2.3.5 Prinsip penanganan pengaduan masyarakat

Merupakan sebuah nilai dasar yang wajib dipedomani oleh setiap instansi pemerintah dalam menangani pengaduan masyarakat. Adapun prinsip-prinsip tersebut adalah :

- a. *Obyektivitas*, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria yang ditentukan.
- b. Koordinasi, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku sehingga maslaahnya dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.
- c. Efektivitas dan Efesiensi, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya.
- d. Akuntabilitas, bahwa proses penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku.
- e. Kerahasiaan, bahwa penanganan terhadap suatu pengaduan masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- f. Transparan, bahwa hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

2.2.4 BEBUNGE (Bekasi Nyambung Bae)

2.2.3.1 Aplikasi Bebunge

Aplikasi Bebunge adalah layanan Aspirasi pengaduan masyarakat secara daring yang dapat di akses melalui website dan telepon seluler atau juga salah satu aplikasi yang dapat diunduh melalui sistem android. Yang nantinya dapat digunakan dalam bentuk sebuah aplikasi BEBUNGE. Melalui aplikasi ini, warga Kabupaten Bekasi bisa mendapatkan kemudahan dalam aduan dan pelaporan kedaruratan serta memperoleh informasi sekaligus mengurus berbagai hal, baik kesehatan maupun kependudukan atau informasi atau melakukan pengaduan. Aplikasi BEBUNGE juga merupakan aplikasi yang dapat diunduh melalui sistem android, Aplikasi BEBUNGE ini terhubung dengan sejumlah organisasi perangkat daerah atau kedinasan seperti Diskominfosantik (Sebagai pengelola), Dinas Kesehatan, Badan Penanggulangan Bencana Daerah, Dinas kependudukan dan catatan sipil, atau Dinas-dinas lainnya yang berada di Kabupaten Bekasi. Aplikasi BEBUNGE telah diluncurkan oleh pemerintah Kabupaten Bekasi, dan inovasi ini pula langsung dari bupati kabupaten bekasi itu sendiri. Sebagai salah satu perwujudan *Smart City* Juara se-Jawa Barat. Aplikasi bebunge diluncurkan oleh Bupati Bekasi pada 05 Maret 2020. Dan sudah digunakan selama 1 tahun lebih, Aplikasi ini sudah mendapatkan dukungan untuk Infrastruktur TIK, Sarana dan prasarana, telah diberikan dukungan sejak tahun 2015 yang lalu, baik dari sisi kegiatan ataupun dukungan anggarannya, mengingat karena Kabupaten Bekasi salah satu pemerintah Daerah yang belum memiliki Aplikasi atau wadah penanganan pengaduan masyarakat berbasis Internet. Maka dengan itu pemerintah Kabupaten Bekasi meluncurkan sebuah aplikasi BEBUNGE ini.

2.2.3.2 Tujuan Aplikasi BEBUNGE

Aplikasi BEBUNGE adalah salah satu terobosan baru yang mana tujuannya adalah untuk memberikan kemudahan bagi warga kabupaten bekasi mendapatkan pelayanan serta untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan program dan kinerja pemerintah agar penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik berjalan baik sesuai yang seharusnya, serta tujuan dari penerapan aplikasi ini juga dimanfaatkan guna menunjang optimalisasi pelaksanaan tugas aparatur pemerintahan daerah yang melayani, jujur, dan bersih. Masyarakat umum dapat mengirimkan pengaduannya pada Aplikasi BEBUNGE, sebagai salah satu aplikasi penanganan pengaduan masyarakat yang dimiliki oleh Kabupaten Bekasi .

2.3 Kerangka Konsep

Pembahasan mengenai Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi BEBUNGE di Kabupaten Bekasi dalam hal ini peneliti akan meneliti ini dikarenakan dengan sebuah permasalahan terkait masih banyaknya masyarakat Kabupaten Bekasi yang belum mengetahui terkait Aplikasi ini, serta pengelolaan sumber daya yang masih kurang.

Dengan adanya permasalahan, maka dapat dianalisis melalui berbagai pandangan para ahli, dan peneliti akan memfokuskan pada sebuah pandangan dari teori Inovasi Pelayanan *Rogers* Dalam Suwarno (2008), terdapat 5 komponen penting dalam Elemen Inovasi yaitu :

1) *Relative Advantage* (Keunggulan relative)

Yaitu derajat dimana suatu inovasi dianggap lebih baik/unggul dari yang pernah ada sebelumnya. Hal terkait dengan apa saja yang menjadi keuntungan dengan adanya inovasi baru ini, baik dari segi kesederhanaan prosedur, Efisiensi waktu pelayanan, dan kelengkapan sarana dan prasarana. Dan dalam segi lainnya.

2) *Compatibilty* (Kesesuaian)

Yaitu dimana inovasi tersebut dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu dan kebutuhan pengadopsi. Hal yang terkait dengan dasar hukum yang dijadikan sebagai acuan dalam pelaksanaan inovasi ini.

3) *Complexity* (Kerumitan)

Yaitu derajat dimana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. dalam artian aplikasi yang di miliki Kabupaten Bekasi ini terkait dengan yang ada di dalam aplikasi ini terkait dengan kerumitan sebagai unsur untuk tidak dengan mudah dapat diadopsi oleh orang lain.

4) *Triability* (Kemampuan diuji cobakan)

Yaitu derajat dimana suatu inovasi dapat diujicoba atau terkait sosialisasi tentang aplikasi BEBUNGE ini. Suatu inovasi yang dapat diuji-cobakan dalam seting sesungguhnya umumnya akan lebih cepat diadopsi. Jadi, agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan keunggulan.

5) *Observability* (Kemampuan diamati)

Yaitu dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin besar keunggulan relative, kesesuaian, kemampuan untuk diuji cobakan dan kemampuan untuk diamati serta semakin kecil kerumitannya, maka semakin cepat kemungkinan inovasi tersebut dapat diadopsi.

Gambar 2.2

Kerangka Pemikiran

**INOVASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI APLIKASI BEKASI NYAMBUNG BAE
(BEBUNGE) DI KABUPATEN BEKASI**



PERMASALAHAN

- Masih Banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui ketika akan melakukan pengaduan terkait dengan permasalahan yang ada disekitar mereka
- Kurangnya Sosialisasi langsung kepada masyarakat terkait Sistem pengaduan ini.
- Proses penyelesaian terkait permasalahan yang di laporkan masih banyak yang belum terselesaikan



Menggunakan Teori Rogers dalam Suwarno (2008), terdapat 5 komponen penting dalam teori Inovasi Pelayanan :

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relative)
2. *Compatibility* (Kesesuaian)
3. *Complexity* (Kerumitan)
4. *Triability* (Kemungkinan di coba)
5. *Observability* (Kemudahan di amati)



Terwujudnya pelaksanaan Aplikasi Pengaduan sebagai sistem pengaduan berbasis Online yang dapat mempermudah masyarakat serta dapat digunakan dengan baik dan penyelesaian laporan yang lebih cepat dalam memberikan sebuah Keluhan dan Informasi yang ada di Kabupaten Bekasi.

