

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi acuan penelitian untuk dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu tidak ditemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian ini.

Penelitian ini mengambil 5 (lima) judul penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dalam memperkaya judul penelitian ini. Berikut adalah penelitian terdahulu berupa jurnal ilmiah yang terkait dengan judul penelitian ini.

1. Penelitian pertama berjudul Efektivitas *Media Center* Dalam Memberikan Penanganan Keluhan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya. Oleh: Muhammad Arif Hendramawan. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol 4, No 2, Mei – Agustus Tahun 2016 ISSN: 2303-341X. Latar belakangnya adalah Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas *Media Center* dalam memberikan pelayanan penanganan pengaduan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dengan lima informan dari internal dinas dan enam informan yang dipilih sebagai perwakilan warga. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu, penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, dengan mendapatkan gambaran secara jelas dan nyata apa yang terjadi dilapangan secara menyeluruh. Informan dipilih dengan menggunakan *purposive sampling*, dan pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Media Center* dapat dianggap sebagai sarana yang efektif meskipun

berdasarkan kriteria efektivitas program ini masih memiliki beberapa kelemahan seperti infrastruktur yang belum lengkap dan infrastruktur yang kurang memadai. kurangnya pengawasan dan pengendalian terhadap kinerja program. Penanganan pengaduan juga masih memiliki beberapa kelemahan antara lain respon yang tidak jelas terhadap pelapor; informasi tentang keterlambatan penanganan pengaduan harus menunggu tindak lanjut dari masyarakat; dan kurangnya informasi yang jelas tentang publikasi data pengaduan yang ditangani.

2. Penelitian kedua 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. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol. 6 No.1 Januari – April Tahun 2018 ISSN: 2303-341X. Latar belakangnya adalah Badan Penanggulangan Bencana Dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan dan penanganan bencana dan keadaan darurat dari masyarakat. Dengan latar belakang masalah tersebut maka rumusan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah bagaimana faktor pendorong dan penghambatnya. Pelayanan Publik Melalui *Command Center* 112 Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat di Badan Penanggulangan Bencana Dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) Kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, dokumentasi penelitian. Teknik penentuan informan dilakukan secara *purposive* dan *snowball*. Sedangkan teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan reduksi kesimpulan. Kemudian untuk menguji keabsahan data melalui teknik triangulasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Inovasi *Command Center* 112 Kota Surabaya dikategorikan sebagai Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dilaksanakan dalam satu ruangan atau disebut Ruang Pusat Komando, berbagai instansi atau OPD bersinergi dalam satu ruangan untuk

menerima laporan masyarakat dan kondisi kota. Dalam aplikasinya, Inovasi Pelayanan Pengaduan *Command Center* 112 Kota Surabaya telah berhasil diimplementasikan di Kota Surabaya, dan telah menjadi ragam, begitu juga plot yang terjadi di Surabaya.

3. Penelitian ketiga berjudul Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Oleh: Hiasinta Sabeni, Emei Dwinanarhati Setiamandani. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol. 9 No.1 Tahun 2020 ISSN: 2442-6962. Latar belakangnya adalah Pelayanan publik merupakan sebuah tolak ukur kinerja pemerintah yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat pada umumnya. Melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah, masyarakat dapat mengukur standar dan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah terhadap masyarakat sebagai obyek kebijakan publik. Sehingga sebagai wujud dari penyelenggaraan Negara yang demokrasi, maka masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan pengaduan terhadap nilai (*value*) dari kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Lokasi yang dipilih untuk melihat objektivitas masalah yang sedang diteliti di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui *purposive sampling* peneliti memilih tiga informan diantaranya, kasubag program dan pelaporan, kasubag umum dan kepegawaian dan masyarakat. Pengumpulan data penelitian menggunakan prinsip triangulasi teknik melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, yang kemudian hasilnya akan diolah dan dianalisa sesuai dengan konsep yang sistematis yakni proses reduksi data (*reduction*), penyajian data (*display*) dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data (*verivication*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana pengelolaan pengaduan oleh dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang belum berjalan dengan maksimal hal ini dikarenakan masih belum memenuhi standar sarana pengelolaan pengaduan sebagai berikut sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik dapat berupa

Tempat/Ruangan, Kotak pengaduan, formulir pengaduan dan alat tulis, perangkat Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pendoman Penyelenggara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional serta Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Faktor pendukung dan penghambat dalam pengelolaan pengaduan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yaitu: dari Faktor pendukungnya sudah terdapat sarana pengaduan yang disediakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu: perangkat teknologi informasi (TIK) melalui *website* masih belum terealisasi, lambatnya respon dari petugas penanganan pengaduan.

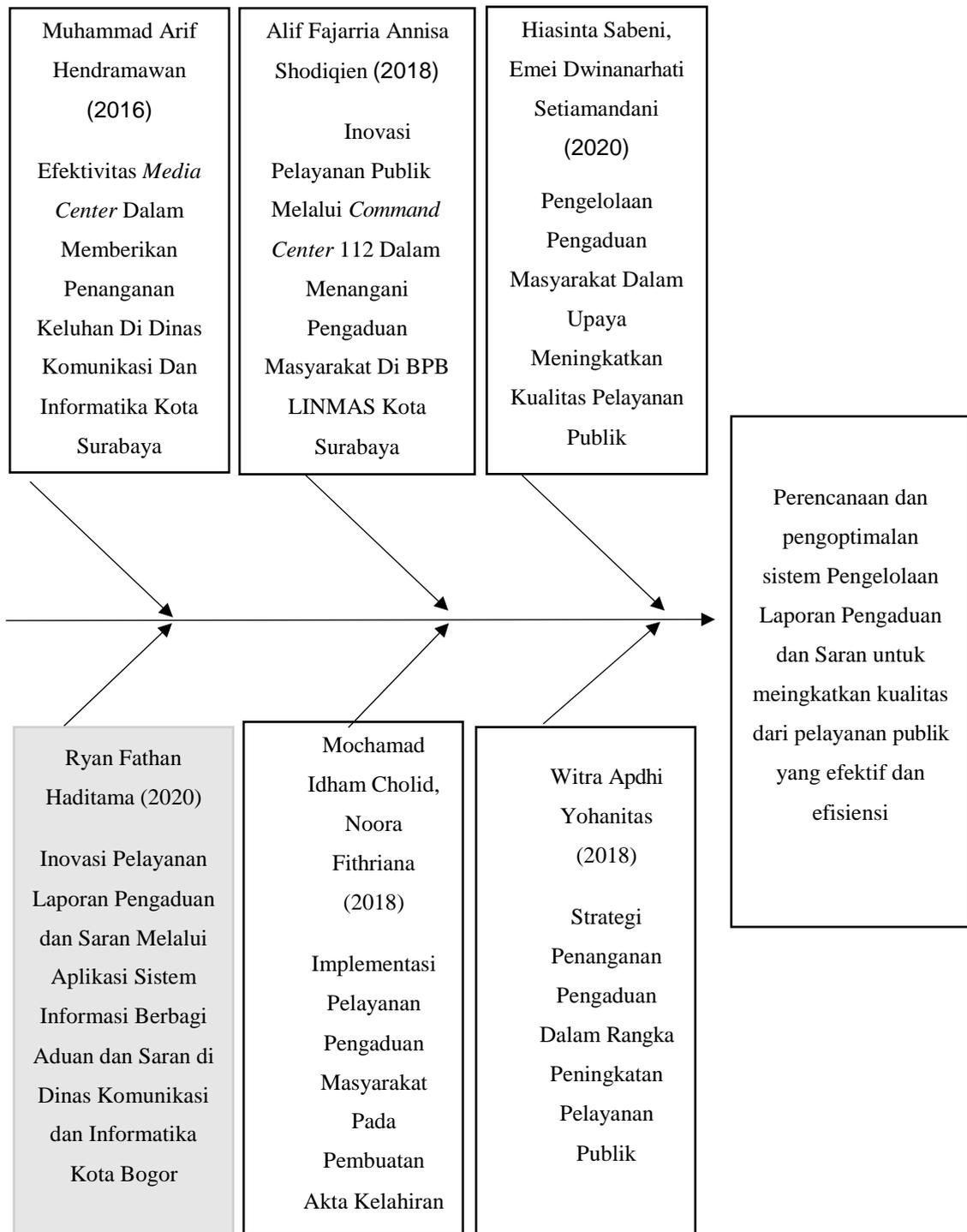
4. Penelitian keempat berjudul Implementasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Pembuatan Akta Kelahiran. Oleh: Mochamad Idham Cholid, Noora Fithriana. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol. 7 No. 2, Tahun 2018 ISSN: 2442-6962. Latar belakangnya adalah Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah serta dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Munculnya berbagai keluhan masyarakat disebabkan Pemerintah Kabupaten Malang belum melakukan pembenahan yang sistematis dan komprehensif untuk mengembalikan kepercayaan publik terhadap masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi pelayanan pengaduan masyarakat pada pembuatan akta kelahiran dan faktor yang menghambat dan pendukungnya. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kualitatif, dengan sampel yang digunakan *Snowball Sampling* dengan informan yang telah ditentukan, teknik pengumpulan data yaitu, wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode analisa data yang digunakan adalah deskriptif, dimana menjelaskan atau mendeskripsikan data yang diperoleh. Hasil penelitian membuktikan bahwa pelayanan pengaduan masyarakat pada pembuatan akta kelahiran di Dispenduk Capil Kabupaten

Malang sudah baik karena sudah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan dan prinsip pelayanan Publik seperti kesederhanaan, kepastian waktu, kelengkapan sarana dan prasarana. Dalam implementasinya pelayanan yang diberikan pada masyarakat sudah sesuai harapan dari masyarakat.

5. Judul penelitian yang kelima adalah Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. Oleh: Witra Apdhi Yohanitas. Jurnal Ilmu Administrasi (JIA). Vol 15 No 1 Juni 2018 ISSN: 1829-8974. Latar belakangnya adalah Penyelenggara pelayanan publik tentu tidak luput dari kritikan masyarakat. Masih ada instansi pemerintah yang masih kebingungan dalam melaksanakan kebijakan tersebut. Untuk itu pemerintah membutuhkan strategi penanganan pengaduan dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Tujuannya adalah sebagai informasi kebijakan proses pelaksanaan perbaikan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan deduktif, melalui metode deskriptif kualitatif untuk memberikan deskripsi terhadap strategi penanganan pengaduan pada lokus kota Bekasi. Hasil penelitian mendapat bahwa melalui praktik baik kota Bekasi, dapat dilihat strategi implementasi kebijakan penanganan pengaduan sudah dilakukan. Karena dalam membuat kebijakan perlu ada perangkat hukum yang jelas, struktur pelaksanaan dan pembiayaan yang jelas, ketersediaan sarana prasarana dan adanya kontrol publik. Selanjutnya strategi tersebut dapat dimanfaatkan instansi pemerintah yang ingin melaksanakan penanganan pengaduan di instansinya. Pada prakteknya penyelenggara pelayanan menggunakan fasilitas pengaduan yang beragam seperti penggunaan kotak saran, *call center*, *SMS Center*, *website*, Sistem aplikasi pengaduan dengan internet. Kesimpulannya strategi penanganan pengaduan ini dapat dilakukan sesuai dengan kondisi yang dibutuhkan. Sebagai langkah awal dapat menetapkan sebuah kebijakan terkait penanganan pengaduan melalui sebuah peraturan. Selanjutnya, menentukan model penanganannya sesuai dengan kebutuhan. Terakhir, menentukan fasilitas atau sarana aduan yang bisa digunakan. Dengan demikian implementasi penanganan pengaduan dapat efektif

Berikut dibawah ini diagram fishbone yang mencakup penelitian terdahulu dan rancangan penelitian skripsi ini sehingga dapat dipahami :

Gambar 2. 1
Diagram Fishbone



Terdapat perbedaan dari penelitian – penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan ini bahwa belum ada yang membahas tentang “Inovasi pelayanan laporan pengaduan dan saran melalui aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor”. Namun hanya terdapat kemiripan pada judul objek yang diteliti dan kajiannya berbeda, sehingga penelitian ini dapat memperkuat penelitian terdahulu serta yang menjadi pembeda antara penelitian yang dikaji dengan penelitian sebelumnya yaitu terdapat pada tempat penelitian, teknik pengumpulan data, sehingga analisis lanjutan dapat mengetahui akhir dari penelitian. Lalu terdapat pada perbedaan teori yang digunakan yang dimana penelitian ini menggunakan teori indikator atribut inovasi dari Rogers. Kemudian juga yang menjadi fokus pembahasan pada penelitian ini adalah pada pelaksanaan Inovasi pelayanan laporan pengaduan dan saran melalui aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor.

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Inovasi

2.2.1.1 Definisi Inovasi

Inovasi menurut Damanpour (dalam Suwarno, 2008:3) merupakan ide yang dimunculkan dalam suatu organisasi, dapat berupa produk atau jasa baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Adapun inovasi yang berkaitan dengan dengan proses banyak berorientasi pada metode, teknik, ataupun cara bekerja dalam rangka menghasilkan sesuatu yang baru. Selanjutnya, inovasi yang berkaitan dengan output berdasarkan definisi tersebut lebih ditujukan pada hasil yang telah dicapai terutama penggunaan pola pemikiran dan metode atau teknik kerja yang dilakukan. Ketiga elemen dalam inovasi tersebut sesungguhnya membentuk suatu kesatuan yang utuh. (Makmur & Rohana, 2012:9).

Inovasi menurut Damanpour (dalam Suwarno, 2008:3) merupakan ide yang dimunculkan dalam suatu organisasi, dapat berupa produk atau jasa baru, teknologi

proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Adapun inovasi yang berkaitan dengan dengan proses banyak berorientasi pada metode, teknik, ataupun cara bekerja dalam rangka menghasilkan sesuatu yang baru. Selanjutnya, inovasi yang berkaitan dengan output berdasarkan definisi tersebut lebih ditujukan pada hasil yang telah dicapai terutama penggunaan pola pemikiran dan metode atau teknik kerja yang dilakukan. Ketiga elemen dalam inovasi tersebut sesungguhnya membentuk suatu kesatuan yang utuh. (Makmur & Rohana, 2012:9).

Menurut Oslo Manual (dalam Zuhail, 2013 :58), inovasi memiliki aspek yang sangat luas karena dapat berupa barang maupun jasa, proses, metode pemasaran atau metode organisasi yang baru atau telah mengalami pembaharuan yang menjadi jalan keluar dari permasalahan yang pernah dihadapi oleh organisasi.

Selanjutnya Green, Howells & Miles (dalam Zulfa Nurdin, 2016:11) mendefinisikan inovasi sebagai sesuatu yang baru yaitu dengan memperkenalkan dan melakukan praktek atau proses baru (barang atau layanan) atau bisa juga dengan mengadopsi pola baru yang berasal dari organisasi lain. Thomas (dalam Zulfa Nurdin, 2016:12) mendefinisikan inovasi sebagai peluncuran sesuatu yang baru. Tujuan diluncurkannya sesuatu yang baru kedalam suatu proses adalah untuk menimbulkan perubahan besar yang radikal.

Sedangkan Fontana (2011:18) menjelaskan inovasi sebagai keberhasilan ekonomi berkat adanya pengenalan cara baru atau kombinasi baru dari caracara lama dalam mentransformasi *input* menjadi *output* (teknologi) yang menghasilkan perubahan besar atau drastis dalam perbandingan antara nilai guna yang dipersiapkan oleh konsumen atas manfaat suatu produk (barang/jasa) dan harga yang ditetapkan oleh produsen.

Pugh (dalam Amy, 2015:84) menilai inovasi adalah sebuah pengenalan atas fitur baru dalam organisasi. Inovasi adalah sumber dari perkembangan sosial dan ekonomi, serta merupakan produk dan fasilitator dari pertukaran ide yang merupakan darah dari pembangunan. Inovasi dicerminkan oleh produk – produk dan proses produksi baru, kemajuan teknologi komunikasi, organisasi dan layanan baru di *sector public* dan *sector non-profit*.

2.2.1.2 Kategori Inovasi

Dalam terciptanya inovasi terdapat dua kategori yang telah diungkapkan oleh Muluk (2008:47-48), yaitu sebagai berikut:

1. *Sustaining Innovation* (Inovasi Terusan)

Merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan *system* yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.

2. *Discontinues Innovation* (Inovasi Terputus)

Merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya. Inovasi jenis kedua ini membawa pelayanan atau produk yang berbeda, pengguna layanan yang berbeda, dan bahkan membutuhkan sumber daya yang berbeda pula. Tentu dalam hal yang kedua ini kadar inovasinya jauh lebih tinggi daripada kategori yang pertama.

Jadi kesimpulan penjelasan diatas mengenai perbedaan inovasi berdasarkan hubungannya dengan sistem yang lama ini diperlukan untuk menghitung ketergantungan inovasi terhadap tatanan lamanya serta kebutuhan sumber daya untuk memenuhi kebutuhan sistem yang baru, Banyak hal yang harus dihitung oleh organisasi yang hendak melakukan inovasi. Hal ini perlu dilakukan untuk menjamin keberhasilan inovasi sekaligus untuk menjamin hasil yang akan diperoleh dari inovasi yang dijalankan.

2.2.1.3 Level Inovasi

Menurut Mulgan & Albury (dalam Muluk, 2008:46) terdapat tiga level inovasi, yaitu:

1. Inovasi Inkremental, berarti inovasi yang terjadi membawa perubahan terhadap

struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walau demikian, inovasi inkremental memainkan peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan secara terus menerus, dan mendukung rajutan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan lokal dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*).

2. Inovasi Radikal, merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara – cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan. Inovasi jenis ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena umumnya memiliki risiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.
3. Inovasi *transformative* atau sistemis membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasi semua sektor dan secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi. Inovasi jenis ini tentu bersifat lebih mendalam karena mencakup struktur sistemis keorganisasian.

2.2.1.4 Tipologi Inovasi

Terkait dengan inovasi, Baker (dalam Sangakala, 2013:31) mengemukakan mengenai bahwa 3 tipe inovasi. Tiga tipe tersebut kemudian ditambahkan oleh IdeA (2005) menjadi 5 tipe inovasi. Kelima tipe menurut Baker dan IdeA adalah inovasi yang terkait dengan:

1. Strategi/kebijakan misalnya misi, sasaran, strategi, dan pertimbangan baru
2. Kebijakan dan bentuk organisasi layanan/produk, misalnya perubahan fitur dan

3. Kebijakan dan bentuk organisasi layanan/produk, misalnya perubahan fitur dan desain dari pelayanan produk,
4. Penyampaian layanan, misalnya perubahan cara baru dalam penyampaian layanan atau berinteraksi dengan klien,
5. Proses, misalnya prosedur internal, kebijakan dan bentuk organisasi baru,
6. Sistem interaksi, misalnya cara baru atau perbaikannya yang berbasis pengetahuan dalam berinteraksi dengan actor lain serta perubahan dalam cara menjalankan pemerintahan.

Halvorsen (dalam Zulfa Nurdin, 2016:55) membagi tiga tipe spektrum inovasi dalam sektor publik:

1. *Incremental innovation to radical innovation* (di tandai oleh tingkat perubahan, perbaikan incremental terhadap produk, proses layanan yang sudah ada).
2. *Top down innovation to bottom – up innovation* (ditandai oleh mereka yang mengawali proses dan mengarah kepada perubahan perilaku dari top manajemen atau organisasi atau institusi didalam hirarki, bermakna dari para pekerja ditingkat bawah seperti pegawai negeri, pelayan masyarakat, dan pembuat kebijakan di level menengah).
3. *Need led innovations and efficiency – led innovation* (ditandai apakah inovasi proses telah diawali untuk menyelesaikan masalah spesifik atau agar produk, layanan atau prosedur yang sudah ada lebih efisien).

Sedangkan menurut Muluk (2008:44-45) terdapat beberapa jenis inovasi pada sektor publik, yaitu:

| No | Jenis Inovasi | Penjelasan |
|----|--|--|
| 1 | Inovasi Dalam Produk Pelayanan | Ini mengandung makna bahwa inovasi terjadi karena terjadi suatu perubahan desain maupun produk dari sebuah pelayanan, dan hal tersebut menimbulkan sejumlah perbedaan dengan yang sebelumnya |
| 2 | Inovasi Dalam Proses Pelayanan | Ini mengandung arti bahwa inovasi akan mengacu pada pembaharuan kualitas yang berkelanjutan antara prosedur, kebijakan dan pengorganisasian yang diperlukan |
| 3 | Inovasi Metode Pelayanan | Inovasi ini merujuk pada aspek sistem interaksi ketika aktivitas pelayanan dilakukan |
| 4 | Inovasi Strategi dan Kebijakan Pelayanan | Inovasi ini lebih menekankan pada aspek visi, misi, tujuan yang realitas sehingga membutuhkan strategi yang baru |
| 5 | Inovasi Sistem Pelayanan | Inovasi ini adanya pembaharuan dalam konteks interaksi dengan pihak lain dalam pengelolaan organisasi |

Sumber: Muluk (2008:44-45)

2.2.1.5 Strategi Inovasi

Dalam inovasi dan analisa praktek yang sukses dapat dilihat bahwa strategi utama didalam sektor pemerintahan yaitu:

- a. Memberikan layanan terintegrasi, yaitu Pemerintah menawarkan peningkatan sejumlah layanan, sehingga warga memiliki harapan yang tidak sederhana untuk memperoleh layanan yang disediakan disertai kenyamanan.

- b. Pelibatan warga, yaitu Pemerintah memiliki kewenangan yang inovatif mendorong peran warga untuk berpartisipasi guna mensukseskan inovasi, dan memungkinkan warga untuk mengungkapkan kebutuhannya sekaligus memastikan inovasi sukses dan berkelanjutan.
- c. Menjalinkan Kerjasama/Kolaborasi, yaitu Pemerintah melakukan kolaborasi dengan Lembaga terkait, Instansi Publik, Swasta, untuk kesamaan cara pandang yang inovatif dalam memenuhi peningkatan layanan publik.
- d. Memanfaatkan Teknologi Informasi (TI), yaitu Pemerintah memberikan layanan administrasi publik berbasis komputer dan internet untuk mempercepat dan menyederhanakan warga memperoleh layanan administrasi dan informasi dari pihak Pemerintah. *United Nation World Public Sector Report (UNWPSR)* tahun 2004 (Sangkala, dalam Zulfa Nurdin, 2016).

2.2.1.6 Dimensi Inovasi

Halvorsen (2005) tentang dimensi inovasi terdiri dari:

1. Inovasi Konseptual

Yang berarti bahwa adanya pengenalan mengenai misi, pandangan, tujuan, strategi, proses yang baru atau diperbaiki agar menciptakan sebuah inovasi yang memiliki keunggulan dari sebelumnya.

2. Inovasi Delivery

Yang berarti melakukan cara - cara baru yang diubah atau diciptakan untuk menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan publik dengan tujuan memberikan pelayanan atau produk yang baru kepada publik.

3. Inovasi Administrasi dan organisasi

Yakni melibatkan cara - cara baru atau perbaikan saat mengatur kegiatan dalam berorganisasi yakni seperti adanya perubahan kebijakan atau kebijakan

baru.

4. Inovasi Sistem Interaksi

Hal ini berarti memberikan cara baru atau melakukan upaya perbaikan dalam berinteraksi dengan organisasi lain guna dapat diamati oleh organisasi lain sehingga dapat diujicobakan inovasi tersebut.

2.2.1.7 Atribut Inovasi

Dalam pelaksanaannya, inovasi memiliki karakteristik/atribut didalamnya. Menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008:9) atribut inovasi merupakan indikator bagaimana penerimaan inovasi diterima oleh masyarakat yang dipengaruhi oleh karakteristik itu sendiri, yaitu diantaranya:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), yaitu sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.
2. *Compatibility* (Kesesuaian), yaitu inovasi juga harus mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak langsung dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Selain itu dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat.
3. *Complexity* (Kerumitan), yaitu dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang 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 yang penting.
4. *Triability* (Kemungkinan dicoba), yaitu 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), yaitu Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

2.2.1.8 Inovasi Pelayanan Publik

Pelayanan menurut Soetopo (dalam Napitupulu 2007: 164) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Sementara Menurut Boediono (2003: 59), yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (profit). Pelayanan publik dapat diartikan pula sebagai pemenuh keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Pelayanan publik dapat diartikan pula sebagai pemenuh keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

Kemudian inovasi Pelayanan Publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi Pelayanan Publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual.

Menurut Suwarno (dalam LAN, 2007) secara khusus inovasi dalam di dalam lembaga publik bisa didefinisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide – ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung cukup lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap perubahan organisasi dan tata hubungan organisasi. Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas, yaitu sifatnya yang *intangible* karena inovasi layanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang tidak dapat dilihat melainkan pada perubahan dalam

proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap perubahan organisasi dan tata hubungan organisasi. Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas, yaitu sifatnya yang *intangible* karena inovasi layanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang tidak dapat dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan pelakunya, yaitu antara *service provider* dan *service receiver (users)*, atau hubungan antar berbagai bagian di dalam organisasi atau mitra sebuah organisasi.

2.2.2 Manajemen Pengaduan Masyarakat

Manajemen pengaduan masyarakat merupakan pencapaian tujuan dari organisasi dengan cara yang efektif dan efisien lewat perencanaan pengorganisasian pengarahan dan pengawasan sumberdaya organisasi.

NSW Ombudsman's *Effective Complaint Handling Guidelines* (2000), menyebutkan penanganan keluhan merupakan salah satu komponen penting dalam formula peningkatan kepuasan dan dukungan pengguna layanan publik.

Menurut Buku *Guide to Complaint handling in Health Care Services* (Michael Gorton. Et.al. 2005: 2), menyebutkan bahwa: "Keluhan adalah bentuk penting dari umpan balik konsumen yang memberikan informasi unik dan berharga kepada organisasi yang peduli dengan peningkatan kualitas dan manajemen risiko."

Pengaduan masyarakat memiliki elemen penanganan pengaduan. Elemen penanganan pengaduan terdiri dari beberapa aspek antara lain :

1. Sumber atau Asal Pengaduan
2. Isi Pengaduan
3. Unit Penanganan Pengaduan
4. Respon Pengaduan
5. Umpan Balik
6. Laporan Penanganan Pengaduan

Pengaduan yang dikelola dengan baik akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi organisasi yang dikomplain, antara lain :

1. Organisasi semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan;
2. Sebagai alat introspeksi diri organisasi untuk senantiasa responsif dan mau memperhatikan suara dan pilihan pelanggan;
3. Mempermudah organisasi mencari jalan keluar meningkatkan mutu pelayanannya;
4. Bila segera ditangani, pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan;
5. Mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan;
6. Penanganan komplain yang benar bisa meningkatkan kepuasan pelanggan (Jurnal Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat, BAPPENAS 2010).

Jadi dari uraian yang diatas dapat disimpulkan bahwa pengaduan masyarakat merupakan proses penyampaian informasi, kritik, saran, aduan, dan keluhan yang terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.

2.2.3 Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SiBadra)

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah selain membuat dan melaksanakan kebijakan. Juga membuat suatu program yang merupakan turunan dari kebijakan yang bersifat general atau umum. Lebih lanjut program dapat didefinisikan sebagai suatu jenis rencana yang jelas dan konkret karena di dalamnya sudah tercantum sasaran, kebijakan, prosedur, anggaran, dan waktu pelaksanaan yang ditetapkan. (Hasibuan, 2006:72)

Disamping itu, pemerintah harus menyiapkan wadah untuk menampung keluh kesah dan saran dari masyarakat yang menerima program dari pemerintah.

Berdasarkan Peraturan Walikota Bogor Nomor 59 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat bahwa pemerintah mampu dapat menjawab dan memperbaiki program yang telah dikerjakan namun dirasa kurang maksimal oleh masyarakat.

SiBadra adalah Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran yang awalnya dibangun pada tahun 2018 dengan nama aplikasi BISA (*Bogor Integrated System of Aspiration*). Pemerintah Kota Bogor mulanya ingin menyatukan dua layanan aspirasi yang telah ada di Kota Bogor. Dua layanan tersebut ialah *contact center* dan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112. *Contact center* dibuat khusus untuk menangani aduan yang bersifat publik, sedangkan NTPD khusus untuk melayani *emergency call* atau panggilan darurat seperti bencana alam, kebakaran, gempa bumi, dan lain – lain. Tujuan penyatuan tersebut untuk memudahkan masyarakat dan meningkatkan efektivitas pelayanan untuk masyarakat.

Kemudian pada tahun 2019 aplikasi ini di *launching* oleh Wali Kota dengan nama yang baru yaitu SiBadra (Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran). Perubahan nama ini didasari oleh keinginan Wali Kota Bogor yang ingin disesuaikan dengan programnya pada masa pemilihan kedua. Walaupun aplikasi ini baru diluncurkan pada April 2019 namun program layanan ini sudah dimulai di tahun 2018 dengan nama BISA.

Aplikasi ini dibangun untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan, menyampaikan aspirasi, dan saran kepada Pemerintah Kota Bogor secara cepat. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan dan memantau setiap pengaduan atau aspirasi yang disampaikan serta dapat berkomunikasi langsung dengan Pemerintah Kota Bogor. SiBadra berperan sebagai sarana penghubung antara publik dengan pemerintah untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan atas ketidaksesuaian pelaksanaan dengan standar pelayanan publik.

Adapun aduan yang ditangani SiBadra adalah *emergency* atau kedaruratan dan layanan yang bersifat untuk kualitas layanan publik yang diberikan Pemerintah Kota Bogor. Jadi dapat dikatakan juga melalui SiBadra Pemerintah Kota Bogor ingin berbenah dan mendekatkan diri kepada masyarakat. Fasilitas publik apa saja yang dirasa kurang baik bisa diadukan oleh masyarakat dan Pemerintah Kota Bogor

akan berusaha secara maksimal untuk memperbaiki dan meningkatkannya.

2.3 Kerangka Berpikir

Melihat dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas mengenai inovasi pelayanan laporan pengaduan dan saran melalui aplikasi SiBadra di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor. Dalam mengukur atribut inovasi pelayanan tersebut menggunakan teori Menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008:9) atribut inovasi merupakan indikator bagaimana penerimaan inovasi diterima oleh masyarakat yang dipengaruhi oleh karakteristik itu sendiri, yaitu diantaranya:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Dalam hal ini indikator yang digunakan untuk mengukur bagaimana keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor yang sudah ada sebelumnya. Yang dimana ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Dalam pelaksanaan inovasi juga harus mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Seperti halnya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dengan berinovasi melalui aplikasi SiBadra yang sebelumnya menyediakan kanal pengaduan masyarakat berupa wadah aspirasi yaitu *SMS Center*, *email*, *website* aspirasi, *call center*, dan media sosial. Hadirnya aplikasi SiBadra menjadi kanal penggabungan dari inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Karena untuk melaporkan pengaduan serta saran hanya pada satu aplikasi saja sehingga lebih efektif dan efisien dibandingkan harus lapor ke banyak aplikasi yang sifatnya sama.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Dengan hadirnya aplikasi SiBadra tentu saja inovasi ini memiliki tingkat

kerumitan yang 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 yang penting.

4. *Triability* (Kemungkinan dicoba)

Sebelum inovasi diterima harus adanya masa pengujian dan terbukti memiliki keuntungan atau nilai lebih dibandingkan inovasi sebelumnya. Pemerintah Kota Bogor melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor menciptakan inovasi aplikasi SiBadra yang diluncurkan pada tahun 2019 sebagai implementasi dari Peraturan Walikota Bogor Nomor 71 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan *e-Government* dalam Penyelenggaraan Pemerintah Kota Bogor. Dalam indikator ini, aspek yang menjadi perhatian utama pelaksanaan inovasi melalui aplikasi SiBadra yakni sumber daya manusia dan sumber daya anggaran yang menunjang pelaksanaan kegiatan inovasi SiBadra. Sumber daya manusia yang profesional dan ketersediaan anggaran yang mencukupi akan semakin mendukung keberhasilan pelaksanaan inovasi.

5. *Observability* (Kemudahan diamati)

Dalam pembahasan inovasi SiBadra yakni terkait dengan pengamatan terhadap inovasi. Pengamatan yang dimaksud adalah pengamatan terkait dengan monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu serta apa esensi yang dihasilkan dalam pelaksanaan inovasi tersebut. Untuk melihat bagaimana esensi yang dihasilkan, item yang akan dijadikan fokus pengamatan yakni monitoring dan evaluasi dan dampak dari pelaksanaan inovasi SiBadra itu sendiri.

Adapun penjabaran dari teori tersebut dijabarkan kedalam kerangka konsep dan dideskripsikan sebagai berikut :

Gambar 2. 2

Kerangka Berpikir

