

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian. penelitian penulis dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis, berikut merupakan penelitian berupa beberapa jurnal terkait, dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Penelitian pertama, Analisis Kualitas Sistem Informasi Data Pemilih (SIDALIH) Menggunakan Model McCall oleh Perni Bunga Lestari¹, Dian Hafidh Zulfikar², Catur Eri Gunawan³ jurnal sistem informasi Volume 6, Nomor 1, Juni 2020 p-ISSN: 2460-092X, e-ISSN: 2623-1662. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas dari Sistem Informasi Data Pemilih (SIDALIH). SIDALIH merupakan alat bantu penyusunan data pemilih yang terhubung dengan internet yang ada di KPU. Dalam penelitian ini digunakan model McCall dimana dalam menganalisis kualitas SIDALIH didasarkan dari 5 faktor yang ada di product operation yaitu correctness, reliability, efficiency, integrity, usability. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kualitas dari SIDALIH menggunakan metode McCall berdasarkan aspek product operation. Hasil dari penelitian ini berupa hasil presentase dari penyebaran kuesioner yang dapat menjadi masukan atau rekomendasi dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas sistemnya. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner serta perhitungan menggunakan model McCall setiap variabel maka didapat total nilai kualitas dari SIDALIH yaitu sebesar 69% yang termasuk dalam kategori baik. Untuk faktor Usability menjadi kategori terendah dengan nilai persentase sebesar 75,3%, sedangkan faktor Reliability menjadi faktor dengan kategori tertinggi dengan persentase sebesar 94,6%.

Penelitian kedua, implementasi kebijakan pendataan pemilih dalam pemilihan kepala daerah kota malang 2013 oleh Iwan Mahendra Volume 8 Nomor 1 (2018) ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online) penelitian ini untuk Persoalan tentang penyusunan data pemilih sering kali mendapatkan sorotan. Proses pelaksanaan

pendataan pemilih kurang maksimal, sehingga banyak pemilih yang tidak terfasilitasi hak pilihnya dalam pemilukada. Pada penelitian ini landasan yuridis yang dipakai adalah Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Peraturan KPU Nomor 12 tahun 2010 Tentang Teknis Penyusunan Daftar Pemilih Pemilihan Kepala daerah Dan Wakil Kepala Daerah. Tujuan penelitian ini ialah mendeskripsikan mengenai Implementasi Pelaksanaan Verifikasi Daftar Pemilih Tetap (DPT). Dan mendeskripsikan tentang faktor pendukung dan penghambatnya. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam, observasi dan dokumen. Temuan yang diperoleh adalah; Pertama, implementasi kebijakan penyusunan data pemilih belum barjalan maksimal. Kedua persoalan SDM, sosialisasi tahapan penyusunan daftar pemilih, serta dukungan anggaran verifikasi data yang kurang proposional. Ketiga adalah tidak adanya standarisasi aplikasi sistem pendataan pemilih. Sedangkan faktor penghambat meliputi: Kurang tersedianya Sumber Daya Manusia. Belum maksimalnya pemanfaatan teknologi sistem pengolahan data pemilih, dukungan anggaran pelaksana lapangan yang belum memadai.

Penelitian ketiga, Integrasi Sistem Data Pemilih Menggunakan Web Service dengan Metode Representational State Transfer (REST) oleh Runi Dwi Hapsari¹, Asep Wahyudin², Herbert Siregar³ ISSN: 2615-577X Teknologi informasi dan komunikasi yang saat ini sudah berkembang pesat di berbagai bidang menuntut suatu sistem untuk dapat mengolah dan menyajikan data sehingga menghasilkan informasi dengan cepat dan akurat. Bidang pemerintahan adalah salah satu yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas di lembaga pemerintahan seperti Komisi Pemilihan Umum (KPU). Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas tersebut adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam melakukan pengolahan data pemilih dan memberikan informasi data pemilih kepada masyarakat. Satu kemajuan teknologi yang dapat mengatasinya adalah dengan mengimplementasikan teknologi web service dengan metode Representational State Transfer (REST) yang bertujuan untuk memungkinkan dilakukannya pengecekan data transaksi secara terpusat walaupun Komisi Pemilihan Umum (KPU) memiliki database yang berbeda-beda di

dalam website yang berbeda-beda pula. Pada penelitian ini penulis dapat menghasilkan sebuah website yang bersifat terpusat dengan memanfaatkan web service metode REST dalam proses pengambilan datanya yang bertujuan untuk menggabungkan atau menyatukan data-data tersebut walaupun berasal dari database yang berbeda-beda

Penelitian keempat, Sistem Informasi Pemilihan Umum Kepala Daerah Online Berbasis Android oleh Yusuf Rahmat Hidayat 1 , Tuti Haryanti 2 , Laela Kurniawati 3 Vol.4, No. 2, Juni 2020, 124 - 133 E-ISSN: 2548-358 Penggunaan teknologi informasi telah merambah hampir semua sendi kehidupan manusia dan mampu mengubah gaya hidup manusia, begitu pula dengan pelaksanaan pemilu di Indonesia salah satunya pemilihan umum kepala daerah bisa memanfaatkan teknologi informasi agar proses pelaksanaannya lebih efektif dan efisien. Pelaksanaan pemilu kepala daerah yang saat ini dilakukan secara konvensional banyak menimbulkan berbagai macam permasalahan yang menyebabkan tingginya biaya pemilu, kecurangan dalam proses pemungutan suara, munculnya surat suara tidak sah dan lambatnya proses rekapitulasi penghitungan suara. Salah satu solusinya untuk mengurangi permasalahan tersebut adalah dengan membangun sistem informasi pemilihan umum kepala daerah online berbasis android. Dirancang dengan menggunakan model pengembangan sistem yaitu metode Software Development Life Cycle (SDLC) Waterfall dengan tahapan yaitu mulai dari analisis, perancangan, pengujian dan implementasi, sehingga menghasilkan suatu sistem informasi yang dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang saat ini terjadi seperti mengurangi kecurangan dalam pelaksanaan pemilu, mengurangi waktu rekapitulasi suara menghemat anggaran dan kehilangan atau kerusakan surat suara.

Penelitian kelima Budaya Kerja Petugas Pemuktahiran Data Pemilih Dalam Pemilukada Di Kota Padang Panjang oleh Weriza1 , Asrinaldi2 , Ernita Ar Jurnal Antropologi : Isu-Isu Sosial Budaya. December 2018, Vol. 20 (2): 213-22 ISSN 1410-8356 Update data pemilih menunjukkan masih ada data pemilih TMS saat DPS ditentukan di Kota Padang Panjang sebesar 4.307 atau 10,96% pemilih. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Masalah daftar pemilih karena Budaya Kinerja PPDP dalam data pemilih proses pemutakhiran yang dilihat dari 6 aspek, yaitu (1) daya tanggap PPDP bisa memahami kebutuhan pemilih dan tidak terkendala populasi faktor administrasi, (2) profesionalisme, bekerja sesuai aturan dan memiliki kompetensi dan pemahaman

wilayah, (3) produktivitas, dapat mengurangi pemilih yang tidak memenuhi persyaratan secara signifikan dan nihil pemilih ganda di DPS (4) akuntabilitas, PPDP siap menjawab secara internal proses dan hasil pemutakhiran data pemilih ke KPU dan eksternal di tingkat hasil, (5) kerjasama, PPDP telah bekerjasama dengan internal KPU dan eksternal KPU dalam rekapitulasi data pemilih dan (6) kualitas dinas, PPDP dan KPU beserta jajarannya melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk kategori pemilih yang berhak dan tidak berhak dalam daftar pemilih. Pemilih terdaftar di daftar pemilih adalah pemilih de facto dan de jure menjadi salah satu solusi untuk memenuhi prinsip yang komprehensif, akurat dan terkini dalam pendataan pemilih

Tabel 2.1

Penelitian terdahulu

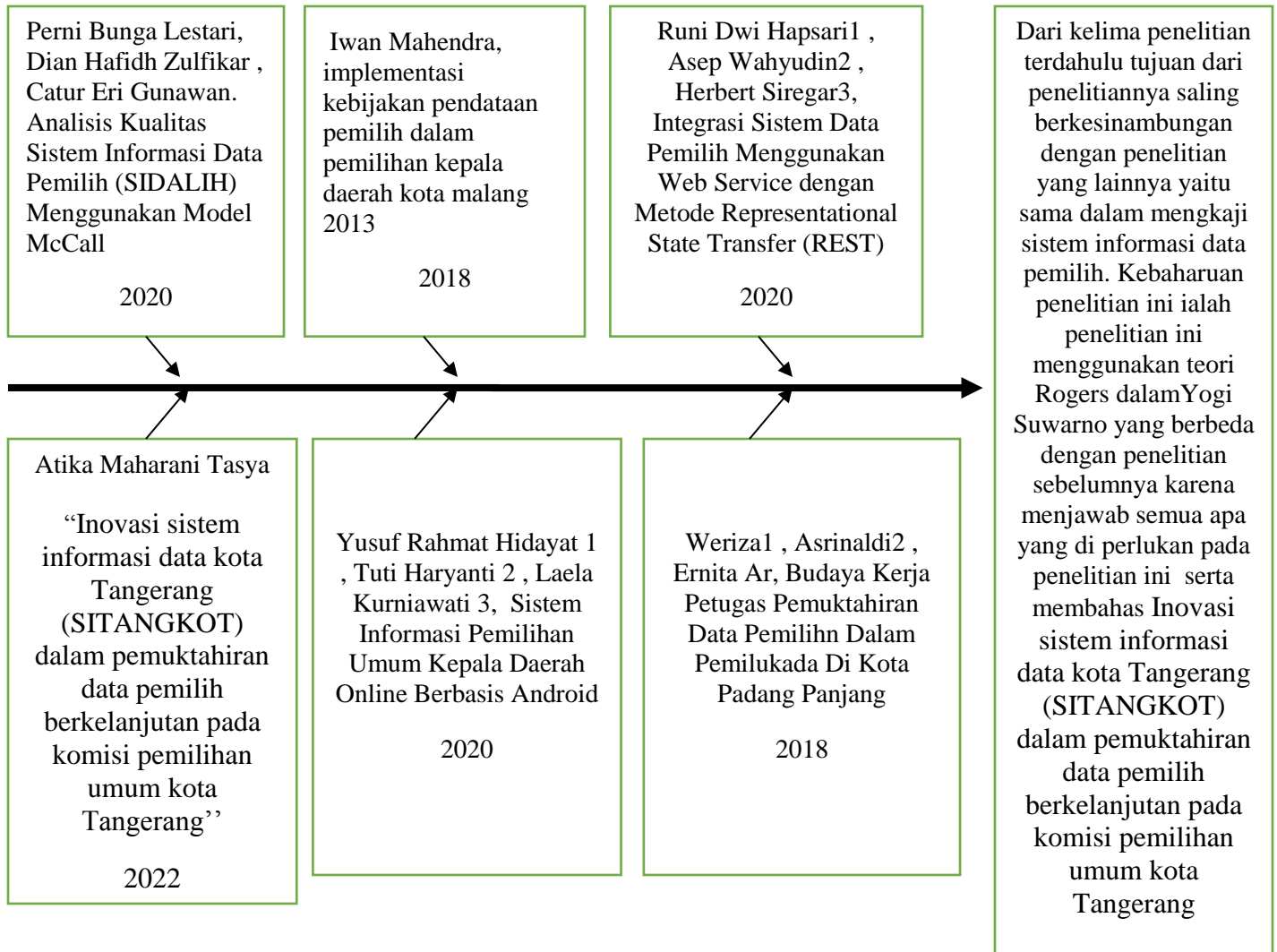
No.	Judul, Nama dan Tahun Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil penelitian
1.	Analisis Kualitas Sistem Informasi Data Pemilih (SIDALIH) Menggunakan Model McCall	Dalam penelitian ini digunakan model McCall dimana dalam menganalisis kualitas SIDALIH didasarkan dari 5 faktor yang ada di product operation yaitu correctness, reliability, efficiency, integrity, usability. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kualitas dari SIDALIH menggunakan metode McCall berdasarkan aspek product operation	Hasil dari penelitian ini berupa hasil presentase dari penyebaran kuesioner yang dapat menjadi masukan atau rekomendasi dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas sistemnya. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner serta perhitungan menggunakan model McCall setiap variabel maka didapat total nilai kualitas dari SIDALIH yaitu sebesar 69% yang termasuk dalam kategori baik.

			Untuk faktor Usability menjadi kategori terendah dengan nilai persentase sebesar 75,3%, sedangkan faktor Reliability menjadi faktor dengan kategori tertinggi dengan persentase sebesar 94,6%.
<p>Perbedaan: dalam jurnal ini, membahas tentang bagaimana dilakukan untuk menganalisis kualitas dari Sistem Informasi Data Pemilih (SIDALIH) yang di fokuskan dalam penyusunan data pemilih, Sedangkan penelitian ini membahas tentang bagaimana inovasi aplikasi sistem informasi data pemilih KPU Kota Tangerang dimana di dalamnya dapat diketahui menunjang pemuktahiran data pemilih berkelanjutan (PDPB) agar tidak addanya lagi pemilih ganda ataupun tidak terdaftar .</p>			
2.	implementasi kebijakan pendataan pemilih dalam pemilihan kepala daerah kota malang 2013	Penelitian ini ialah mendeskripsikan mengenai Implementasi Pelaksanaan Verifikasi Daftar Pemilih Tetap (DPT). Dan mendeskripsikan tentang faktor pendukung dan penghambatnya.	hasil yang diperoleh adalah; Pertama, implementasi kebijakan penyusunan data pemilih belum barjalan maksimal. Kedua persoalan SDM, sosialisasi tahapan penyusunan daftar pemilih, serta dukungan anggaran verifikasi data yang kurang proposional. Ketiga adalah tidak adanya standarisasi aplikasi sistem pendataan pemilih. Sedangkan faktor penghambat meliputi: Kurang tersedianya Sumber Daya Manusia. Belum maksimalnya

			pemanfaatan teknologi sistem pengolahan data pemilih, dukungan anggaran pelaksana lapangan yang belum memadai.
Perbedaan: dalam jurnal ini, membahas tentang bagaimana dilakukan Tentang implementasi kebijakan Teknis Penyusunan Daftar Pemilih Pemilihan Kepala daerah Dan Wakil Kepala Daerah, Sedangkan penelitian ini membahas tentang bagaimana inovasi aplikasi sistem informasi data pemilih KPU Kota Tangerang dimana dilihat partisipasi masyarakat dan partai politik dalam menggunakan aplikasi SITANGKOT			
3.	Integrasi Sistem Data Pemilih Menggunakan Web Service dengan Metode Representational State Transfer (REST)	Satu kemajuan teknologi yang dapat mengatasinya adalah dengan mengimplementasikan teknologi web service dengan metode Representational State Transfer (REST) yang bertujuan untuk memungkinkan dilakukannya pengecekan data transaksi secara terpusat walaupun Komisi Pemilihan Umum (KPU) memiliki database yang berbeda-beda di dalam website yang berbeda-beda pula	menghasilkan sebuah website yang bersifat terpusat dengan memanfaatkan web service metode REST dalam proses pengambilan datanya yang bertujuan untuk menggabungkan atau menyatukan data-data tersebut walaupun berasal dari database yang berbeda-beda.
Perbedaan: dalam jurnal ini, membahas tentang bagaimana dilakukan Tentang implementasi arsitektur Representational State Transfer (REST) pada web service sistem informasi data pemilih, dapat diambil kesimpulan bahwa penelitian ini telah berhasil membuat suatu web service yang menggunakan Representational State Transfer (REST) sebagai gaya arsitekturnya yang dapat menyajikan data pemilih, manajemen data pemilih, get dan sinkron data. Sedangkan penelitian ini membahas tentang bagaimana inovasi aplikasi sistem informasi data pemilih untuk menunjang efektivitas dalam pemilihan selanjutnya			
4.	Sistem Informasi Pemilihan Umum Kepala Daerah Online Berbasis Android	model pengembangan sistem yaitu metode Software Development Life Cycle (SDLC) Waterfall dengan tahapan yaitu mulai dari analisis, perancangan, pengujian dan implementasi, sehingga	untuk mengurangi permasalahan tersebut adalah dengan membangun sistem informasi pemilihan umum kepala daerah

		menghasilkan suatu sistem informasi yang dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang saat ini terjadi seperti mengurangi kecurangan dalam pelaksanaan pemilu, mengurangi waktu rekapitulasi suara menghemat anggaran dan kehilangan atau kerusakan surat suara.	online berbasis android.
<p>Perbedaan: dalam jurnal ini, membahas tentang bagaimana dilakukan Tentang sistem informasi pelaksanaan pemilu kepala daerah yang saat ini dilakukan secara konvensional banyak menimbulkan berbagai macam permasalahan yang menyebabkan tingginya biaya pemilu, kecurangan dalam proses pemungutan suara, munculnya surat suara tidak sah dan lambatnya proses rekapitulasi penghitungan suara solusinya untuk mengurangi permasalahan tersebut adalah dengan membangun sistem informasi pemilihan umum kepala daerah online berbasis android. solusinya untuk mengurangi permasalahan tersebut adalah dengan membangun sistem informasi pemilihan umum kepala daerah online berbasis android. Sedangkan penelitian ini membahas tentang bagaimana inovasisistem informasi data pemilih KPU Kota Tangerang dimana di dalamnya dapat diketahui menunjang pemuktahiran data pemilih berkelanjutan (PDPB).</p>			
5.	Budaya Kerja Petugas Pemuktahiran Data Pemilihan Dalam Pemilu Di Kota Padang Panjang	telah dikemukakan dari analisis permasalahan pada kinerja PPDP dalam pemuktahiran data pemilih maka dirumuskan saran-saran yang diharapkan berguna untuk perbaikan dalam pemuktahiran data pemilih pada pelaksanaan pemilu ke depan.	
<p>Perbedaan: dalam jurnal ini, membahas tentang bagaimana dilakukan Tentang Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Masalah daftar pemilih karena Budaya Kinerja PPDP dalam data pemilih proses pemuktahiran yang dilihat dari 6 aspek, yaitu (1) daya tanggapPPDP bisa memahami kebutuhan pemilih dan tidak terkendala populasi faktor administrasi, (2) profesionalisme, (3) produktivitas, (4) akuntabilitas, (5) kerjasama, (6) kualitas dinas, Sedangkan penelitian ini membahas tentang bagaimana inovasi sistem informasi data pemilih KPU Kota Tangerang dimana di dalamnya dapat diketahui menunjang pemuktahiran data pemilih berkelanjutan (PDPB).</p>			

Gambar 2.1. Diagram Fishbone



Penelitian terdahulu dengan penelitian yang telah dilaksanakan diantaranya yaitu mengenai lokus, kajian, dan kondisi yang berbeda. Perbedaan dari kajian yang diteliti antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Beberapa penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan berdasarkan teori yang berbeda. Penelitian lainnya tentang pemilihan berbasis online, budaya kerja pemuktahiran data pemilih, kualitas informasi data pemilih, implementasi kebijakan pendataan pemilih dalam pemilihan kepala daerah dan Integrasi Sistem Data Pemilih Menggunakan Web Service dengan Metode *Representational State Transfer* (REST), Sedangkan penelitian ini mengkaji Inovasi sistem informasi data kota Tangerang (SITANGKOT) dalam pemuktahiran data pemilih berkelanjutan pada komisi pemilihan umum kota Tangerang. Walaupun kajian berbeda di setiap penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilaksanakan tetapi tetap meyangkut data pemilih dan pemuktahiran data pemilihan umum. Perbedaan – perbedaan yang telah disebutkan diatas akan mempengaruhi *novelty* yang akan didapatkan dalam hasil penelitian

2.2 Deskripsi Teori

2.2.1 Pengertian Inovasi

Inovasi berasal dari bahasa Latin “*innovare*”, berarti berubah sesuatu menjadi yang baru. Inovasi merupakan kosakata baru yang muncul setelah abad ke XVI, tetapi saat itu diartikan negatif sebagai *troublemaker* dan *revolutioner*. Istilah *innovative* mulai luas dipergunakan banyak orang sejak abad ke XVII, perlahan mengalami pergeseran makna menjadi lebih positif sebagai “*creating of something new*” atau penciptaan sesuatu yang baru. Istilah inovasi menemukan pengertian modern untuk pertama kali dalam *Oxford English Dictionary* edisi tahun 1939 yaitu “*the act of introducing a new product into market*”, yang dipahami sebagai proses penciptaan produk baru, pengenalan metode atau ide baru atau penciptaan perubahan atau perbaikan yang inkremental (Suwarno, 2008:8)

Salah satu pendiri teori inovasi modern, Joseph Schumpeter (1942) dalam Bekkers, Edelenbos, dan Steijn (2011:14) menyebutkan “*innovation as a process of creative destruction in which ‘new combinations of existing resources’ are achieved*”, artinya inovasi sebagai proses kreatif dengan kombinasi sumber daya yang ada hingga menjadi

sesuatu yang baru. Zuhaili (2013) dalam Sari (2014:219) menyebutkan inovasi memiliki aspek 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 dihadapi. Salge dan Vera (2012) dalam Herwanto (2015:20) mengatakan: “Inovasi sebagai penciptaan, pengembangan, dan adaptasi dari ide atau perilaku baru. Melalui definisi ini, inovasi sebenarnya berkaitan dengan 2 (dua) proses besar. Proses yang pertama berkaitan dengan aktivitas penciptaan dan pengembangan ide baru, sedangkan proses selanjutnya berkaitan dengan aktivitas adaptasi atau penerapan dari ide baru tersebut”. Terlepas dari berbagai pemahaman terkait inovasi tersebut, menurut Suwarno (2008:10), inovasi tidak akan lepas dari:

- a. Pengetahuan baru, artinya inovasi hadir sebagai sebuah pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu.
- b. Cara baru, artinya inovasi dapat berupa cara baru bagi individu atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu.
- c. Objek baru, sebuah inovasi adalah objek baru bagi penggunanya, baik berbentuk fisik atau berwujud maupun yang tidak berwujud.
- d. Teknologi baru, artinya inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi, dengan indikator biasanya langsung dikenali dari fitur-fitur yang melekat.
- e. Penemuan baru, artinya hampir semua inovasi merupakan hasil penemuan baru, merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaan

Disimpulkan bahwa inovasi merupakan sebuah ide, gagasan, baik berupa produk maupun jasa yang baru ataupun baru diketahui. Inovasi di sektor publik diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan.

Mulgan dan Albury (2003) dalam Muluk (2008:44-45) menunjukkan bahwa inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan, sementara inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan

organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Inovasi metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Inovasi strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya dari realitas yang ada. Inovasi dalam interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

Aspek penting lain dalam kajian inovasi berkenaan dengan level inovasi yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Kategorisasi level inovasi yakni dijelaskan oleh Mulgan dan Albury (2003) dalam Muluk (2008:46-47) dijelaskan sebagai berikut:

- a. Inovasi inkremental, inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada untuk selanjutnya diterapkan secara terus menerus, mendukung rajutan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan lokal dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang.
- b. Inovasi radikal, merupakan perubahan mendasar atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses pelayanan. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.
- c. Inovasi transformatif atau sistematis, membawa perubahan dalam struktur keorganisasian dengan mentransformasikan semua sektor. Inovasi ini membutuhkan waktu lebih lama untuk memperoleh hasil dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi.

Inovasi dalam pelayanan publik menurut Mutaqqin dalam Deddy dan Hendrikus (2016) bahwa birokrasi yang dapat melakukan inovasi dalam pelayanan publik apabila beberapa faktor berikut diperhatikan dalam upaya membangun birokrasi pemerintahan. Faktor-faktor tersebut berinteraksi anatara satu dengan yang lain-Nya dan terintegrasi dalam menciptakan birokrasi pemerintahan yang inovatif. Faktor-faktor tersebut berinteraksi satu dengan berada pada tataran individu aparatur birokrasi pemerintahan, kelembagaan, sistem, dan masyarakat, dalam kelembagaan birokrasi pemerintahan adanya faktor yang disebutnya sebagai dimensi kemampuan inovasi.

Menurut Terziovski dalam Deddy dan Hedrikus (2016) adalah kemampuan inovasi suatu lembaga di tentukan oleh sejumlah faktor yang disebutnya sebagai dimensi kemampuan inovasi. Dimensi kemampuan inovasi tersebut antara lain meliputi: strategi dan visi, penguatan informasi, perekatan dasar kompetensi, kecerdasan organisasi, kreativitas dan manajemen gagasan, orientasi pasar dan pelanggan, dan manajemen teknologi, sistem dan struktur organisasi.

Enam faktor ide tersebut memberi perhatian terhadap bagaimana ide inovasi diawali, yaitu : Mendeteksi/Mencari tahu kebutuhan : aktif mencari solusi terhadap masalah yang diketahui; Mendeteksi solusi : menemukan cara baru dalam menggunakan teknologi yang ada; Penemuan mental : yang diimpikan di kepala dengan sedikit dorongan terhadap dunia luar; Peristiwa acak : saat tidak disengaja ketika inovator menemukan sesuatu yang mereka tidak cari tapi segera mungkin pentingnya hal tersebut; Penelitian pasar: teknik penelitian pasar tradisional untuk menemukan berbagai ide; Mengikuti tren : mengikuti tren demografis dan tren meluas lainnya serta berusaha mengembangkan ide yang mungkin relevan dan berguna

Menurut Everett M. Rogers (1983) dalam Sukmadi (2016), mendefinisikan bahwa inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek, atau 18 objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi. Sedangkan menurut Stephen Robbins (1994) dalam Sukmadi (2016), pengertian inovasi lebih memfokuskan pada tiga hal utama , yaitu:

1. Gagasan baru, yaitu suatu oleh pikir dalam mengamati suatu fenomena yang sedang terjadi, termasuk dalam bidang pendidikan, gagasan baru ini dapat berupa penemuan dari suatu gagasan pemikiran, ide, sistem sampai pada kemungkinan gagasan yang mengkristal.
2. Produk dan jasa, yaitu hasil langkah lanjutan dari adanya gagasan baru yang ditindaklanjuti dengan berbagai aktivitas, kajian, penelitian dan percobaan sehingga melahirkan konsep yang lebih konkret dalam bentuk produk dan jasa yang siap dikembangkan dan diimplementasikan, termasuk hasil inovasi di bidang pendidikan.

3. Upaya perbaikan, yaitu usaha sistematis untuk melakukan penyempurnaan dan melakukan perbaikan (*improvement*) yang terus menerus sehingga buah inovasi itu dapat dirasakan manfaatnya. Sifat perubahan dalam inovasi ada 6 kelompok, yaitu:
 - a. Penggantian (*Substitution*) Misalnya: Inovasi dalam penggantian jenis sekolah, penggantian bentuk perabotan, alat-alat atau sistem ujian yang lama diganti dengan yang baru.
 - b. Perubahan (*Alternation*) Misalnya: Mengubah tugas guru yang tadinya hanya bertugas mengajar, ditambah dengan tugas menjadi guru pembimbing dan penyuluhan/mengubah kurikulum sekolah yang semula bercorak teoritis akademis menjadi kurikulum dan mata pelajaran yang berorientasi bernuansa keterampilan hidup praktis.
 - c. Penambahan (*Addition*) Misalnya: Adanya pengenalan cara penyusunan dan analisis item tes objektif di kalangan guru sekolah dasar dengan tidak mengganti atau mengubah cara-cara penilaian yang sudah ada.
 - d. Penyusunan Kembali (*Restructuring*) Misalnya: Upaya menyusun kembali susunan peralatan, menyusun kembali komposisi serta ukuran dan daya tampung kelas, menyusun kembali urutan mata-mata pelajaran/keseluruhan sistem pengajaran, sistem kepangkatan, sistem pembinaan karier, baik untuk tenaga edukatif maupun tenaga administratif, teknisi, dalam upaya perkembangan keseluruhan sumber daya manusia dalam sistem pendidikan.
 - e. Penghapusan (*Elimination*) Misalnya: Upaya menghapus mata-mata pelajaran tertentu seperti mata pelajaran menulis hakis, atau menghapus kebiasaan untuk senantiasa berpakaian seragam.
 - f. Penguatan (*Reinforcement*) Misalnya: Upaya peningkatan atau pemantapan kemampuan tenaga dan fasilitas sehingga berfungsi secara optimal dalam permudahan tercapainya tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

Dengan demikian, sifat yang mendasar dari inovasi adalah sifat kebaruan (*novelty*). Inovasi dapat hadir dalam wujud diantaranya (Yogi Suwarno: 2008) :

1. Pengetahuan Sebuah inovasi hadir sebagai sebuah pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat.
2. Cara Inovasi juga dapat berupa sebuah cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu. Cara baru ini merupakan pengganti cara lama yang sebelumnya berlaku.
3. Objek Sebuah inovasi adalah objek baru bagi penggunanya, baik berbentuk fisik (*tangible*), maupun tidak berwujud (*intangible*).
4. Teknologi Inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi. Banyak contoh inovasi yang hadir dari hasil kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari sebuah produk teknologi yang inovatif biasanya dapat langsung dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut.
5. Hampir semua inovasi merupakan hasil penemuan baru. Sangat jarang ada kasus inovasi hadir sebagai sebuah kebetulan. Inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaan.

Sebuah produk (barang atau jasa) dapat dikatakan sebagai produk inovatif apabila memang dipandang baru oleh pasarnya (masyarakat). namun demikian sifat kebaruan (*novelty*) ini biasanya hanya berlaku dalam konteks limitasi geografis. Artinya sesuatu yang baru di satu tempat belum tentu baru di tempat yang lain

2.2.2 Karakteristik Inovasi

Cepat atau lambat penerimaan inovasi oleh masyarakat sangat bergantung pada karakteristik inovasi itu sendiri. Karakteristik inovasi yang mempengaruhi cepat lambat penerimaan informasi Everett M. Rogers (2003) dalam Sukmadi (2016), sebagai berikut:

1. Keunggulan relatif (*relative advantage*), yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Semakin menguntungkan bagi penerima, semakin cepat tersebarnya inovasi.
2. Kesesuaian (*compatibility*), yaitu tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat.

3. Kerumitan (*complexity*), yaitu tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimerti atau sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya.
4. Kemampuan diujicobakan (*triability*), yaitu suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Jadi agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi harus mampu mengemukakan keunggulannya.
5. Kemampuan untuk diamati (*observability*), yaitu mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya bila sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat

2.2.3 Tahapan Dalam Proses Inovasi

Inovasi tidak muncul dengan sendirinya. Kemampuan dalam berinovasi harus diasah terlebih dahulu. Dasar untuk meningkatkan kemampuan inovasi di bidang produk dan pelayanan adalah sebagai berikut (Rusdiana: 2018):

1. Memulai belajar berinovasi dari pengalaman;
2. Menghargai karyawan yang memiliki gagasan inovasi;
3. Berorientasi pada tindakan untuk berinovasi;
4. Menentukan tujuan dalam berinovasi;
5. Membuat produk penuh inovasi dengan proses secara sederhana;
6. Memulai membuat produk dengan inovasi yang terkecil;
7. Menjalankan uji coba dan merevisinya;
8. Mengikuti jadwal yang sudah ditentukan dalam berinovasi;
9. Bekerja dengan semangat, mempunyai keyakinan dengan penuh inovasi dan risiko.

Pervaiz K. Ahmed dan Charles D. Shepherd (2010) dalam Sukmadi (2016), mengklasifikasikan proses inovasi terbagi atas tiga bagian, antara lain:

1. Inovasi Administrasi (*administrative innovation*), berhubungan dengan struktur organisasi dan proses administrasi yang secara tidak langsung berhubungan dengan aktivitas dasar pekerjaan dari sebuah organisasi dan berhubungan secara langsung dengan manajemen perusahaan.
2. Inovasi Teknologi (*technology innovation*), berhubungan dengan teknologi produk, jasa, dan proses produksi.
3. Inovasi Proses/Operasional (*process innovation*), adalah elemen baru yang diperkenalkan pada sebuah produksi perusahaan atau operasi jasa, input bahan baku, spesifikasi tugas, pekerjaan dan informasi, dan peralatan yang digunakan, untuk produksi sebuah produk atau membuat jasa pelayanan.

De Jong & Den Hartog (2003) dalam Sukmadi (2016), merinci lebih mendalam proses inovasi dalam 4 tahap sebagai berikut:

1. Melihat peluang. Peluang muncul ketika ada persoalan yang muncul atau dipersepsikan sebagai suatu kesenjangan antara yang seharusnya dan realitanya. Oleh karenanya, perilaku inovatif dimulai dari keterampilan melihat peluang.
2. Mengeluarkan ide. Ketika dihadapkan suatu masalah atau dipersepsikan sebagai masalah maka gaya berfikir konvergen yang digunakan, yaitu mengeluarkan ide yang sebanyak-banyaknya terhadap masalah yang ada. Dalam tahap ini, kreativitas sangat diperlukan.
3. Mengkaji ide. Tidak semua ide dapat dipakai, maka dilakukan kajian terhadap ide yang muncul. gaya berfikir divergen atau mengerucut mulai diterapkan. Salah satu dasar pertimbangan adalah seberapa besar ide tersebut mendatangkan kerugian dan keuntungan. Ide yang realistis yang diterima, sementara ide yang kurang realistis dibuang. Kajian dilakukan terus menerus sampai ditemukan alternatif yang paling mempunyai probabilitas sukses yang paling besar\
4. Implementasi. Dalam tahap ini, keberanian mengambil resiko sangat diperlukan. Risiko berkaitan dengan probabilitas kesuksesan dan kegagalan, oleh karenanya David Mc Clelland menyarankan pengambilan risiko sebaiknya dalam taraf sedang.

Hal ini berkaitan dengan probabilitas untuk sukses yang disebabkan oleh kemampuan pengontrolan perilaku untuk mencapai tujuan atau berinovasi

2.2.4 Faktor pendukung dan penghambat dalam inovasi

Dalam pelaksanaan sebuah inovasi tidak terlepas dari faktor pendukung dan penghambat, yang dapat mempengaruhi berjalannya suatu inovasi. Menurut Suwarno (2008) sebuah inovasi dapat ditunjang oleh beberapa:

1. faktor pendukung
 - a. Dorongan politik
 - b. Rekanan ekonomi dan peningkatan efisiensi
 - c. Tekanan untuk meningkatkan pelayanan
2. Faktor Penghambat Menurut Albury (dalam Larasati, 2015) ada beberapa faktor yang diidentifikasi menjadi penghambat suatu inovasi pelayanan publik yaitu :
 - a. Budaya *risk aversion*, yaitu budaya yang tidak menyukai resiko atau tidak mau mengambil resiko dari setiap perubahan
 - b. Keenganan menutup program yang gagal
 - c. Ketergantungan berlebihan pada *high performer*
 - d. Teknologi yang terhambat pada budaya dan organisasi

- e. Tidak ada penghargaan atau intensif sehingga orang enggan untuk melakukan inovasi
- f. Ketidakmampuan dalam mengambil resiko dan perubahan
- g. Anggaran jangka pendek dan perencanaan
- h. Tekanan dan hambatan *administrative*

2.2.5 Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Banyak organisasi yang ingin membangun sistem informasi manajemennya sendiri dan telah menyediakan dana yang cukup besar, namun usaha tersebut seringkali gagal. Penyebabnya antara lain struktur organisasi keseluruhan yang kurang wajar, rencana organisasi keseluruhan yang belum memadai, personil sistem yang tidak memadai dan yang terpenting adalah kurangnya partisipasi manajemen dalam bentuk keikutsertaan para manajer dalam merancang sistem, mengendalikan upaya pengembangan sistem dan memotivasi seluruh personil yang terlibat.

Menurut Gordon B. Davis dalam Lantip Prasajo (2013:9) Sistem Informasi Manajemen adalah sistem manusia atau mesin yang menyediakan informasi untuk mendukung operasi manajemen dan fungsi pengambilan keputusan dari suatu organisasi. Sistem Informasi Manajemen selalu berhubungan dengan pengolahan informasi yang berbasis pada komputer (*computer-based information processing*)

Menurut Siagian P (2006:2) Sistem informasi manajemen adalah jaringan prosedur pengelolaan dari mulai

1. Pengumpulan data,
2. Pengolahan data,
3. Penyimpanan data,
4. Pengambilan data
5. Penyebaran informasi dengan menggunakan berbagai peralatan yang tepat, dengan maksud memberikan data kepada manajemen setiap waktu diperlukan dengan cepat dan tepat, untuk dasar pembuatan keputusan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Secara sederhana, suatu sistem dapat diartinya sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi,

saling tergantung satu sama lain, dan terpadu. Kecenderungan manusia yang mendapat tugas memimpin suatu organisasi adalah terlalu memusatkan perhatian pada salah satu komponen saja dari sistem organisasi

Sistem informasi manajemen berhubungan dengan informasi. Informasi adalah sebuah istilah yang tidak tepat dalam pemakaiannya secara umum. Informasi dapat mengenai data mentah, data tersusun, kapasitas sebuah saluran komunikasi dan lain sebagainya. Informasi ibarat darah yang mengalir di dalam tubuh suatu organisasi sehingga informasi ini sangat penting dalam suatu organisasi. Sistem pengolahan informasi mengolah data menjadi informasi atau tepatnya mengolah data dari bentuk tak berguna menjadi berguna jadi penerimanya.

Nilai informasi berhubungan dengan keputusan. Bila tidak ada pilihan atau keputusan, maka informasi menjadi tidak diperlukan

2.2.6 Manfaat Sistem Informasi Manajemen

Menurut Chamdan P, (2016:13) Sistem informasi manajemen memiliki banyak manfaat baik bagi pihak manajemen maupun untuk organisasi keseluruhan. Adapun manfaat Sistem Informasi Manajemen seperti:

1. Meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya prantara sistem informasi.
2. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
3. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.
4. Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi.
5. Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi.
6. Mengantisipasi dan memahami konsekuensi-konsekuensi ekonomis dari sistem informasi dan teknologi baru.
7. Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.

2.2.7 Penerapan Sistem Informasi Manajemen

Menurut Siagian,P (2006:2) tugas utama sistem informasi manajemen di dalam sebuah organisasi adalah sebagai aliran umpan balik atau *feedback*, baik dari posisi terbawah hingga ke atas. Selain itu, sistem ini dinilai sebagai sarana untuk menyelesaikan rencana dan alat pengawasan juga. Organisasi yang beroperasi dalam berbagai macam usaha disarankan menerapkan sistem ini.

2.2.8 Faktor Keberhasilan Sistem Informasi Manajemen

Keberhasilan sebuah organisasi dalam mengaplikasikan sebuah sistem akan bergantung dengan bagaimana cara merumuskannya kemudian melaksanakannya di setiap unit organisasi. Namun, sejumlah faktor lain turut memengaruhi keberhasilan organisasi dalam penerapan sistem manajemen bisnis ini. Berikut hal-hal yang harus diperhatikan agar sistem manajemen informasi berhasil:

1) Cetak biru perusahaan

Bagaimana manajemen dan unit dalam sebuah perusahaan dapat memastikan kelanjutan pembangunan, sesuai dengan cetak biru perusahaan. Ini berkaitannya pada faktor pengalaman dalam semangat membangun. Termasuk juga peran semua bagian di dalam organisasi untuk menunjang kesuksesan sistem informasi manajemen.

2) Integrasi

Integrasi setiap bagian organisasi mulai dari yang kecil hingga level teratas mesti dipastikan berjalan dengan lancar. Ini untuk menghindari hal-hal buruk yang dapat terjadi dalam sebuah organisasi

3) Tim yang membangun

Dalam sebuah organisasi, solidnya tim dalam membangun sistem informasi manajemen amat diperlukan. Dalam sebuah tim harus ada yang profesional dan

memahami sistem dalam sebuah organisasi. Gunanya adalah memastikan sistem yang dibangun tetap berjalan sesuai rencana.

4) Teknologi informasi

Komponen-komponen teknologi informasi meliputi perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan. Agar tidak salah dalam memilih teknologi yang dibutuhkan, maka perlu diperhatikan kemampuan, kapasitas, hingga kecepatan teknologi informasi untuk menampung data.

5) Perubahan budaya kerja

Meninggalkan kebiasaan kerja yang masuk zona nyaman bisa dibilang adalah hal yang berbahaya. Apabila sudah mendarah daging, nyatanya sulit bagi pelaksana sistem untuk belajar menyesuaikan diri dengan sistem baru. Maka, manajemen harus memperhatikan budaya kerja dalam sebuah organisasi. (Siagian P, 2006:2)

2.3 Elektronik Government

2.3.1 Pengertian *Electronics Government*

Pemerintahan elektronik berasal dari kata Bahasa Inggris *electronics government*, juga disebut *e-government*, adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *Electronic government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis. Menurut Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009:113), *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *wide area Networks (WAN)* internet, *mobile computing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya.

Menurut *The World Bank Group* (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *E-Government* ialah sebagai upaya pemamfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk

meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Sedangkan dalam buku *E-Government In Action* (2005:5) menguraikan *E-Government* adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (*Shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada *stakholder* yang ada misalnya:

- Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya;
- Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparans;
- Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat meluli kinerja pelayanan publik;
- Menjamin terciptanya penyelengaaan negara yang demokratis;

Karena visi tersebut berasal “Dari, Oleh dan Untuk” masyarakat atau komunitas dimana *E-Government* tersebut diimplementasikan, maka masanya akan sangat bergantung pada stuasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa *E-Government* adalah upaya untuk penyelenggaraan pamerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa *E-Government* merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu manjalankan sistem pemerintah secara efisien.

Pengembangan *E-Government* berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Untuk mengembangkan sistem manajemen dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi maka pamarintah harus segera melaksanakan proses transformasi *E-government*.

Melalui pengembangan *E-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan cara :

- a. Mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi;
- b. Membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah berkerja secara terpadu, untuk menyederhanakan akses kesemua informasi layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah

2.3.2 Konsep *E-Government*

E-government memiliki konsep yang lebih luas dari sekedar Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) saja. Secara konseptual, pengertian *e-government* yang di rumuskan oleh Bank Dunia sebagai pemrakarsa digunakannya TIK oleh pemerintah dalam menjalankan birokrasi pemerintah adalah pemanfaatan Teknologi informasi oleh pemerintah untuk merubah pola hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, sektor swasta atau lembaga pemerintah lainnya untuk meningkatkan pemberdayaan masyarakat, pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintah. Dari pengertian di atas tergambar bahwa *e-government* bukan hanya sekedar pemanfaatan TIK semata, akan tetapi ada nilai-nilai yang diharapkan muncul dari pemanfaatan TIK tersebut yaitu meningkatnya pemberdayaan masyarakat, meningkatnya pelayanan publik dan meningkatnya transparansi dan akuntabilitas serta meningkatnya efisiensi penyelenggaraan pemerintah. Banyak lembaga pemerintah telah memanfaatkan revolusi digital dan menyediakan berbagai layanan pemerintah dan layanan informasi publik secara online untuk para *stakeholder e-government*. *Stakeholder* tersebut meliputi: Masyarakat, Kalangan bisnis, Pegawai pemerintah, Lembaga, departemen, kementerian pemerintah, Pemimpin perserikatan, Pemimpin masyarakat, organisasi nirlaba, Politikus, Investor Asing, dan lain-lain.

a. *Government to Citizens/consumers*

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *e-government* yang paling umum yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *e-government* bertipe *G-to-C* adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal

akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

b. *Government to Business*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah pembentukan sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, seperti perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai berorientasi *profit*. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dan menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

c. *Government to Governments*

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh untuk memperlancar kerjasama antar Negara dan kerjasama entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya.

2.3.3 Manfaat *E-government*

Dalam kerangka waktu jangka panjang, *e-government* dapat menggeser keseimbangan kekuasaan antara penyedia layanan dan yang dilayani. Di banyak negara, *e-government* telah membuat pemerintah lebih berorientasi pada layanan warga negara. Beberapa portal mengatur informasi dan layanan sesuai dengan kebutuhan klien (SINGOV online) dan tidak sesuai dengan struktur departemen pemerintah. e-Aplikasi

memungkinkan partisipasi yang lebih besar dari warga yang mengarah ke pemberdayaan masyarakat. Sebagai contoh, tersedianya layanan pengaduan untuk memudahkan atau memperkuat umpan balik pada layanan. Pengumpulan data statistik memperlihatkan bahwa kinerja dalam pelayanan juga menjadi mudah. (Indrayani Etin2016:76)

dalam Indriyani etin (2016), telah secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-Governmnet* bagi suatu negara, antara lain:

- Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.

2.3.5 Tujuan Pembangunan *E-Government*

Tujuan pembangunan *e-government* yaitu:

1. Meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi *IT* dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.
2. Terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif.
3. Perbaikan organisasi, sistem manajemen, dan proses kerja pemerintahan.
4. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi layanan publik yang tidak dibatasi sekat waktu dan lokasi, serta dengan biaya yang terjangkau masyarakat;
5. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha;
6. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan semua lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik;

7. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien, serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah.
8. Karakteristik *E-Government* dan *Good Government*

2.3.6 Tiga Tantangan Besar *E-Government*

Berdasarkan hasil studi sejumlah praktisi *e-government* di berbagai negara, secara pokok ada 3 (tiga) tantangan terbesar yang dihadapi oleh pemerintah maupun masyarakat dalam mengembangkan konsep *e-government* di negaranya masing-masing, yaitu:

1. Tantangan yang berkaitan dengan cara menciptakan dan menentukan kanal-kanal akses digital (maupun elektronik) yang dapat secara efektif dipergunakan oleh masyarakat maupun pemerintah;
2. Tantangan yang berkaitan dengan keterlibatan lembaga-lembaga lain di luar pemerintah (pihak komersial swasta maupun pihak-pihak non komersial lainnya) dalam mengembangkan infrastruktur maupun superstruktur *e-government* yang dibutuhkan; dan
3. Tantangan yang berkaitan dengan penyusunan strategi institusi terutama yang berkaitan dengan masalah biaya investasi dan operasional sehingga program manajemen perubahan *e-government* ini dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan yang diinginkan. (Indrajit, 2006:).

2.3.7 Indikator Inovasi

Dikemukakan oleh Roggers dalam Suwarno (2008) menyimpulkan bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut: *Relative Advantage* (keuntungan relative), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba), *Observability* (kemudahan diamati), ke lima atribut diatas merupakan Inovasi yang mempunyai satu sifat mendasar yaitu sifat kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan ciri dasar inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi, atau penemuan yang lama, yang sudah lagi tidak efektif dalam menyelesaikan suatu masalah atau menjawab suatu kebutuhan tertentu.

2.3.8 Pemutakhiran Data Pemilih

Pemutakhiran data pemilih merupakan salah satu agenda wajib yang harus dilaksanakan oleh pihak Komisi Pemilihan Umum baik KPU Provinsi maupun KPU Kabupaten/Kota menjelang diselenggarakannya pemilihan umum untuk menghindari terjadinya kekeliruan pada saat pemungutan suara sedang berlangsung. Hal ini sejalan dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2019 tentang Pemutakhiran data dan Penyusunan Daftar Pemilih mengatakan bahwa Pemutakhiran data pemilih adalah kegiatan untuk memperbaharui data pemilih berdasarkan DPT dari pemilu atau pemilihan terakhir yang dimutakhirkan secara berkelanjutan dan disandingkan dengan DP4 serta dilakukan pencocokan dan penelitian yang dilaksanakan oleh KPU Tingkat Kabupaten/kota yang dibantu oleh PPK, PPS.

Tujuan dari pemutakhiran dan penyusunan daftar pemilih antara lain untuk memastikan semua pemilih terdaftar dalam DPT, memastikan akurasi data pemilih sesuai dengan kondisi faktual pemilih, memastikan DPT bersih dari orang yang tidak berhak memilih, dan untuk melayani pemilih menggunakan hak pilihnya. Daftar Penduduk Potensial Pemilih Pemilihan (DP4) merupakan data yang disediakan oleh Pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri).

2.3.9 Kerangka berpikir

Dengan merujuk pada pengertian-pengertian diatas, sebuah inovasi tidak akan bisa berkembang dalam kondisi status quo. Inovasi mempunyai satusifat mendasar yaitu sifat kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan ciri dasar inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan yang lama, yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan suatu masalah atau menjawab suatu kebutuhan tertentu. Walaupun tidak ada satu kesepakatan definisi mengenai inovasi, namun secara umum dapat disimpulkan bahwa inovasi mempunyai atribut :

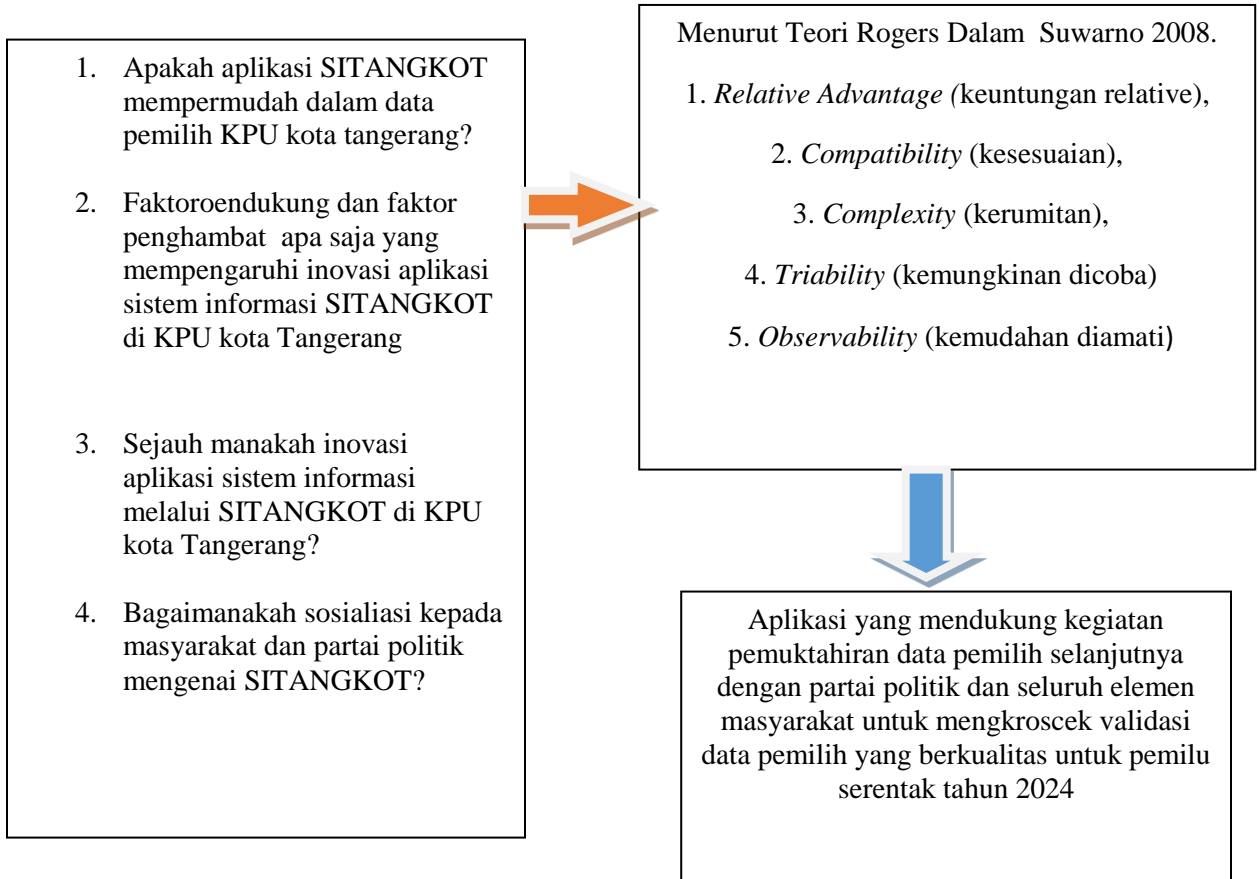
1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif: Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

2. *Compatibility* atau Kesesuaian: Inovasi juga 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* atau Kerumitan: Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
4. *Triability* atau Kemungkinan dicoba: Inovasi hanya bisa diterima apabila 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* atau Kemudahan diamati Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

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

Gambar 2.3.

Kerangka Berpikir penelitian



Sumber : diolah peneliti 2022

Layanan Sistem Informasi Berbasis Website ini merupakan penyelenggaraan pemerintah dengan menggunakan teknologi informasi tersebut sehingga memudahkan akses mengkoscek data pemilih agar tidak hanya saat pemilu di KPU kota Tangerang . Hal ini mengalami perkembangan yang luar biasa tujuannya agar pemberian layanan kepada masyarakat dengan mengusung prinsip *electronic government (e-gov)* memberikan ruang yang besar bagi institusi untuk memberikan pelayanan terbaiknya dalam bentuk inovasi. Dalam pelaksanaan pelayanan publik perlu adanya sebuah inovasi.