

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu

memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Masyarakatpun enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, jika mengadupun pasti pengaduan itu bukan tidak mungkin untuk di biarkan begitu saja oleh aparatur negara. Kenyataan semacam ini terdorong oleh sifat *public goods* menjadi monopoli pemerintah khususnya dinas/instansi pemerintah daerah dan hampir tidak ada pembanding dari pihak lain. Praktek semacam ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari pemerintah, sehingga memaksa masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai.

Satu hal yang belakangan ini sering dipermasalahkan adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan

yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat kurang terpenuhi baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas.

Pelayanan publik menurut Kemenpan No .63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam melaksanakan pelayanan publik terdapat 3 unsur yang harus ada, yang pertama adalah pemerintah selaku penyelenggara / pemberi pelayanan publik. Kedua ialah penerima pelayanan publik yaitu orang atau masyarakat umum / organisasi yang berkepentingan dan unsur yang terakhir adalah kepuasan yang diberikan pemberi kepada penerima pelayanan publik.

Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai regulator dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemerintah bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan.

Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya Pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.

Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah.

Pemerintah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (*rule government*) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, Pemerintah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

Menurut UU No. 18 Tahun 2002, Inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

Inovasi adalah kreasi yang berproses mencipta cara-cara baru, ide-ide baru, dan metode baru merupakan oksigen, yang harus terus mengalir demi keberlangsungan organisasi birokrasi dalam mengembangkan fungsi pelayanan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pengertian inovasi di bidang pelayanan publik sendiri merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbarui yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya outcome mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan. Dengan demikian

inovasi dalam pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

Inovasi yang berada di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang menurut data yang saya dapatkan antara lain pendaftaran online, kamar operasi dengan sistem yang lebih baru yaitu *Integreted Operating Teather* (IOT), penjemputan pasien lanjut usia, adanya sistem informasi tersedianya tempat tidur kosong.

Permasalahan pada antrian seringkali menjadi permasalahan yang sering terjadi dalam pelayanan publik. Penumpukan antrian merupakan hal yang harus segera diatasi, dengan menumpuknya antrian maka proses pelayanan publik akan menjadi terlambat oleh sebab itu munculah inovasi pendaftaran online. Pada pendaftaran online sang pasien tidak perlu repot – repot harus mengantri dengan sistem antrian tradisional yaitu dengan cara datang lalu mengambil nomor urut antrian, akan tetapi sang pasien dapat mendaftarkan dirinya melalui web Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang sehari sebelumnya. Nantinya sang pasien tersebut hanya tinggal mengantri untuk verifikasi data yang ia setorkan lewat online dan dapat langsung ke poli yang didaftarkan, walaupun sistem pendaftaran ini sudah

berlaku akan tetapi tidak menghilangkan sistem antrian dengan cara pengambilan nomor urut pendaftaran.

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur No. 364 Tahun 2015 tentang Kebijakan Pelayanan Rekam Medis RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang membuat sebuah inovasi yaitu pendaftaran online. Pendaftaran online merupakan inovasi yang paling menonjol dari inovasi yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Pendaftaran online RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang memiliki sistem dimana pasien dapat melakukan pemesanan nomor antrian secara online pada alamat website <http://114.6.197.190:90/rsudonline2/>. Ada 2 kategori dalam melakukan pengisian pendaftaran online yaitu yang pertama sudah memiliki kartu anggota pasien Rumah Sakit dan yang belum memiliki kartu anggota pasien Rumah Sakit. Pertama bagi yang memiliki kartu anggota pasien tidak perlu mengisi data diri karena semua sudah terdaftar saat kartu dibuat sedangkan bagi yang tidak memiliki kartu maka harus mengisi data diri yang lengkap terlebih dahulu. Data diri yang harus diisi oleh pasien yang tidak memiliki kartu dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut ini.

**Gambar 1.1**

**Pengisi Data Diri Pasien**

The screenshot shows a web-based registration form for RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. At the top, there is a progress bar with four steps: 'Data Anda' (highlighted in red), 'Data Lengkap Pasien', 'Jenis Pembayaran', and 'Invoice Booking'. Below the progress bar, the form is titled 'Personal Information' and includes a note: '\* \*) Form wajib diisi dengan benar'. The form is divided into three main sections: 'Data Kunjungan Pasien' with 'Tanggal Periksa' and 'Poli'; 'Data Tempat Tinggal Pasien' with fields for 'Propinsi', 'Kabupaten', 'Kecamatan', 'Kelurahan', 'Jalan', 'RT / RW', and 'Kode PDS'; and 'Data Diri Pasien' with fields for 'Nama Lengkap', 'Tempat Lahir', 'Tanggal Lahir', 'No. Identitas', 'Title Pasien', 'Email', and 'Nomor Handphone'. A 'Tahap Selanjutnya' button is located at the bottom right.

Sumber : *website* RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang

Data tersebut harus diisi secara lengkap dan benar agar pasien mendapatkan kode *booking* untuk memeriksakan diri. Setelah melakukan pengisian data diri, pasien diminta untuk mengisi jenis pembayaran ada banyak cara untuk melakukan pembayaran yaitu BPJS, Umum, maupun melalui asuransi yang telah memiliki kerjasama dengan pihak Rumah Sakit. Pada tahap selanjutnya pasien akan mendapatkan kode booking yang nantinya akan di verifikasi di loket RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang untuk mendapatkan nomor antrian yang digunakan untuk mengantri di poli yang sudah dipilih sebelumnya.

Data jumlah pasien rumah sakit yang mendaftar melalui *online* maupun *onsite* dapat dilihat pada table 1.1

**Tabel 1.1**

**Jumlah pasien yang terdaftar di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang**

No	Cara Pendaftaran	Jumlah (jiwa)
1	Online	30.980
2	Offline	189.709
	Jumlah	220.689

*Sumber : data yang diolah peneliti*

Tabel 1.1 menyatakan bahwa penggunaan sistem online masih belum maksimal mengingat prndaftar online hanya berjumlah 14% dari total keseluruhan pendaftar yang berjumlah 220.689 jiwa. Hal ini menandakan sarana yang disediakan belum digunakan secara sepenuhnya oleh masyarakat dengan baik. Penerapan inovasi ini dipengaruhi oleh proses dari awal pengeluaran ide hingga implementasi dari inovasi pendaftaran online ini. Berdasarkan proses dari terbentuknya inovasi pelayanan pendaftaran online di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang maka peneliti mengambil judul “***Inovasi Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang (Studi Kasus Proses Inovasi Pendaftaran Online)***”

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana proses inovasi pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang ?
2. Apa faktor yang menunjang dan menghambat Inovasi Pendaftaran Online?

## **1.3 Tujuan**

1. Untuk menganalisis proses inovasi pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.
2. Untuk menganalisis faktor yang menunjang dan menghambat Inovasi Pendaftaran Online.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan dan ilmu pengetahuan dalam mengembangkan teori – teori manajemen publik terutama dalam hal inovasi pelayanan publik dalam instansi terkait.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

#### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.

#### **2. Bagi Instansi Terkait**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pandangan dari eksternal organisasi mengenai bagaimana penerapan inovasi pelayanan pendaftaran online di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.

### 3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai bagaimana penerapan inovasi pelayanan pendaftaran online di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang.

## **1.5 Kerangka Teori**

### **1.5.1 Penelitian Terdahulu**

1. Dalam jurnal penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda“ menurut Dayang Erawati Djamrut di jelaskan bahwa jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan di analisis secara kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan beberapa hal mengenai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang, yaitu:

Rehabilitasi Ruang Publik. Bertambahnya loket membuat urusan masyarakat jadi mudah dalam mendapatkan pelayanan. Area Kecamatan juga dibuat dengan tema hijau, bersih dan sehat ada area merokok dan juga ada area taman.

Mempercepat Pelayanan Publik. Kecamatan sudah memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat dan penyampaian informasi tersebut juga

dilakukan melalui buku pintar (panduan SOP), sms, telepon dan facebook bahwa pihak Kecamatan sudah memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan publik.

Area Permainan. Dengan adanya area permainan agar menumbuh kembangkan pola pikir anak. Saat orang tuanya disibukkan dengan urusan, anak bisa bermain di pojok anak untuk bermain serta tidak jenuh atau bosan selama orang tuanya mendapatkan pelayanan dari Kecamatan.

Jejaring Sosial (melalui Facebook, Sms, dan Telepon) sebagai Jalur Menyampaikan Pelayanan. Melalui jejaring sosial masyarakat dapat memperoleh berbagai informasi secara mandiri dan gratis tanpa harus antri untuk bertemu petugas loket, serta menjadi media bagi masyarakat atau pengguna layanan untuk menyampaikan pengaduan. Faktor yang mempengaruhi Inovasi Kecamatan Sungai Kunjang, faktor pendukungnya adalah adanya bangunan gedung yang letaknya strategis berada di pemukiman masyarakat. Selain itu juga bertambahnya unit Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda pelayanan agar mempermudah masyarakat dalam kelancaran berurusan di Kecamatan Sungai Kunjang.

2. Dalam jurnal penelitian yang berjudul “Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Di Kabupaten Kudus“ menurut AUFARUL MAROM dijelaskan bahwa tipe penelitian yang digunakan peneliti adalah tipe penelitian deskriptif, Data yang digali dari lapangan dengan melalui teknik-teknik pengumpulannya sebagai berikut: Wawancara

mendalam (*indepth interview*) dilakukan untuk menggali data yang berasal dari narasumber.

- a. Inovasi Pelayanan Bedah Rumah: Masyarakat Kudus yang kurang mampu memiliki kesempatan untuk memperoleh pelayanan berupa bedah rumah. Adapun persyaratannya yaitu keluarga berumah yang tidak layak huni. Rumah huni yang luasnya kurang dari  $< 4M^2$  , desa  $< 10M^2$ , Sumber air tidak sehat, akses memperoleh air bersih terbatas.tidak mempunyai akses Mandi Cuci Kakus ( MCK ), bahan bangunan tidak permanen atau atap / dinding dari bambu, rumbia,papan kayu yang sudah rapuh. Kondisi lingkungan yang kumuh dan becek dan saluran pembuangan air yang tidak memenuhi standart. Kondisi keluarga yang memiliki penghasilan di bawah Upah Minim Kabupaten ( UMK ).
- b. Inovasi Pelayanan Santunan Kematian : Warga kudus yang meninggal dan ingin mendapatkan santunan dengan nominal hampir satu juta rupiah ( 1 juta ) dapat mengajukan dengan ketentuan dan persyaratan – persyaratan yang ada, sedangkan bagi para warga Kudus yang meninggal karena disebabkan oleh kecelakaan dapat memperoleh biaya santunan sampai sebesar dua juta lima ratus ribu rupiah ( 2.5 juta ) tentunya dengan menambahkan lampiran sesuai persyaratan yang ada. Inovasi ini sangat dibutuhkan oleh keluarga yang mendapat santunan karena dapat meringankan biaya pemakaman yang

bersangkutan akan tetapi manfaatnya tidak terlalu tepat sasaran karena penerimaan dananya jauh setelah hari pemakaman.

3. Dalam jurnal penelitian yang berjudul “ Inovasi Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya) “ menurut Ladiatno Samsara dijelaskan bahwa penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, tipe penelitian eksplanatif yakni menjelaskan suatu fenomena sosial, Teknik penentuan informan : *Purposive Sampling* dilanjutkan dengan *Snowball Sampling* pada pegawai di lingkungan Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya dengan 8 orang informan. Sedangkan untuk masyarakat digunakan teknik *Accidental Sampling* dengan 20 informan. Teknik pengumpulan data melalui dokumen, wawancara dan observasi. Teknik analisis data digunakan dengan penelaahan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik pemeriksaan keabsahan data dengan membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen, membandingkan pendapat satu orang dengan orang lain. Berdasarkan data yang telah ditemukan dilapangan, dapat disimpulkan bahwa Inovasi pelayanan yang terdapat di kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya berdasarkan atribut inovasi sebagai berikut : *Keuntungan Relatif* dari penerapan inovasi di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya yakni *internet apply system* memperpendek waktu permohonan, Drop Box memudahkan masyarakat yang akan melakukan perpanjangan, Paspor berbasis biometrik meningkatkan keamanan

identitas paspor. *Compability* / kesesuaian dari inovasi di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya yakni *Internet Apply System* memudahkan masyarakat, Drop Box sebuah produk baru, Paspor Biometrik memiliki kesesuaian fungsi tetapi beda di pengamanan. *Complexity* / Kerumitan yakni *Internet Apply System* adanya penggunaan teknologi informasi, Drop Box relatif tidak memiliki kerumitan, Paspor biometrik relatif tidak ada kerumitan. *Triability* / kemungkinan dicoba *Internet Aplly System* ujicoba untuk pengenalan dan tanggapan dari msyarakat, Drop Box uji coba digunakan untuk informasi, Paspor Biometrik uji coba dilakukan di pusat. *Observability* / kemudahan diamati dari *Internet Apply System* untuk melihat keluhan masyarakat serta efektivitas produk, Drop Box kemudahan diamati secara fisik serta efektivitas produk. Beberapa faktor yang menjadi kekuatan dan kelemahan dari inovasi di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya. Faktor kekuatan berasal dari adanya dukungan kuat dari pimpinan, pelibatan semua pihak khususnya masyarakat, serta adanya evaluasi secara rutin. Faktor yang menjadi kelemahan yakni penyiapan sumber daya manusia. Selain itu, faktor yang menjadi kelemahan inovasi di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya berkenaan dengan anggaran yang dikucurkan oleh pemerintah pusat ke Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya. Keterbatasan anggaran ini menjadi penghambat Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya untuk melakukan gebrakan atau inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan ke masyarakat.

4. Dalam jurnal penelitian yang berjudul “ Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik Samsat Kota Yogyakarta “ menurut Wasisto Raharjo Jati dijelaskan bahwa dalam penelitian lapangan ini, peneliti berupaya melakukan engaged (berinteraksi langsung) dengan objek yang diteliti dalam model penelitian partisipatoris. Pengadopsian nilai pasar dalam New Public Management yang diharapkan mampu sebagai upaya kuratif atas model pelayanan publik sebelumnya justru berakhir pada aksi karikatif yang diperlihatkan oleh para birokrat. Karikatif di sini dapat terlihat dari komodifikasi nilai nilai pasar seperti halnya efektifitas maupun efisiensi justru menjadi penguat legitimasi bagi kalangan birokrat terutama pemberi jasa layanan pembayaran pajak kendaraan di Kantor Samsat Yogyakarta untuk berpraktik kolusif, manipulatif, dan berburu rente dengan menjadikan pembayaran pajak kendaraan sebagai komoditas pribadi. Selain itu pula, praktik New Public Management sendiri tidak diimbangi dengan penambahan SDM aparatur maupun infrastruktur pendukung sehingga menjadikan pelayanan publik sendiri menjadi lambat dan tidak efektif, efisien yang sejatinya bukan tujuan yang ingin dicapai oleh dalam implementasi New Public Management itu sendiri. Maka ditengah kompleksitas dan sengkabutnya penerapan New Public Management, muncullah praktik percaloan yang ironisnya menawarkan jasa layanan yang begitu cepat daripada yang dilakukan oleh birokrat. Calo maupun biro jasa menjadi agency antara birokrat maupun masyarakat dalam praktik pelayanan pembayaran

pajak di Kantor Samsat. Penerapan New Public Management sendiri juga dilakukan setengah hati oleh para birokrat Kantor Samsat melalui sistem Drive Thru. Hal itu dikarenakan masih terbatasnya praktik pelayanan publik melalui sistem tersebut, karena semuanya masih dikendalikan Kantor Samsat Kabupaten/ Kota. Selain itu pula akses masyarakat untuk merasakan pelayanan berbasis Drive Thru ini juga masih terbatas akan diseminasi maupun keterbukaan informasi yang diberikan oleh para birokrat sehingga menjadikan masyarakat sendiri menjadi apatis dan permisif.

5. Dalam jurnal penelitian yang berjudul “ Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penanggulangan Kemiskinan (Studi Kasus Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (Uptpk) Kabupaten Sragen) “ menurut Arif Sofianto, Kissumi D, Sadiman Al Kundarto dijelaskan bahwa penelitian merupakan penelitian eksploratif, pendekatan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Dari pelayanan kesehatan pemerintah kabupaten Sragen membuat program Saraswati (*sarase* warga Sukowati/Sragen) tersebut yang terbagi menjadi 3 kelompok, yaitu Melati, Menur dan Kenanga: Saraswati Melati (*melarat tenan iki*) berwarna merah muda, diperuntukan bagi warga masyarakat kategori fakir miskin/kemiskinan absolut, untuk Saraswati Menur (menurut kondisi) berwarna kuning, bagi warga masyarakat yang hampir miskin atau rentan miskin (relatif) yang apabila mengalami sakit bisa menjadi miskin. Kartu Menur yang berwarna kuning diperuntukkan bagi masyarakat yang tidak masuk kuota Jamkesmas Saraswati Kenanga (kenang-kenangan)

yang berwarna hijau diperuntukan bagi seluruh masyarakat yang tidak masuk data base TNP2K maupun PPLS-BPS 2011. Pemegang Kartu Saraswati Kenanga adalah warga Sragen yang tidak sedang memiliki jaminan asuransi kesehatan apapun (ASKES, ASABRI, JAMSOSTEK, dll). Dalam pelayanan pendidikan pemerintah kabupaten Sragen juga membuat program Sintawati (Siswa Pintar Warga Sukowati). Kartu Sintawati diberikan kepada siswa di setiap sekolah negeri dengan kuota 20 persen. Setiap sekolah negeri wajib menyediakan sebanyak 20 persen kursinya untuk pemegang kartu Sintawati. Bagi mereka yang berasal dari kalangan miskin secara otomatis apabila orang tua memiliki kartu Saraswati Melati, maka anaknya berhak memiliki kartu Sintawati. Sedangkan bagi mereka yang belum terdaftar, dapat mengajukan diri kemudian dilakukan verifikasi lapangan untuk menentukan apakah berhak atau tidak. Dalam pelayanan sosio ekonomi pemerintah kabupaten Sragen juga membuat suatu inovasi dimana Pelayanan sosial ekonomi yang diberikan berupa rehabilitasi rumah, lapangan pekerjaan, pelatihan bagi TKI dan sejenisnya. Khusus bagi para calon pekerja atau TKI kepada mereka diberikan fasilitas pelatihan yang dilakukan di Technopark. Bantuan yang bertujuan produktif juga diberikan kepada calon tenaga kerja yang akan bekerja di luar negeri. Mereka bisa mengajukan permohonan kepada UTPK untuk direkomendasikan mendapatkan pelatihan gratis di Technopark atau di Badan Diklat dan Litbang. Mitra Masyarakat Sejahtera (MATRA) merupakan sebuah organisasi sosial yang berfungsi mengumpulkan dana dari masyarakat.

Matra terbentuk dari inisiatif Bupati yang bertujuan mencari solusi penanganan masalah kesejahteraan sosial dengan pelibatan masyarakat. Matra berfungsi mengumpulkan dana sumbangan dari masyarakat, dalam hal ini PNS yang akan digunakan untuk penanganan masalah kemiskinan. Matra merupakan solusi dimana program-program penanggulangan kemiskinan yang biasanya dianggarkan melalui dana pemerintah sifatnya lamban dan terbatas. Matra dikelola oleh kelompok pengelola dalam hal ini pensiunan PNS Kabupaten Sragen dan di bawah tanggungjawab Bidang Sosial Ekonomi UTPK.

6. Penelitian dengan judul *Innovation in the European Service Industries* yang dilakukan oleh Rinaldo Evangelista membahas tentang apa saja yang dapat mempengaruhi inovasi seperti alam dan beberapa sumber inovasi lainnya yang merupakan bagian penting dalam ekonomi dan memberikan beberapa persamaan dan perbedaan dari inovasi pada industri manufaktur. Penelitian ini dilakukan berdasarkan data yang dimiliki oleh CIS dan SIETA yang berasal dari lima negara (Jerman, Italia, Portugal, Belanda dan Inggris) yang diteliti di Eropa. Data yang didapatkan dari CIS memiliki *range* yang sangat luas, memberikan penjelasan mengenai eksplorasi dari beberapa aspek fundamental dari inovasi dari keduanya baik dari industri manufaktur, maupun industri pelayanan. Dari data yang didapatkan, di beberapa bagian teknologi tidak terlalu berperan banyak dan hal ini merupakan hal yang paling banyak ditelusuri pentingnya dari beberapa bidang, objek, dan tantangan inovasinya.

Sedangkan data dari SIEPI memberikan data yang luas berdasarkan tiga indikator, yaitu *innovation performance*, *innovation strategy*, dan *external linkages* yang dapat memberikan gambaran bagaimana kedua sektor tersebut berjalan dengan inovasinya masing-masing

Dari eksplorasi yang dilakukan berdasarkan data dari CIS3 dan SIEPI, pada umumnya sektor pelayanan memiliki inovasi yang lebih rendah daripada industri manufaktur. Hal lainnya yang diungkapkan dalam penelitian ini adalah adanya tiga sektor yang memiliki tingkat inovasi yang tinggi (*RnD*, *telecommunication*, *computing and software*) serta adanya beberapa implikasi dari kebijakan di beberapa sektor karena banyaknya perbedaan inovasi yang telah dilakukan di beberapa sector

7. Penelitian dengan judul “*Private And Public Sektor Innovation And The Importance Of Cross-Sektor Collabation*” oleh Stanka Setnikar Cankar dan Veronika Petkovsek. Penelitian ini membahas mengenai pentingnya kolaborasi antara sektor publik dan sektor private yang dapat meningkatkan inovasi. Peneliti juga membahas perbedaan dari sektor publik dan privat dalam hal definisi, *factor*, *barriers*, dan pengukuran. Peneliti menjelaskan bahwa proses inovasi dipengaruhi oleh beberapa factor yang berbeda. Kolaborasi diantara sektor publik dan privat akan membuat inovasi lebih efektif. Kolaborasi antar kedua pihak dapat menjadikan seluruh aktor dalam sektor publik maupun swasta untuk bertukar dan berbagi pengetahuan, pengalaman, dan tahu bagaimana untuk menjadi yang terbaik. Hal ini

membantu untuk membawa sebuah keahlian dan talenta serta lebih peka dengan budaya kerja kedalam organisasi sektor publik dengan membawa pemikiran yang inovatif dan kreatif. Hal ini juga dapat membantu organisasi privat untuk berinovasi lebih efektif dengan adanya sumber finansial baru dan kapital bisnis yang juga membantu memfasilitasi inovasi perusahaan dan meningkatkan lingkungan menjadi lebih kompetitif.

8. Penelitian dengan judul *Innovation in Public Service: the pursuits of economic drivers* ini dibuat oleh Artus Ochijski dan Marcin Baron. Penelitian ini membahas mengenai bagaimana keuntungan untuk para pemimpin di sektor publik, swasta, dan pembuat kebijakan untuk dapat mengetahui apa saja kemungkinan dan mencoba untuk menganalisis bagaimana pengaruh dari inovasi pelayanan di sector publik. Hal ini penting untuk membuat area baru dan membuat inovasi baik dalam proses, produk, maupun komunikasi. Penelitian ini mengharapkan inovasi dapat memberikan dampak yang baik untuk sector publik maupun swasta. Penelitian ini mengungkapkan bahwa kebijakan dalam hal inovasi belum menjawab masalah-masalah yang ada terutama dalam kegiatan perekonomian yang menyangkut perekonomian di sector publik. Peneliti membuat sebuah cara untuk dapat menganalisa suatu inovasi yang telah dilakukan di suatu tempat yaitu dengan melakukan sebuah *Critical Evaluation*. Penelitian ini memberikan hasil bahwa kritikal analisis tersebut bisa menjadi sumber penalaran yang berorientasi masa depan mengeni bisnis yang mendorong solusi pada implementasi dalam pelayanan

publik dalam hal inovasi produk dan proses yang inovatif. Sector publik dapat pula menarik teknologi yang dapat di terapkan dalam layanan baru di tempat tersebut.

Kedelapan penelitian terdahulu yang relevan terkait dengan inovasi khususnya pada sektor pelayanan publik tersebut dapat diringkas pada tabel 1.1 berikut in

**Tabel 1.2**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>JURNAL</b>	<b>JUDUL</b>	<b>PENULIS</b>	<b>TEMUAN</b>
eJournal Ilmu Pemerintahan, 3 (3) 2015: 1472 – 1486	Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda	Dayang Erawati Jamrud	Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang yaitu rehabilitasi ruang publik dengan cara memperhijau taman dan ada area merokok, mempercepat pelayanan publik dengan cara penyampaian informasi publik melalui jejaring sosial, dan adanya ruang bermain bagi

			anak
JURNAL MANAJEMEN DAN KEBIJAKAN PUBLIK Vol. 1, No. 1, Oktober 2015	Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Di Kabupaten Kudus	Aulfarul Marom	Inovasi yang ditemukan yaitu inovasi pelayanan bedah rumah bagi rumah yang tidak layak huni dan inovasi pelayanan satuan kematian yang diharapkan dapat mengurangi beban bagi keluarga
Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 1, Nomor 1, Januari 2013	Inovasi Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya)	Ladiatno Samsara	Inovasi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya yaitu adanya <i>customer care</i> , media elektronik keluhan, dropbox (bagi pemohon penggantian Surat Perjalanan Republik Indonesia), dan <i>Internet Application System</i> (pelayanan cepat dan efektif

			dalam pengajuan penggantian paspor)
Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Volume 15, Nomor 1, Juli 2011 (68-78)	Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik Samsat Kota Yogyakarta	Wasisto Raharjo Jati	Inovasi setengah hati yang masih belum diimbangi dengan penambahan SDM aparatur maupun infrastruktur pendukung sehingga menjadikan pelayanan publik sendiri menjadi lambat dan tidak efektif, maka muncullah praktik calo yang dirasakan lebih cepat daripada melalui sistem drive thru yang masih terbatas akan diseminasi maupun keterbukaan informasi yang diberikan oleh para birokrat sehingga menjadikan masyarakat sendiri

			menjadi apatis dan permisif.
Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah, Vol.12 No.2 – Desember 2014 140	Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penanggulangan Kemiskinan (Studi Kasus Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (Uptpk) Kabupaten Sragen)	Arif Sofianto, Kissumi D, Sadiman Al Kundarto	Inovasi yang diterapkan guna menanggulangi kemiskinan dalam segi pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan, pelayanan sosial ekonomi dan sebagainya
<i>Science and Public Policy, volume 33, number 9, November, pages 653–668, Beech Tree Publishing, 10 Watford Close, Guildford, Surrey GU1 2EP, England</i>	<i>Innovation in the European Service Industries</i>	Rinaldo Evangelista	Penelitian ini menjelaskan bagaimana inovasi dilakukan di dua sektor industri, yaitu sektor manufaktur dan sektor pelayanan. Berdasarkan data yang didapatkan dari CIS dan SIETA, inovasi pada sektor pelayanan lebih

			rendah dibandingkan sektor manufaktur dan inovasi pada kedua sektor tersebut menciptakan implikasi pada kebijakan yang diterapkan karena banyaknya ragam inovasi yang diterapkan pada kedua sektor tersebut.
<i>Journal Of Applied Bussiness Research (JABR) Vol. 29, No. 6 (2013</i>	<i>Private And Public Sektor Innovation And The Importance Of Cross-Sektor Collabation</i>	Stanka Setnikar Cankar dan Veronika Petkovsek	Adanya kolaborasi antara sektor publik dan swasta dapat menciptakan suatu inovasi. Kedua aktor dari pelaku sektor publik dan swasta dapat bertukar pemikiran untuk menciptakan pemikiran yang inovatif dan kreatif dalam menjalankan sektor

			masing-masing
<p><i>Journal of Economics and Management</i>  ISSN 1732-1948  Vol. 19 (1) •  2015</p>	<p><i>Innovation in Public Service: the pursuits of economic drivers</i></p>	<p>Artus  Ochijski  dan Marcin  Baron</p>	<p>Penelitian ini mengungkapkan bahwa kebijakan dalam hal inovasi belum menjawab masalah-masalah yang ada terutama dalam kegiatan perekonomian yang menyangkut perekonomian di sector public dan membuat sebuah cara untuk dapat menganalisa suatu inovasi yang telah dilakukan di suatu tempat yaitu dengan melakukan sebuah <i>Critical Evaluation</i>. Temuan yang didapatkan berdasarkan evaluasi tersebut adalah diperlukannya teknologi dalam pelaksanaan inovasi</p>

			serta pentingnya proses inovasi dan produk yang dihasilkannya.
--	--	--	--

*Sumber : jurnal yang diolah penulis*

### **1.5.2 Administrasi Publik**

Menurut Arifin Abdulrachman dalam Syafiie (2006:25) Administrasi Publik adalah ilmu yang mempelajari pelaksanaan dari politik negara.

Menurut Edward H. Litchfield dalam Syafiie (2006:25) Administrasi Publik adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintahan diorganisasikan, diperlengkapi dengan tenaga-tenaga, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin.

Menurut Dwight Waldo dalam Syafiie (2006:25) Administrasi Publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan eralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

Kesimpulan dari teori di atas, administrasi public sebuah ilmu yang mengatur tentang system manajemen dan organisasi dari orang-orang yang terakit guna mencapai tujuan pelaksanaan politik Negara.

### **1.5.3 Paradigma Administrasi Publik**

Nicholas Henry dalam Thoha (2003: 24) memilah – milah bahwa ada 5 ( lima ) kelompok corak berpikir para pakar tentang keberadaan Ilmu Administrasi Publik, yaitu sebagai berikut

Paradigma I (Dikotomi Politik Administrasi, 1900-1926). Frank J. Goodnow dan Lenald D. White dalam buku yang berjudul *Politics and Administration*, berpendapat bahwa ada dua fungsi pokok pemerintah yang amat berbeda satu sama lain. Dua fungsi pokok tersebut adalah politik dan administrasi sebagaimana yang tertulis dalam judul bukunya. Politik menurut Goodnow harus melakukan kebijaksanaan - kebijaksanaan atau melahirkan keinginan-keinginan negara. Sementara administrasi diartikan sebagai hal yang harus berhubungan dengan pelaksanaan kebijaksanaan - kebijaksanaan tersebut. Pemisahan kekuasaan memberikan dasar perbedaan. Badan legislatif dengan ditambah kemampuan penafsiran dari badan yudikatif mengemukakan keinginan – keinginan negara da kebijaksanaan formal, sedangkan badan eksekutif mengadministrasikan kebijaksanaan – kebijaksanaan tersebut secara adil dan tidak memihak kepada salah satu kekuatan politik. Penekanan paradigma I ini adalah pada locusnya, yakni mempermasalahkan di mana seharusnya admnistrasi negara ini berada. Menurut Goodnow dan pengikut – pengikutnya Administrasi Negara seharusnya berpusat pada birokrasi pemerintahan. Sementara itu, walaupun badan legislatif dan yudikatif

mempunyai juga kegiatan administrasi dalam jumlah tertentu, namun fungsi pokok dan tanggungjawabnya tetap menyampaikan keinginan – keinginan negara.

Paradigma II (Prinsip-prinsip Administrasi, 1927-1937). Tahun 1927, W.F Willoughby menerbitkan bukunya yang berjudul *Principle of Public Administration*. Buku ini membuktikan bahwa prinsip-prinsip itu ada dan dapat dipelajari. Dengan demikian administrator - administrator bisa menjadi ahli dan cakap di dalam pekerjaannya kalau mereka mau mempelajari bagaimana mengetrapkan prinsip – prinsip tersebut. Pada fase paradigma kedua ini, administrasi Negara benar-benar mencapai puncak reputasinya. Sekitar tahun 1930-an mendapat sumbangan yang berharga dari bidang – bidang lainnya, sehingga pengembangan manajemen memberikan pengaruh yang besar terhadap timbulnya prinsip-prinsip administrasi tersebut. Itulah sebabnya locus dari paradigma ini mudah diketahui yakni berada pada esensi paradigma - paradigma tersebut. Prinsip-prinsip administrasi negara yang dimaksudkan tersebut ialah adanya suatu kenyataan bahwa administrasi negara bisa terjadi pada semua tatanan administrasi tanpa mempedulikan kebudayaan, fungsi, lingkungan, misi dan suatu kerangka instuisi, Ia bisa diterapkan dan diikuti di bidang apapun tanpa terkecuali.

Paradigma III (Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik, 1950-1970). Fase ini merupakan suatu usaha untuk menetapkan kembali hubungan konseptual antara administrasi negara dengan ilmu politik. Konsekuensi dari usaha ini ialah keharusan untuk merumuskan bidang ini Ada dua perkembangan baru yang perlu di catat dalam

paradigm ini, yakni: pertama, tumbuhnya penggunaan studi kasus sebagai suatu sarana yang bersifat epistemologis. Kedua, timbulnya studi perbandingan dan pembangunan administrasi sebagai salah satu bagian dari administrasi Negara.

Paradigma IV (Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi, 1956-1970). Istilah ilmu administrasi (administrative science) dipergunakan dalam paradigma keempat ini untuk menunjukkan isi dan focus pembicaraan. Dalam ilmu ini terdapat pembahasan-pembahasan mengenai teori organisasi dan ilmu manajemen. Teori organisasi pada intinya mendapat sumbangan pokok dari hasil kerja sarjana – sarjana psikologi sosial, administrasi perusahaan, dan sosiologi. Sehingga dengan demikian , sarjana – sarjana administrasi negara mendapatkan informasi yang tepat untuk memahami perilaku organisasi. Sebagai suatu paradigma, pada fase ini ilmu administrasi hanya memberikan focus, tapi tidak pada locusnya. Dalam fase ini menawarkan teknik-teknik, dan bahkan seringkali teknik – teknik yang sopistiketit dan memerlukan keahlian tersebut seharusnya diterapkan bukanlah menjadi rumusan perhatian dari ilmu ini.

Paradigma V (Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara, 1970). Pada paradigma ini, adanya penghubungan antara focus administrasi negara dan locusnya. Focus administrasi negara adalah teori organisasi, praktik dalam analisis kebijakan publik dan teknik - teknik administrasi dan manajemen yang sudah maju. Adapun lokus normatif dari administrasi negara digambarkan oleh paradigma ini adalah pada birokrasi pemerintahan dan pada persoalan-persoalan masyarakat.

#### **1.5.4 Kebijakan Publik**

Menurut Thomas R. Dye dalam Syafiie (2006:105) kebijakan publik adalah apa pun juga yang dipilih pemerintah, apakah mengerjakan sesuatu itu atau tidak mengerjakan (mendiamkan) sesuatu itu (*whatever goverment choose to do or not to do*)

Menurut RC. Chandler dan JC. Plano dalam Syafiie (2006:105) kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumber daya – sumber daya yang ada untuk memecahkan masalah publik.

Menurut A. Hoogerwerf dalam Syafiie (2006:105) kebijakan publik sebagai unsur penting dari politik, dapat diartikan sebagai usaha mencapai tujuan – tujuan tertentu menurut waktu tertentu.

Menurut Anderson dalam Syafiie (2006:106) kebijaksanaan publik (*public policy*) adalah hubungan antar unit – unit pemerintah dengan lingkungannya.

Kesimpulan dari teori di atas, kebijakan public adalah apapun yang dipilih oleh pemerintah yang berkaitan dengan hubungan antar unit-unit pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu pada waktu tertentu.

#### **1.5.5 Reformasi Administrasi**

Menurut Lee dalam Ibrahim (2009:13) reformasi administrasi negara meliputi reformasi prosedur yang bertujuan menyempurnakan sistem atau tatanan. Reformasi

teknik untuk menyempurnakan metoda dan reformasi program untuk menyempurnakan kinerja administrasi negara.

Menurut Caiden dalam Ibrahim (2009:13) reformasi administrasi negara dalam pelaksanaannya harus melibatkan peran *stake holders* sejak awal hingga akhirnya

Menurut Miftah Thoha dalam Ibrahim (2009:14) melihat reformasi administrasi negara meliputi reformasi kepemimpinan, kelembagaan dan reformasi sistem administrasi publik itu sendiri, terutama untuk kasus Indonesia.

Kesimpulan dari teori di atas, reformasi administrasi adalah meliputi perubahan prosedur kearah yang lebih baik yang melibatkan peran *stake holder* untuk menyempurnakan kinerja administrasi.

### **1.5.6 Manajemen Publik**

Menurut J.Steven Ott, Alber C. Hyde dan Jay M. Shafritz, dalam Pasolong (2013:83) manajemen publik mengalami transisi dengan beberapa isu menantang. isu-isu ini telah menantang sekolah atau perguruan tinggi yang mengajarkan manajemen publik atau administrasi untuk menghasilkan calon manajer publik yang profesional yang kualitas tinggi, dan penataan sistem manajemen yang lebih baik.

Menurut Overman dalam Pasolong (2013: 83) manajemen publik bukanlah “scientific manajemen”. Manajemen publik merefleksikan tekanan-tekanan antara

orientasi “rational-instrumental” pada satu pihak, dan orientasi politik kebijakan dipihak lain.

Kesimpulan dari teori di atas, manajemen publik adalah suatu sistem pengelolaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengontrolan yang dilakukan di lingkungan pemerintahan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya.

### **1.5.7 Paradigma Manajemen Publik**

Paradigma Old Administrasi Public (OPA). Woodrow Wilson dalam (Thoha:72-73) mengemukakan konsep pemerintahan dalam konsep *Old Public Administration* (yang kemudian dikenal dengan OPA) mempunyai tugas melaksanakan kebijakan dan memberikan pelayanan yang pada pelaksanaannya dilaksanakan dengan netral, professional, dan lurus mengarah pada tujuan yang telah ditetapkan. Ada setidaknya dua tema kunci memahami OPA yang telah di letakkan oleh Wilson. Pertama, ada perbedaan yang jelas antara politik dengan administrasi. Perbedaan itu dikaitkan dengan akuntabilitas yang harus dijalankan oleh pejabat terpilih dan kompetensi yang netral dimiliki oleh administrator. Kedua, adanya perhatian untuk menciptakan struktur dan strategi pengelolaan administrasi yang memberikan hak organisasi public dan manajernya yang memungkinkan untuk menjalankan tugas-tugas secara efektif dan efisien. Paradigma New Public Management, diungkapkan oleh Islamy (2003:55-56) bahwa paradigm manajemen public mengkritisi nilai-nilai administrasi public yang dianggap fundamental dengan

menegaskan beberapa hal, yaitu : 1) Birokrasi bukanlah satu-satunya penyedia (*provider*) atas barang dan jasa public karena sesuai dengan prinsip *generic management* yang fleksibel, sector swasta telah lama menjadi pionir dalam menyediakan juga barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat; 2) system manajemen swasta yang fleksibel itu bisa diterapkan atau diadopsi oleh sektor public; 3) peran ganda sector public di bidang politik dan administrasi yang telah terjadi bias lebih terwujud di dalam paradig baru, manajemen public; 4) akuntabilitas public dapat diwujudkan secara lebih nyata, Paradigma New Public Service. Thoha (2008:84) menyatakan bahwa ide dasar NPS dibangun dari konsep-konsep; (1) teori *democratic citizenship*; (2) model komunitas dan *civil society*; (3) organisasi *humanism*; (4) *postmodern* ilmu administrasi publik.

### **1.5.8 Pelayanan Publik**

Menurut Kemenpan No .63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Menurut Kementrian Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 dalam Ratminto (2005: 19), sebuah penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

a. **Transparasi**

Bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

b. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

c. **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas

d. **Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

e. **Kesamaan Hak**

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi

f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

### **1.5.9 Inovasi**

David Albury (2003) pada jurnal Dayang Erawati Djamrut tentang Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda Inovasi

mendefinisikan inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru inovasi tidak berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatannya dan kehadirannya.

Menurut UU No. 18 Tahun 2002, Inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

Menurut Everrtt M. Rogers (2003) pada jurnal Dayang Erawati Djamrut tentang Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda Inovasi bahwa Inovasi adalah sebuah gagasan, ide, rencana, praktek atau benda yang diterima dan disadar sebagai sebuah hal yang baru dari seseorang atau kelompok untuk di implementasikan atau diadopsi

Kesimpulan dari teori di atas, inovasi adalah ide-ide baru yang bertujuan untuk mengembangkan cara baru yang diterapkan di suatu lingkungan yang menerima hal baru tersebut.

#### **1.5.9.1 Inovasi Pelayanan Publik**

Suwarno (2008:32-33) dalam jurnal Inovasi Pada Sektor Pelayanan Publik oleh Wijiyanti, inovasi saat di sektor publik saat ini menjadi sebuah keharusan untuk membuat ketersediaan layanan yang semakin mudah, murah, terjangkau dan merata.

Menurut West dan Far (Ancok, 2012:34) dalam jurnal Inovasi Pada Sektor Pelayanan Publik oleh Wijiyanti adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk, dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi, dan masyarakat luas.

Kesimpulan dari teori di atas, inovasi pelayanan publik adalah penerapan suatu ide atau gagaan baru di suatu lingkungan yang memberikan keuntungan bagi penggunanya maupun penyelenggaranya dalam hal pelayanan publik

#### **1.5.9.2 Proses Inovasi**

De Jong & Den Hartog (2003) pada jurnal Dayang Erawati Djamrut tentang Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda Inovasi 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 ketrampilan 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 realistik yang diterima, sementara ide yang kurang realistik 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. Resiko berkaitan dengan probabilitas kesuksesan dan kegagalan. Hal ini berkaitan dengan probabilitas untuk sukses yang disebabkan oleh kemampuan pengontrolan perilaku untuk mencapai tujuan atau berinovasi.

### **1.5.9.3 Faktor Penunjang Inovasi**

Faktor Penunjang Inovasi Menurut Everett M. Rogers (2003) pada jurnal Dayang Erawati Djamrut tentang Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda Inovasi bahwa inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor pendukung seperti:

1. Adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan dari tidak tahu menjadi tahu.
2. Adanya kebebasan untuk berekspresi.
3. Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif.
4. Tersedianya sarana dan prasarana.

5. Kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan keluarga, pergaulan, maupun sekolah.

#### **1.5.9.4 Faktor Penghambat Inovasi**

Faktor Penghambat Inovasi menurut Yogi Suwarno dalam jurnal tentang Inovasi di Sektor Publik yaitu :

1. Keengganan menutup program yang gagal
2. Ketergantungan berlebih pada *high performer*
3. Teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi
4. Tidak ada penghargaan atau insentif
5. Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan
6. Anggaran jangka pendek dan perencanaan
7. Tekanan dan hambatan administratif
8. Budaya *Risk Aversion*

Hambatan inovasi diidentifikasi ada delapan jenis. Salah satunya yang dimaksud dengan budaya *risk aversion* adalah budaya yang tidak menyukai resiko. Hal ini berkenaan dengan sifat inovasi yang memiliki segala resiko, termasuk resiko kegagalan. Sektor publik, khususnya pegawai cenderung enggan berhubungan dengan resiko, dan memilih untuk melaksanakan pekerjaan secara prosedural-administratif dengan resiko minimal. Selain itu, secara kelembagaan pun, karakter unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani resiko yang muncul akibat dari pekerjaannya.

Hambatan lain adalah ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor publik hanya menjadi *follower*. Ketika figur tersebut hilang, maka yang terjadi adalah stagnasi dan kemacetan kerja.

Selain itu, hambatan anggaran yang periodenya terlalu pendek, serta hambatan administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel. Sejalan dengan itu juga, biasanya penghargaan atas karya-karya inovatif masih sangat sedikit. Sangat disayangkan hanya sedikit apresiasi yang layak atas prestasi pegawai atau unit yang berinovasi.

### **1.6 Operasionalisasi Konsep.**

Fenomena inovasi pelayanan publik dapat dilihat dari teori tahapan dalam proses inovasi yaitu :

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 ketrampilan 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 realistik yang diterima, sementara ide yang kurang realistik 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. Resiko berkaitan dengan probabilitas kesuksesan dan kegagalan. Hal ini berkaitan dengan probabilitas untuk sukses yang disebabkan oleh kemampuan pengontrolan perilaku untuk mencapai tujuan atau berinovasi

2. Faktor Penunjang Inovasi adalah :

1. Adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan dari tidak tahu menjadi tahu.
2. Adanya kebebasan untuk berekspresi.
3. Tersedianya sarana dan prasarana.

3. Faktor Penghambat Inovasi adalah :

1. Tidak ada penghargaan atau insentif
2. Tekanan dan hambatan administratif
3. Budaya *Risk Aversion*

## **1.7 METODE PENELITIAN**

### **1.7.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang juga disebut pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian (McMillan & Schumacher, 2003).

Sementara itu, menurut (Sugiono, 2009:15), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post positivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sample sumber dan data dilakukan secara *purposive*, teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif / kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

### **1.7.2 Situs Penelitian**

Situs penelitian menetapkan tempat atau wilayah dimana penelitian akan dilaksanakan. Lokasi yang diambil dalam penelitian ini adalah di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah.

### **1.7.3 Subyek Penelitian (Informan)**

Adapun pemilihan informan atas dasar teknik *Purposive Sampling* yaitu metode yang penentuan informan dengan menggunakan pertimbangan-pertimbangan tertentu dari peneliti. Adapun informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait dengan locus penelitian diantaranya : pegawai-pegawai Rumah Sakit Umum Daerah

K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang, data tertulis dari peraturan daerah dan Masyarakat yang menggunakan program pelayanan pendaftaran online. Apabila pendapat dari informan berbeda maka penulis akan mempertimbangkan pendapat dari informan mana yang bisa diambil.

#### **1.7.4 Jenis Data**

Menurut Inmon (2005:493), data adalah sebuah rekaman dari fakta-fakta, konsep-konsep, atau instruksi-instruksi pada media penyimpanan untuk komunikasi perolehan, dan pemrosesan dengan cara otomatis dan presentasi sebagai informasi yang dapat dimengerti oleh manusia.

#### **1.7.5 Sumber Data**

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama), sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada.

Contoh data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.

Contoh data sekunder misalnya catatan atau dokumentasi perusahaan berupa absensi, gaji, laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, data yang diperoleh dari majalah, dan lain sebagainya.

## 1. Data Observasional

Data observasi adalah data yang ditangkap in situ. Data ini sekali jadi atau tidak bisa diulang, diciptakan atau diganti.

## 2. Data Wawancara

Data wawancara adalah data yang diperoleh melalui tanya-jawab antara peneliti dan informan. Data ini bisa divalidasi menggunakan triangulasi..

Dalam memperoleh data penulis menggunakan cara data wawancara. Data wawancara merupakan data yang di dapat dari melakukan *interview* kepada informan melalui tanya jawab. Wawancara diharapkan dapat memperoleh data sebanyak-banyaknya yang ingin di peroleh dengan cara terbuka melalui tanya jawab tersebut.

### **1.7.6 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian, teknik pengumpulan data merupakan faktor penting demi keberhasilan penelitian. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya, dan apa alat yang digunakan.

Peneliti menggunakan teknik wawancara. Wawancara bertujuan untuk mengukur keberhasilan inovasi pendaftaran online terhadap pasien Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.

### **1.7.7 Analisis Data**

Analisis data sendiri merupakan sebuah cara untuk mengolah data menjadi informasi agar karakteristik data tersebut mudah dipahami dan bermanfaat untuk

solusi permasalahan, terutama hal yang berkaitan dengan penelitian. Langkah-langkah didalam analisis data adalah

1. Tahap pertama, pengumpulan data yakni mengumpulkan data yang akan dianalisis.
2. Tahap kedua adalah memeriksa kejelasan maupun kelengkapan mengenai pengisian instrumen pengumpulan data.
3. Tahap ketiga koding. Koding adalah melakukan proses identifikasi dan proses klasifikasi dari tiap-tiap pernyataan yang terdapat pada instrumen pengumpulan data berdasarkan variabel yang sedang diteliti.
4. Tahap keempat adalah tabulasi. Tabulasi adalah mencatat ataupun entri data kedalam tabel-tabel induk penelitian.
5. Tahap kelima, pengujian. Pada tahap ini data akan diuji kualitasnya yaitu menguji validitas maupun reliabilitas instrumen dari pengumpulan data.
6. Tahap keenam, tahap mendeskripsikan data. Menyajikan dalam bentuk tabel frekuensi ataupun diagram dalam berbagai macam ukuran tendensi sentral maupun ukuran dispersi. Hal ini bertujuan untuk memahami karakteristik data sampel dari penelitian.
7. Tahap ketujuh, pengujian hipotesis. Hipotesis adalah tahapan pengujian terhadap proposisi apakah ditolak atau bisa diterima dan memiliki makna atau tidak. Atas dasar hipotesis inilah nantinya keputusan akan dibuat.

### **1.7.8 Kualitas Data**

Dijelaskan oleh Deni Andriana bahwa peneliti menggunakan triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Pengertian triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (Moloeng, 2004:330)

Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda (Nasution, 2003:115) yaitu wawancara, observasi dan dokumen. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data. Menurut Nasution, selain itu triangulasi juga dapat berguna untuk menyelidiki validitas tafsiran peneliti terhadap data, karena itu triangulasi bersifat reflektif.

Triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Patton,1987:331). Adapun untuk mencapai kepercayaan itu, maka ditempuh langkah sebagai berikut :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.

5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan